



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención y satisfacción laboral del personal de  
enfermería del Hospital General del Sur de Quito, 2021

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

**AUTORA:**

Chancusig Maisincho, Mirian Alexandra (ORCID: 0000-0003-2532-512X)

**ASESOR:**

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios y a mi familia, especialmente a mi esposo y mis hijos por apoyarme en los momentos más complicados durante el proceso de estudios.

## **Agradecimiento**

Un infinito agradecimiento a las autoridades de mi hospital donde laboró, quienes me apoyaron en el desarrollo de esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA .....	20
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	20
3.2. Variables y operacionalización. ....	20
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos Éticos .....	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1 Valores de Correlación	25
Tabla 2 Distribución frecuencias variable Calidad de la atención al paciente	27
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la variable de Satisfacción laboral	28
Tabla 4 Análisis de correlación entre satisfacción laboral y calidad de atención	29
Tabla 5 Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción laboral	30
Tabla 6 Correlación entre la dimensión Ritmo de trabajo y la variable satisfacción laboral	30
Tabla 7 Correlación entre la dimensión empatía y la dimension seguridad	31
Tabla 8 Correlación entre la dimensión remuneración y la variable satisfacción laboral	32
Tabla 9 Correlación entre la dimension empatía y la dimension condiciones de trabajo	32
Tabla 10. Operacionalización de las variables	52
Tabla 11 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov de las variables calidad de la atención al paciente y satisfacción laboral.	65
Tabla 12 Análisis de dimensiones y frecuencias en Fiabilidad	65
Tabla 13 Análisis de dimensiones y frecuencias en Capacidad de Respuesta	65
Tabla 14 Análisis de dimensiones y frecuencias en Seguridad	66
Tabla 15 Análisis de dimensiones y frecuencias en empatía	66
Tabla 16 Análisis de dimensiones y frecuencias en Desempeño	66
Tabla 17 Análisis de dimensiones y frecuencias en Desempeño	67
Tabla 18 Análisis de dimensiones y frecuencias en Remuneración	67
Tabla 19 Análisis de dimensiones y frecuencias en Relación trabajo-empleo	67
Tabla 20 Análisis de dimensiones y frecuencias en Condiciones	68
Tabla 21 Análisis de dimensiones y frecuencias en Relaciones Sociales	68
Tabla 22 Prueba de normalidad al cuestionario de Calidad	68
Tabla 23 Prueba de normalidad al cuestionario de Satisfacción Laboral	69

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Modelo relacional .....	15
-----------------------------------	----

## Resumen

La presente investigación busca analizar la calidad de atención que se brinda al paciente, lo que se reflejará en el nivel de satisfacción del personal de enfermería, que es el personal directo en interactuar con el usuario al llegar al hospital, es necesario que el personal médico se encuentre motivado dentro de su lugar de trabajo de manera que el desempeño de sus funciones se cumpla con armonía y que sea una fuente de satisfacción personal. Para lograr comprender esta armonía se ha realizado esta investigación que ha buscado levantar información dentro del Hospital General del Sur de Quito, para lo cual se utilizó un modelo de investigación descriptivo, no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativo, que permita identificar las variables que intervienen en este proceso al igual que considerar dimensionarlas para darles un valor cuantitativo que aporte resultados que permitan conocer aspectos de mejora, determinándose para ello una encuesta a una muestra de 70 personas entre personal de enfermería y pacientes, de esta investigación se logró determinar que el nivel de aceptación de la calidad de atención se ubica en un nivel medio con un 45.7%, mientras que la satisfacción laboral es considerada con un nivel alto manteniendo una participación del 34,3%. Tomando como base estos elementos, se logró identificar opciones de mejoras para ser implementadas.

*Palabras clave:* Calidad, atención, satisfacción

## **Abstract**

This research seeks to analyze the quality of care provided to the patient, which will be reflected in the level of satisfaction of the nursing staff, which is the direct staff in interacting with the user upon arrival at the hospital, it is necessary that the medical staff is motivated within their workplace so that the performance of their duties is fulfilled with harmony and that it is a source of personal satisfaction. In order to understand this harmony, this research has sought to collect information within the Hospital General del Sur de Quito, for which a descriptive, non-experimental, cross-sectional research model with a quantitative approach was used, This research was carried out using a descriptive, non-experimental, cross-sectional, non-experimental research model with a quantitative approach to identify the variables involved in this process as well as to consider sizing them to give them a quantitative value that provides results that allow to know aspects for improvement, determining a survey of a sample of 70 people between nursing staff and patients. 7%, while job satisfaction is considered to be at a high level with 34.3%. Based on these elements, it was possible to identify options for improvement to be implemented.

*Keywords:* Quality, attention, satisfacción



## I. INTRODUCCIÓN

Según informes de la Revista de la Organización Mundial de la Salud-OMS (2010) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), refleja su preocupación por que los trabajadores tengan un ambiente de trabajo saludable. Según su investigación, muchos hombres y mujeres murieron en accidentes laborales si no descarta las cosas psicológicas, el estrés y la depresión. En la institución se tiene como instancia "Prosperidad Empresarial" la cual se basa en la esperanza de que la empresa, el país y la cultura sigan ciertos lineamientos para brindar un ambiente de trabajo saludable, aumentando así la satisfacción laboral y brindando mejores servicios a los usuarios externos.

La satisfacción laboral es primordial en todo ámbito, no solo en términos de la felicidad que esperan las personas. En la organización del sector salud, los recursos humanos son las actividades de trato personal con los pacientes y familiares, ese es el valor en estos tiempos cambiantes y competitivos, agregó la empresa. Por ello, es necesario prestar más atención al paciente, para obtener una alta calidad en el proceso, trayendo así una completa satisfacción (Ponce et al., 2010).

Si bien el comportamiento del personal de enfermería puede considerarse positivo, es necesario no estar informado cuando se sienta perdido por la necesidad de realizar procedimientos cuya efectividad depende de la rapidez de ejecución (OMS, 2020).

Según Maslow (1991), en su teoría indica que la tarea refuerza la compensación de los requerimientos primarios, y también ayuda a cumplir las actividades ya establecidas por su superior, de esta manera alcanzando así el bienestar para el individuo (Pérez *et al.*, 2010).

La satisfacción laboral "es el resultado de diversas actitudes de los empleados hacia su trabajo, factores relacionados y la vida en general" (Morillo, 2006). Según Robbins (2000), es importante darse cuenta de que los empleados trabajan no solo por la necesidad de dinero, sino también para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales, generando así gusto. Según Maslow (1943) y Herzberg (1966), el principal factor influyente de la investigación de la satisfacción establece a las personas como seres con necesidades internas y externas y deben

ser mejorados gradualmente en el desarrollo personal hasta la autorrealización (Araya-Castillo y Pedreros-Gajardo, 2013).

La Teoría de Herzberg (Herzberg *et al.*, 1959) considera a la primera persona en el lugar de trabajo como la principal fuente de satisfacción. Esta teoría muestra la importancia de las características laborales y la práctica organizacional (Gallardo, 2005) cree que el trabajo es la actividad personal más relevante (Batista *et al.*, 2010). Es así que se concluye que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo son el producto de dos experiencias diferentes (modelo de dos factores). Por lo tanto, Herzberg encontró que los factores que crean insatisfacción son fundamentalmente diferentes de los que generan satisfacción (Brunstein y Romero, 2007). Gamero (2005) sugirió que "la insatisfacción laboral está relacionada con muchos comportamientos y resultados que son importantes para los individuos, las organizaciones y la sociedad".

Según un estudio de Moya (2017), los pacientes sometidos a tratamiento diario de hemodiálisis sufren constantes cambios psicológicos, físicos y sociales, que pueden llevar a un estado emocional inestable, lo que lleva a reacciones adversas y baja autoestima. Es así que, la relevancia de la parte médica, se establece en que son el vínculo directo entre los pacientes y otros colaboradores con los que deben contactar, ayudándoles a adaptarse a sí mismos, pasando a formar parte de su día a día, beneficiando su plena recuperación y agradeciéndoles su interacción. El paciente puede sentir que la calidad de la atención es buena, pero los recursos humanos de las empresas de servicios son poco conocidos a nivel internacional.

En estas circunstancias, no hay duda de que estos nuevos métodos de valoración deben partir del propio personal de enfermería, ya que aun con todas sus implicaciones metodológicas, el procedimiento es un arma que debe utilizarse en el medio. En el proceso de gestión de las instituciones de salud actuales, es imposible intentar evaluar la calidad de la atención y la satisfacción laboral desde el exterior o por los efectos observados de las acciones realizadas, porque es una consideración relativa y subjetiva que puede desempeñarse bien. Además, la mayoría no conocer los procesos de trabajo actuales porque se han distorsionado y no se han determinado las señales adecuadas de liderazgo o comunicación interpersonal y el grupo que permite que la acción fluya, etc. Estos aspectos de la

realidad expuesto a los convenios internacionales de la OIT, en 2020, permitirán desarrollar conformidad en las labores (Rodríguez, 2020).

Actualmente, la satisfacción laboral se está volviendo fundamental. Un empleado satisfecho es aquel que hace su trabajo con alegría y entusiasmo, desempeña un buen papel en el ámbito laboral y consecuentemente satisfacción en el área personal, lo que beneficia tanto a la institución, como a su propia salud y bienestar, lo que conlleva a una la calidad de la atención. A lo largo de la historia se han propuesto varias teorías sobre la satisfacción laboral, y una de las que más influyó en el tema fue la teoría de los 2 factores de satisfacción de Herzberg (1966), que se basa en la existencia de dos grupos: extrínsecos con respecto al contexto de trabajo e intrínseco al contenido del trabajo, la presente investigación pretende evaluar bajo el enfoque de esta teoría la satisfacción laboral sometida por el stress de la pandemia por COVID-19 de los enfermeras/os del Hospital General del Sur de Quito, desde enero a abril de 2021, puesto que dicha pandemia aun continua latente, determinando los factores motivacionales y no motivacionales que intervienen en su satisfacción laboral, como también el discernimiento de insuficiencias en el contorno laboral.

La satisfacción laboral examinada por algunos autores puede definirse como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales. Esta satisfacción laboral mide el nivel de bienestar que experimenta una persona en su trabajo, por lo que se ha convertido en un tema de investigación importante ya que es un eje fundamental de la calidad en el lugar de trabajo.

En 1959 (Frederick Herzberg) planteó la teoría de los dos factores que generan satisfacción en donde destaca dos tipos de elementos que actúan en el comportamiento laboral: factores higiénicos o extrínsecos que se relacionan con la insatisfacción bajo el contexto laboral (relaciones con el supervisor, el salario y las relaciones con los compañeros, entre otros) y los factores intrínsecos o motivadores que se relacionan con la satisfacción, es decir, con el contenido del trabajo (el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el reconocimiento, entre otros). (Pérez *et al.*, 2010)

Las teorías motivacionales de Maslow y Herzberg tienen propiedades similares que nos permiten vislumbrar un escenario cada vez más amplio del

comportamiento humano. Los factores higiénicos de Herzberg se relacionan con las necesidades primarias de Maslow (principalmente necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, incluidas algunas necesidades sociales), mientras que los factores motivacionales se relacionan con lo que se conoce como necesidades secundarias (necesidades de apreciación y autorrealización) (Herzberg *et al.*, 1959)

Según una investigación realizada por expertos en algunos países, han notado que, según la visión del trabajo y las oportunidades de mejora, el 37% de las enfermeras están satisfechas, mientras que la satisfacción con la promoción y el salario es baja (Moreno, 2015). En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) no se aplica al pago de horas extra del personal médico. Por otro lado, la insatisfacción de las enfermeras es un problema permanente. En diferentes revisiones de investigación (Malvárez, 2005), se basan en el estrés y la presión que generan las condiciones laborales del hospital, especialmente en la situación actual la presión que genera el aumento del número de enfermeras, la pandemia de COVID-19.

Autores como Esteban (1991), Aguirre (1990) y Donabedian (1984) consideran la insatisfacción de los empleados como un determinante de la calidad de la atención brindada a los usuarios en las instituciones de salud. Varios estudios mencionan que los profesionales de enfermería se ven continuamente afectados por diversos factores que inciden en su satisfacción. Presión relacionada con el trabajo, como: presión relacionada con el trabajo causada por el miedo a la infección, capacidad profesional, presión laboral, inmutabilidad laboral causada por pacientes confirmados por covid-19 y economía no remunerada causada por pacientes que aumentan considerablemente debido a la sospecha horas extraordinarias, trabajo pesado relacionado con turnos continuos de 24 horas, relaciones interpersonales con superiores y compañeros, etc. Esta satisfacción está directamente relacionada con la calidad producida.

En Ecuador, el 14 de febrero de 2020, el Hospital General Sur de Quito fue designado como hospital de referencia nacional por las autoridades del IESS para brindar servicios médicos a los pacientes con sospecha y diagnóstico de COVID-19. Es por ello que ha aumentado el número de pacientes con síntomas relacionados con esta patología. Hasta el momento, el hospital sigue siendo un hospital de referencia, convirtiéndose en un hospital covid-19. En 2020 y principios

de 2021, las personas han observado cómo la enfermedad tiene picos y mínimos, especialmente después de la fecha en que la concentración de la epidemia suele ser alta.

Debido a la cuarentena y la convulsión social vivida, la economía de estos países (especialmente América Latina) se ha visto severamente afectada, por lo que las autoridades creen que es necesario reiniciar las actividades económicas para paliar la crisis. Sin embargo, la gente siempre ha tomado estas medidas a la ligera y apenas ha prestado atención al aumento de infecciones en los últimos meses. Debido a la falta de este conocimiento, se puede observar que los usuarios suelen tener complicaciones respiratorias y ya han ingresado a la institución, debiendo ser ingresados en la unidad de cuidados intensivos (actualmente saturada) y en lista de espera antes de poder ser atendidos de inmediato.

Hay alrededor de 70 a 80 pacientes, por lo que las autoridades creen que es necesario abrir más áreas para brindar este tipo de servicio, y ampliar el alcance de la atención a estos pacientes y salvar sus vidas. Esta situación tiene un impacto negativo en la carga de trabajo de todos los trabajadores de la salud, debido a la extensión de los turnos de 12 horas a 24 horas por turno, se produce insatisfacción laboral, lo que genera presión laboral, personal de enfermería profesional Intensificación física y fatiga mental, que es un factor que afecta la calidad de la atención.

Como consecuencia de lo mencionado anteriormente como objetivo general se planteó determinar la calidad de atención y el nivel de la Satisfacción Laboral del personal profesional de Enfermería que labora en el área de hospitalización del Hospital General del Sur de Quito y como objetivos específicos, identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, Identificar los factores que produce mayor satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería para continuar y mejorar estos factores motivadores, analizar los factores que produce menor satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería para desarrollar estrategias motivadoras con el fin de mejorar el bienestar en el trabajo.

Partiendo de esta realidad, se lleva a investigar sobre la Calidad de atención y la Satisfacción Laboral del personal profesional de Enfermería del área de hospitalización del Hospital General del Sur de Quito, 2021, surgiendo la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la Calidad de atención y la Satisfacción

Laboral del personal profesional de Enfermería del área de hospitalización del Hospital General del Sur de Quito, 2021?

A través de esta investigación, contribuirá al conocimiento porque la empresa del sector salud satisface y cuida el trabajo, y propone estrategias de mejora, revisa, desarrolla y apoya teorías filosóficas, superando así los problemas de investigación. Además, a través de esta investigación, aumentará los antecedentes de investigaciones futuras que produzcan nuevos trabajos de investigación. Esta investigación tiene implicaciones prácticas, porque las agencias podrán resolver problemas prácticos en base a las recomendaciones realizadas en este trabajo de investigación y optimizar los servicios prestados de esta manera.

La globalización obliga a las empresas de servicios de salud a tener empleados de enfermería con empatía y características espirituales que puedan manejar adecuadamente a los pacientes, aumentando así la interacción dinámica con el paciente y su familia (una parte importante de ellos). Sus opiniones son tan importantes porque lo probarán y de esta manera podrán evaluar la calidad de la oferta de la agencia. (Gallardo y Reynaldos, 2014)

Por otro lado, la existencia de diferentes marcos para cuantificar la satisfacción del paciente se relaciona con el hecho de que, si la experiencia brindada refleja el seguimiento del paciente al contenido alcanzado en la comunicación con los profesionales de la salud y la gerencia, porque el cumplimiento y la concordancia vienen determinados por Evaluación de los componentes de la presentación de cuidados del paciente. Además, la experiencia del paciente confirma que la relación con los factores clínicos y las señales de seguridad del paciente puede respaldar su implementación en todos los entornos de atención médica. (Doyle *et al.*, 2013)

Por tanto, el desarrollo de esta investigación proporcionará referencia para aquellas instituciones cuya enfermería y satisfacción laboral se ve debilitada y que quieran mejorarlas o tomar decisiones. Este trabajo ayudará al hospital a empezar, qué se debe mejorar y qué implementar en base a las recomendaciones brindadas al hospital investigado, contribuyendo así a un documento con realidades similares y soluciones inmediatas. Los métodos de investigación incluirán el diagnóstico y análisis de los datos recopilados mediante

instrumentos de medición, utilizando diseños cuantitativos y descriptivos, para dar respuesta a los problemas y alcanzar los objetivos de la investigación.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de comprender el estado y las técnicas de las variables estudiadas, realizamos una búsqueda. Estas bases de datos contienen artículos científicos en campos internacionales y nacionales, los mencionados a continuación:

Por ello, se ha considerado internacionalmente citar el trabajo de Aleman (2017), donde su objetivo fue determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila. El estudio se registró por medio de una encuesta descriptiva, transversal a 23 enfermeras. Los resultados muestran que las relaciones interpersonales son aceptables para el 60,9%, el 56,6% para las personas pesimistas y entre el 56,5%, 47,8% para las personas de alta conciencia. Facilitador del flujo de trabajo, el 52,2% de ellos está de acuerdo con su desarrollo laboral, el 43,5% piensa que sus tareas son acordes, el 56,5% piensa que su desempeño laboral es autónomo. Además, el 56,5% de los que aceptan el entorno laboral y el 43,5% de los que aceptan trabajar La política salarial y el sistema de incentivos representaron el 47,8%. La conclusión es la mayoría del personal de enfermería (53,1%) está satisfecho con su trabajo.

El trabajo de Calzón (2016) también tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral del grupo de urgencias fuera del hospital en el cuarto distrito del Principado de la ciudad de Austria. La encuesta transversal involucró a 71 profesionales que utilizaron el instrumento Font Roja autogestionado y validado, por lo que el promedio de satisfacción del profesional fue de (2,78), variando de muy insatisfecho a muy satisfecho varía en escala de 1 a 5. Las dimensiones más importantes son la capacidad profesional (1,91) y las relaciones interpersonales (3,56). La conclusión es que el nivel de satisfacción laboral es moderado y la satisfacción laboral de los empleados se puede gestionar mejor mediante organización, desempeño y funciones para reducir la presión y la carga laboral.

Según Acero (2017), en su investigación, “La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería y su impacto en la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en los servicios farmacológicos y quirúrgicos del Hospital Hipólito Unanue de Lima-Perú, para determinar el impacto de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención. Luego de recolectar los datos y analizarlos, encontraron que



el nivel de satisfacción fue medio con un 82,4%. Asimismo, el 87,5% de los pacientes los diferentes factores de la calidad de cuidados se clasifican como justas, con base en estos resultados se puede concluir que existe una gran influencia entre las dos variables.

Según López y Sorozábal (2017) en el artículo titulado "La satisfacción laboral de los empleados y su impacto en la calidad de la atención al usuario en las organizaciones del departamento de salud", el objetivo es organizar el trabajo sistemático en diferentes departamentos de salud alrededor del mundo para demostrar la satisfacción laboral de los empleados y Su impacto en la calidad de la atención. después Luego del análisis, los resultados muestran que, en México, 27.3% de satisfacción laboral tiene poca evidencia de impacto en la calidad de la atención, 9.1% Encontramos Brasil, y la evidencia de España es solo del 9.1%, Honduras, Argentina y Chile también tienen el mismo porcentaje de evidencia. Luego de la investigación, se concluye que la satisfacción afectará la cantidad y calidad de las funciones que desempeñan los colaboradores, y la calidad del servicio a los usuarios por ausencias laborales es baja y es fácil renunciar. organización.

El trabajo de Alban (2018) también tiene como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el departamento de neonatología del Hospital Sabogal-Callao. En el estudio transversal cuantitativo participaron 47 enfermeros que utilizaron el cuestionario de satisfacción laboral de Palma 2005, y los resultados mostraron que el 70,21% de ellos tenían mayor satisfacción laboral. En términos de satisfacción técnica con las condiciones físicas y materiales, es 51,1% y 48,9% superior, respectivamente. Respecto a las prestaciones laborales y / o El salario es un 48,9% más alto, un 44,7% más bajo y un 6,4% más bajo. En tamaño El 63,8% del desarrollo personal es alto, el 29,8% es bajo y en el corto plazo La duración de la tarea es relativamente alta, al 72,3%, moderada al 27,7% y baja al 6,4%. La conclusión es que existe una relación proporcional directa muy alta entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, la mayoría de los cuales son buenos (63%).

En el ámbito nacional se han registrado los siguientes estudios:

Según Velastegui *et al.* (2018) en su investigación "Satisfacción laboral del personal de enfermería hospitalario". GUSTAVODOMÍNGUEZ "realizó labores en

la provincia de SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS desde agosto de 2015 hasta noviembre de 2015, teniendo en cuenta que la medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental porque las personas pasan mucho tiempo en el trabajo, por ejemplo: teniendo a los cuidadores como un, Por ejemplo, realizan una gran cantidad de actividades para brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios externos. Para este estudio descriptivo transversal, utilizando un método cuantitativo, se trabajó con 120 enfermeras que laboran en la institución para realizar una encuesta, la cual consideró algunos elementos de la Cuestionario Font Roja, que mide la satisfacción laboral a través de una escala distribuida según cinco estándares. Los resultados en general muestran que los empleados no están motivados por diversos factores, existen problemas de comunicación entre compañeros y se requiere una formación a largo plazo, lo que reduce la satisfacción laboral del personal de enfermería, por lo que se propone un plan de mejora de la satisfacción centrado en: formación y educación continua, pautas de trabajo en equipo y promoción del reconocimiento permanente. Conclusión: La satisfacción y las condiciones laborales son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional, pues se enfoca en el desempeño e interés que muestran los empleados en el desempeño laboral, creando así un mejor clima laboral. (Velastegui *et al.*, 2018)

Según Garzón en su estudio de satisfacción laboral, el estudio involucró a 60 profesionales de enfermería que trabajaban en áreas no críticas del Hospital General Docente de Estados Unidos. El principal propósito de Calderón y 28 profesionales de enfermería que laboran en el departamento de primer nivel de la Oficina Distrital 17D05 de Quito es determinar la satisfacción laboral en las diferentes áreas mencionadas anteriormente. El estudio es descriptivo y transversal, en el que se aplicaron los cuestionarios de satisfacción laboral Meliá y PeiróS20 / 23 para cubrir las necesidades de la población investigada, un total de 23 ítems Responda los cinco factores relacionados con la satisfacción laboral: (1) Satisfacción bajo supervisión; (2) Satisfacción con el entorno natural; (3) Satisfacción con los beneficios recibidos; (4) Satisfacción intrínseca Trabajo; (5) Satisfacción con la participación. Mediante un análisis estadístico riguroso, se encuentra que el número de factores reales que describen la satisfacción laboral en el ámbito hospitalario es de 5, mientras que en el área de atención primaria es

de 6. Bajo este resultado es imposible determinar las características cualitativas, pero no cuantitativas del grado de respuesta a la satisfacción laboral, evidenciando que el factor que aporta mayor satisfacción en el ámbito de la atención primaria es la oportunidad de crecimiento laboral. Y en el ámbito hospitalario: Oportunidades profesionales. Entre los cinco factores denominados "igualdad" en el ámbito de la atención primaria de salud, se determinó la parte salarial como factor de insatisfacción, a diferencia del ámbito hospitalario, solo se encontraron factores que mostraban mayor o menor insatisfacción con el trabajo. (Garzón y Nono, 2018)

Según la investigación de Martillo (2018), el análisis de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de las empresas del departamento de mantenimiento de jardines de Guayaquil tiene como objetivo medir y analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de CIAMAN S.A. Y las opiniones de usuarios externos sobre la calidad del servicio que reciben. La satisfacción laboral de los empleados es un factor importante en el desarrollo y la productividad de una organización y sus empleados, porque representa un aumento en la satisfacción y la lealtad del cliente. Como caso de estudio se utilizó CIAMAN S.A. Y realizó una encuesta independiente para medir la satisfacción de los empleados con los servicios de la empresa y la satisfacción del cliente. En la realización de estas encuestas se hizo referencia a los instrumentos desarrollados por Loli (2007) y la Universidad de Huelva. Los datos se prepararon en el programa SPSS 20 y los resultados se muestran en la tabla de frecuencia, tabla de contingencia y tabla de regresión La variable independiente es la satisfacción laboral. Los resultados muestran que existe una correlación positiva entre la satisfacción en el trabajo y la satisfacción del cliente, lo que puede comprender el problema y al mismo tiempo determinar la dirección para resolver los problemas que se han descubierto y brindar sugerencias y conclusiones adecuadas para la investigación.

Según Briones (2018) con el fin de evaluar la satisfacción de los usuarios externos con la calidad del servicio de la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes en el estado Rocafuerte, provincia de Manabí, este estudio se realizó de manera cuantitativa, descriptiva y no cuantitativa de corte transversal y métodos experimentales de corte relacionados, que permiten identificar las variables involucradas en el proceso y obtener elementos de juicio para desarrollar un plan de mejora continua que responda a la satisfacción esperada del usuario.

Para recopilar información, se encuestó a 200 pacientes. Entre los principales resultados que afectan la percepción de las personas sobre la calidad de la atención recibida, se puede mencionar que el 80% de los que no participaron en los primeros 20 minutos y el 60% de ellos rara vez recibieron información relevante mientras esperaban la consulta médica. Charlas de salud, folletos o información de salud; el 40% de los pacientes encuestados mencionó que los uniformes del personal médico eran incorrectos; finalmente, el 43,50% opinó que el baño a veces estaba limpio, mientras que el 42,50% a menudo lo encontraba desordenado. A partir de estos elementos, se puede diseñar un plan estratégico de mejora para eliminar gradualmente los problemas identificados.

En el estudio de Picon (2019) sobre La calidad de la atención en el servicio de salud es un aspecto importante del servicio hospitalario percibido por los usuarios, y el servicio busca la completa satisfacción del paciente. Esta satisfacción puede evaluarse por el grado de aceptación de los servicios prestados. El objetivo general de este trabajo es determinar la calidad de la atención en el Hospital Especialista Luis Vernaza ubicado en el octavo distrito de Guayaquil y su relación con la satisfacción del cliente con el fin de desarrollar recomendaciones de mejora. El método utilizado en este proyecto se basa en un estudio de campo de componentes relevantes, explicativos y descriptivos, utilizando métodos cuantitativos, transversales, no experimentales y de campo. Se utilizó como herramienta una encuesta utilizando el cuestionario de calidad SERVQHOS. El cuestionario se aplicó a una muestra de 376 pacientes en estudio. La encuesta realizada con ellos determinó que la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con la tecnología médica que recibieron y expresaron su desacuerdo con la falta de letreros dentro del hospital. Alguien propuso un plan para mejorar la señalización, brindar capacitación sobre atención al usuario para el personal del hospital y motivar a los trabajadores. Se puede concluir que existe una correlación positiva significativa y fuerte entre las variables de calidad y satisfacción.

Todo lo anterior porque proporcionamos cada resultado las variables en la investigación ayudan a elegir los factores y dimensiones que se desarrollarán en las siguientes áreas Investigación actual. Además de conocer la posibilidad de contrastar la hipótesis anterior. La satisfacción laboral es uno de los temas más importantes de una organización. Sin embargo, sin ver avances paralelos, ignora

los recursos humanos y no importa su satisfacción, para que pueda realizar un trabajo de alta calidad, para brindar a los clientes servicios valiosos.

Comprender teóricamente el progreso de la satisfacción laboral son: Un ambiente sano es el trabajo conjunto de colaboradores y jefes, el propósito es proporcionar seguridad y proteja su salud. Si a estas dos características le sumamos la felicidad haremos hincapié en el entorno psicológico en el que realizan actividades, y nos esforzaremos por mejorar la integridad de los empleados y su entorno. (OMS, 2020)

La definición de satisfacción laboral se basa en los valores y creencias que ha desarrollado en su trabajo. Además, está relacionado con el clima. La organización y el desempeño laboral son lo mismo, durante este período se debe adoptar una serie de políticas e incentivos monetarios que cumplan con sus expectativas, y los trabajadores reconocerán la organización y esperarán formar parte de la organización. (Pintado, 2011)

Sin embargo, solo los propios profesionales pueden realizar la autoevaluación. Las oportunidades se ejercen a través de su propia autonomía, sentido de responsabilidad y control, Por lo tanto, este estudio asume que la calidad de la atención se define como la autoevaluación de la estructura, proceso y sistema de valores, lo que conduce a controlar la capacidad de control de los profesionales de enfermería en la atención al paciente. En este proceso entran en juego cinco elementos: valores profesionales, relaciones interpersonales, validación del modelo y seguimiento de la forma, así como la forma en que piensan que se compensa el trabajo (Ransohoff, 2011).

El entorno laboral y la infraestructura de la empresa también afectan la felicidad de los empleados. Los colaboradores están más satisfechos con el trabajo realizado en condiciones de iluminación relativamente silenciosas, ventiladas y óptimas, lo que puede ayudarlos a realizar sus funciones y tener suficiente información para tomar decisiones en el momento adecuado. (Robbins, 2013)

En este estudio, también se asume que la calidad de la atención se refiere a la correcta ejecución de evaluaciones, intervenciones dirigidas a optimizar el pronóstico del paciente y prevenir eventos adversos. Desde este punto de vista, se evalúa el riesgo de caídas, la aplicación de la práctica clínica basada en la evidencia

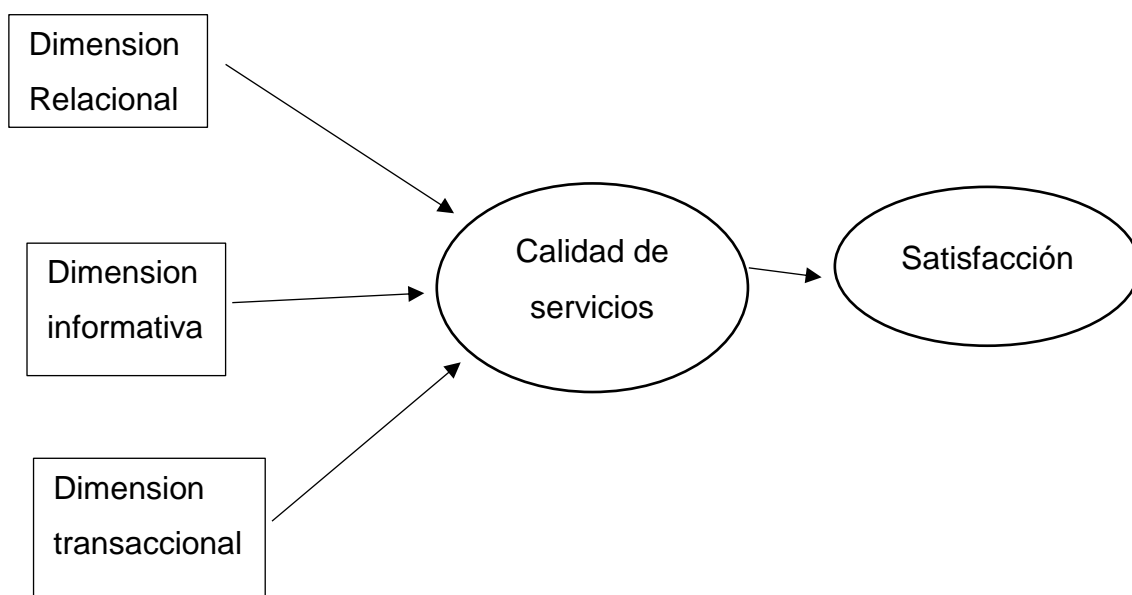
y por tanto el mantenimiento de medidas encaminadas a prevenir accidentes durante la atención preventiva. (OIT, 2020)

En cuanto a la epistemología, se toma como referencia el análisis realizado por Damiani. Entre ellos, los investigadores sociales positivistas han trasladado la hipótesis de la nueva visión epistemológica y han iniciado la transformación de la epistemología positivista a la epistemología neopositivista. El modelo epistemológico ideológico es razonable, porque de acuerdo con la explicación del autor mencionado, cuando el método de investigación se enfoca en la realidad objetiva y se refiere a las leyes empíricas de los fenómenos naturales, la investigación se destacará. (Márquez., 2013)

En cuanto al modelo teórico, estimar el carácter de cumplimiento y gestión del campo de la salud aporta datos importantes para mejorar la gestión de los usuarios. Este simple movimiento permite medir la probabilidad en el caso de que se generen determinadas alarmas que afecten a la evaluación no válida de la gestión de la asociación, así como comprender la vista de que la asociación se realiza de forma eficaz e inexacta. Además, el autor señala que el experto que realiza una investigación debe tener una actitud imparcial, pues esta característica le permitirá realizar una investigación confiable. Otra sugerencia es que, al aplicar la investigación cuantitativa, la objetividad y rigidez deben seguir las herramientas de análisis estadístico relevantes. Parámetros para la recopilación y el análisis de datos, ya que esto garantizará que el proceso de investigación sea independiente y realista (Parra, 2015)

Los factores que constituyen la satisfacción y su impacto en la satisfacción (ver figura) tienen una relevancia aceptable y un índice de bondad de ajuste, lo que garantiza la protección y certeza de los datos personales durante las transacciones son fundamentales para evaluar la calidad de los servicios prestados por el sitio web. Estas dos dimensiones corresponden a la denominada calidad del proceso. (Rami y Padilla, 2018)

**Figura 1. Modelo relacional**



**Fuente:** *Imagen obtenida de Rami y Padilla, 2018*

El paradigma que sienta las bases epistemológicas de esta investigación es Nuevos positivistas aparecieron en los círculos de Viena en la década de 1950 (Guba y Lincoln, 2010). El propósito de la nueva investigación del positivismo es predecir, controlar y Explicación de un fenómeno u objeto de investigación (Ruiz, 2003). Los supuestos no distorsionados se observan como posibles hechos o leyes que conducen al conocimiento (Guba y Lincoln, 2010).

Epistemológicamente, tiene las características del dualismo / objetivismo modificado, recuerde El positivismo asume completa independencia entre sujeto y objeto sin afectar De segundo a primero. El nuevo positivismo rechaza el dualismo porque admite que no es factible. Asumiendo este hecho, intente pasar Tradición teórica o crítica y comunidad científica. Esto permite establecer sólo descubrimientos verdaderos "posibles". (Ruiz, 2011)

También mencionaron que, si tienen suficiente motivación, tendrán mayor satisfacción. En el trabajo, si el objetivo que tienen que alcanzar es difícil y los empleados lo aceptan, entonces el esfuerzo será mayor y cuando lo logren, su satisfacción aumentará. Tras analizar todas las definiciones de los autores anteriores, podemos precisar lo siguiente: La satisfacción laboral es una actitud, sentimiento, percepción de las funciones que desempeñan los colaboradores de la

empresa, y se ve afectada por diversos factores, como salario, recompensa, Entorno corporal, relación con los compañeros, bienestar, etc. (Judge, 2009)

Para el estudio de este trabajo se tomaron las relaciones sociales, donde el apoyo se mide entre los empleados.

a) Desafíos laborales, para (Robbins y Coulter, 2005) "Se trata de un conjunto de habilidades que utilizan los colaboradores para llevar a cabo su trabajo". Para los siguientes indicadores:

Identidad de la tarea: es la integración de las funciones generales de un puesto. Realiza una actividad laboral de principio a fin y obtén resultados evidentes.

Significado de la tarea: definida como el impacto del trabajo realizado por alguien. Personas en tu vida u otras.

Autonomía: Es la libertad de los colaboradores para utilizar el tiempo y los recursos libremente al realizar las tareas.

Retroalimentación sobre el puesto en sí: nivel de información clara y directa, entre un trabajador en la ejecución del trabajo y la efectividad del trabajo. Cuando los trabajadores sienten que están trabajando, estas dimensiones los hacen satisfechos la realización de actividades puede ayudarte a desarrollarte personal y profesionalmente, y a mantener la autonomía a la hora de realizar las actividades. Pero cuando el desafío es demasiado grande, los empleados se sienten frustrados y estresados, lo que reduce su satisfacción (Herzberg's, 2017).

b) Retribución justa "Son recompensas o promociones que reciben los trabajadores por cada actividad. De esta forma, se debe considerar la remuneración, es justo y cumple con las expectativas de los colaboradores, para que estén satisfechos". (Robbins y Coulter, 2005). El departamento de personal debe asegurar la satisfacción del personal a través de mantener la productividad. Los trabajadores deben ser conscientes de su comparación con el salario justo. Satisfacción con el sistema de promoción sobre sus oportunidades de desarrollo profesional, en algunas de ellos las políticas claras y justas aumentarán la satisfacción. Estas condiciones de trabajo son importantes para el empleado porque quiere que se le pague por las tareas que realiza, lo que le ayudará a mantener la mejor calidad de vida para él y su entorno. Una compensación justa y oportuna aumentará la satisfacción laboral (Lee *et al.*, 2017).



c) Condiciones laborales según Robbins “Afectan la satisfacción de los empleados porque están interesados en su entorno de trabajo, lo que debe permitirles realizar actividades de forma segura y personal. Dentro de este ámbito, la cultura puede considerarse los colaboradores creen que la estructura organizativa de la empresa y el entorno en consideración siempre y cuando trabajen juntos para lograr sus objetivos y cooperen con la empresa (Robbins y Coulter, 2005).

Oportunidades y desarrollo de la organización: Incluye la integración de todos los socios para lograr intereses comunes.

Características del trabajo: Se relaciona con los objetivos de la organización en un tiempo determinado.

Supervisión: actividades realizadas para cumplir con la normativa. Funciones de otros colaboradores para lograr los objetivos de la organización.

Todos estos factores considerados distinguen entre cambios en los valores laborales y cambios relacionados con las políticas que afectan a los grupos minoritarios de la organización. Es decir, por un lado, a través de la capacitación y promoción, el propósito es aumentar la productividad mejorando el compromiso de los trabajadores, reduciendo los niveles de problemas y reevaluando las oportunidades para que los empleados maximicen su potencial. Por otro lado, la inspección automática de procesos para mejorar la eficiencia de la producción. Regrese para que el trabajador pueda comparar su trabajo por sí mismo Instituciones relacionadas con sus necesidades, métodos y formas de vivir y trabajar. El supuesto es que, en general, los incentivos compensatorios están sujetos a los intereses de la organización y no a las opciones que puedan tener los trabajadores, por lo que se ha establecido un acuerdo indirecto que no responde (Han, 2018).

Ahora, por otro lado, en cuanto a la calidad de la atención, debemos decir que este es un concepto, según Eriksen *et al.* (1988), involucra la evaluación de la calidad del arte de enfermería, enfermería, disponibilidad de enfermería, y continuidad de la sexualidad de enfermería y el resultado de la enfermería misma, que se define como la habilidad clínica de enfermería, la cual está determinada por la manifestación de demostrar habilidades a un nivel superior en las áreas de cognición, emoción y psicomotricidad.

Según esta lógica, se puede observar la calidad de la tecnología de enfermería. Por lo general, mostrando habilidades y destrezas. Las enfermeras utilizan todos los recursos técnicos, cognitivos y de procedimiento para atender a los pacientes. No se trata de perfección o atención al detalle, sino de realizar acciones con la máxima flexibilidad para evitar malos comportamientos o defectos en el trabajo. Esta dimensión de la calidad de la atención proporciona los elementos que producen métodos y métodos de trabajo modales. Por ejemplo, la OMS recomienda los métodos y métodos de atención en todos los establecimientos de salud, que por supuesto pueden distinguir los campos de la atención. (Morales y Palencia, 2020)

Es decir, la calidad agrega valor, eficiencia y respeto por el paciente y su familia; mantenerse limpio, puntual y en constante mejora, da confianza al paciente y asegura que no estará en riesgo en el centro de salud y por lo tanto se sienta seguro. Además de obtener suficiente información sobre su enfermedad y tratamiento (Donabedian, 1995). La calidad de la atención sanitaria incluye tres componentes básicos:

**Componentes técnicos:** conjunto de elementos que brindan servicios, profesionales médicos e infraestructura; esto significa realizar todas las actividades en base a seis aspectos básicos: Eficiencia, Efectividad, Eficacia, Continuidad, Integralidad, Seguridad.

**Componentes interpersonales:** interacción interpersonal y relación interpersonal con respeto, confianza, la empatía, la comunicación y la información clara afectarán su satisfacción y estadía.

**Componentes ambientales:** se refiere a las instalaciones de las instituciones de salud y la comodidad que pueden brindar a los usuarios externos, tales como: iluminación, ventilación, orden, suficiente privacidad y servicios básicos.

El objetivo principal de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral y la calidad de la atención al paciente para cumplir objetivos específicos: determinar la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, determinar los factores que permiten al personal de enfermería profesional producir una mayor satisfacción laboral, continuar y mejorar estos factores motivacionales y analizar los factores que producen niveles más bajos del

trabajo profesional de enfermería satisfacción del personal para desarrollar estrategias de incentivos para mejorar el clima laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según este método, se trata de un estudio cuantitativo porque se basa en aspectos cuantificables. El diseño de este estudio será transversal, no experimental, descriptivo, pues no existen variables manipuladas, solo cuando el fenómeno ocurre de forma natural, se observará y luego se analizará. El propósito no es manipular las variables de investigación, sino presentarlas en formulario de causas cruzadas (parte descriptiva) para explicar la correlación entre ellas. (Hernández *et al.*, 2014)

El diseño del estudio es una correlación descriptiva en el sentido de que las variables han sido estudiadas en profundidad, cuyo propósito es describir su comportamiento dentro de la realidad. Este se desarrolló con el fin de poder confirmar posteriormente si la variable del estudio de clima organizacional está relacionada con la variable de satisfacción laboral de los trabajadores de la salud. (Hernández *et al.*, 2014).

Se eligió un diseño relevante porque permite medir, cuantificar, analizar y determinar el grado de correlación entre la satisfacción laboral y las variables de calidad de la atención. Fue desarrollado de acuerdo con el siguiente esquema:

Donde:

- M Es la muestra
- Vi Es la Satisfacción laboral
- Vd. Es la calidad de atención
- R Relación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización.

En la estructura de investigación actual, la efectividad de la calidad de atención involucra una de las variables de investigación, y el método puede mejorar activos humanos específicos (Monteagudo *et al.*, 2005).

La calidad de la atención y la satisfacción se describen como otra variable del trabajo actual, que incluye el período durante el cual cada paciente recibe un

conjunto de servicios, como el diagnóstico de sus deficiencias y la realización del control del tratamiento (Fernández, 2016). La operacionalización se completó en las dimensiones que la acompañan: empatía, receptividad, confiabilidad, compasión, seguridad, que se evalúan a partir de la ejecución del instrumento especificado.

La satisfacción del usuario se define entonces como una variable dependiente, siendo definida como el grado de desempeño de los servicios ofrecidos por el servicio, teniendo en cuenta las expectativas y percepciones en función de los servicios ofrecidos. (MINSA, 2011)

A partir del tipo de investigación mencionado por Hernández (2006), la investigación responde al tipo de investigación relacionada porque su propósito es evaluar la relación entre dos conceptos (variables) en esta situación especial para determinar la existencia de relación. Entre Calidad de la atención y satisfacción laboral.

### **3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Sánchez *et al.* (2018) mencionan que la población es un conjunto de sujetos u objetos que comparten determinados criterios o características y que además se localizan en un espacio específico para ser estudiados.

Para ello, se adopta un método interesante, que tiene como objetivo construir los tipos de clases sociales a partir de datos censales y mediante técnicas de análisis multivariante, en el que se combinan el análisis factorial de componentes principales y el análisis de clasificación. (Lopez *et al.*, 2016)

Para evaluar los procesos relacionados con la calidad y satisfacción de los usuarios, la población estudiada está compuesta por personal que trabaja en el hospital, incluidos los colaboradores sanitarios (Licenciados en enfermería, técnicos de enfermería) y para la población de usuarios externos se consideraron a todos los pacientes que permanecen en el área de hospitalización ingresados en el Hospital General del Sur de Quito un total de 70 personas.

En resumen, la población de investigación es limitada y tiene características muy comunes. Según Ramírez (1999), una población finita se refiere a una población cuyos elementos en su conjunto pueden ser identificados por los

investigadores, al menos desde la perspectiva de la comprensión que las personas tienen de su total. Considerando lo anterior, la población en estudio es limitada porque los investigadores tienen registros de los elementos que componen la población en estudio. Por otro lado, Barranco citado por Ramírez (1999) aclaró que estadísticamente, cuando una población consta de menos de 100.000 elementos, se considera finita. (Rebolledo, 2015)

### **3.3.2. Muestra**

En relación con la muestra cabe mencionar que Sánchez *et al.* (2018) define a este término como un “conjunto de individuos que son separados de la población” y que además deben cumplir con criterios inclusivos y exclusivos; características que permitirán al investigador realizar un estudio de manera específica y concreta. (Calderón *et al.*, 2010).

Esta muestra se considera censal porque se selecciona al 100% de la población, considerando que el número de sujetos que la componen es controlable. En este sentido, Ramírez (1997) identificó la muestra censal como una muestra en la que todas las unidades de investigación se consideran muestras (Rebolledo, 2015). Por lo tanto, la población a estudiar se designa como censo porque es el universo, la población y la muestra al mismo tiempo. En el mismo contexto, con el fin de evaluar la calidad y la satisfacción, la muestra censal está determinada por la población total de 70 personas en el censo.

Dentro de los criterios de inclusión se tiene:

- Pacientes voluntarios y personal médico, de entre 18 y 65 años.
- Contar con más de un año de estar laborando en el servicio para el personal asistencial.
- Pacientes que se encuentran hospitalizados.

Los criterios de exclusión son los siguientes:

Personal hospitalizado con limitantes para la comunicación (ciegos, analfabetos)

Personal médico con menos de 5 turnos al mes,

Pacientes y personal médico que no quieran participar en la encuesta.

### **3.3.3. Muestreo**

Según la investigación del autor realizada por Castillo (2007), el proceso de muestreo procesará la información que los investigadores buscan para hacer inferencias, es decir, la selección de elementos y / u objetos. Vale la pena mencionar que la muestra es los elementos demográficos seleccionados como parte de la investigación a estudiar, se puede decir que esta también es una elección representativa de la población. Es factible conocer las respuestas a las preguntas indicadas desde la dimensionalidad, pues es imposible conocer los gustos de todos. La razón por la que se utiliza el muestreo no probabilístico dado que el tema en estudio es un tema que proporciona respuestas a los objetivos establecidos.

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

### **3.4.1. Técnicas**

Según Rojas (2014), el método se enmarca como un alcance de sistemas orientados a determinar la conexión con el objeto de estudio. Se aplicó la estrategia de estudio, equivalente a la de Hanlon (Hanlon y Larget, 2011), a través de esta se pueden adquirir datos para conocer las conclusiones, percepciones y / o prácticas de una población recientemente caracterizada. Por nuestra situación, nos permitió conocer los discernimientos y así tener la opción de comprender las realidades actuales sobre la calidad y el cumplimiento de la ayuda al cliente hospitalario (Cruz *et al.*, 2012).

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta que puede recopilar datos fiables y suficientes para estudiar estas dos variables.

La confianza inquebrantable infiere cuán honesto puede ser el instrumento, esto se resolvió utilizando el Alfa de Cronbach en el grupo de estudio producido a través de la consecución de resultados.

### **3.4.2. Instrumentos**

Las herramientas utilizadas para desarrollar esta investigación se referían a diferentes niveles de satisfacción laboral y calidad de la atención; utilizando la escala Likert para ambos cuestionarios, que consta de 18 elementos para la satisfacción laboral y 19 elementos para la variable Calidad de atención.

#### **3.4.2.1. Cuestionario de satisfacción laboral**

El formulario de la encuesta de satisfacción laboral del personal médico del área de internación del Hospital General del Sur de Quito estuvo compuesto por 18 preguntas, que incluyen 5 dimensiones de la investigación: desarrollo del personal, salarios razonables, condiciones de trabajo, Relaciones obrero-patronales, relaciones sociales, su evaluación es: completamente insatisfecho = 1, insatisfecho = 2, satisfecho = 3, completamente satisfecho = 4.

#### **3.4.2.2. Cuestionario de calidad de la atención**

El formulario de encuesta de calidad de la atención para pacientes hospitalizados del Hospital General del Sur de Quito evaluó la calidad de la atención brindada en cinco aspectos: (a) tangibilidad, (b) empatía, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad La confiabilidad de (e)), y sus calificaciones son: Mala = 1, Media = 2 y Eficiente = 3

### **3.5. Procedimientos**

Se llevaron a cabo conversaciones y coordinación con los principales actores de la gestión administrativa del hospital, en particular con las estancias hospitalarias del mismo, con el fin de sensibilizarlos y acordar verbalmente seguir todos los procesos para desarrollar la investigación en el hospital. Con eso en mente, se tramitó para presentar las solicitudes de autorización que fueron aceptadas por la institución. Se coordinó oficialmente con los jefes de hospitalización para abordar presencialmente a los trabajadores de la salud y a los pacientes. Se encontró una gran receptividad y disposición para contribuir de manera voluntaria y anónima al estudio respondiendo la encuesta y el cuestionario que se les envió. Debido a la situación actual, publicamos en línea la encuesta a trabajadores de la salud que cumplen con los criterios de inclusión. Cada uno de ellos también envió sus encuestas por correo. Con respecto al paciente la encuesta se realizó de manera presencial.

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

Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS como herramienta con la que se crearon tablas y gráficos estadísticos, cuyos resultados nos ayudaron en la



discusión. Para determinar las estadísticas de confiabilidad se utilizó la prueba de coeficiente alfa según Cronbach y se verificó con la prueba F. Primero, la base de datos de correlación y transversal se creó usando el programa de estadística descriptiva en el estudio de investigación: Los gráficos representan un conjunto de datos para describir las características significativas del resultado de la investigación usando el software SPSS para probar hipótesis e interpretar los resultados finales de la investigación.

**Tabla 1**

*Valores de Correlación*

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,1 a -0,39	Correlación negativa baja
0	Correlación nula
0,1 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tomado de (Hernández y Mendoza, 2018)

### **3.7. Aspectos Éticos**

La investigación se realizó considerando la privacidad y respetando la autonomía de los usuarios, educándolos, y considerando el consentimiento aprobado es fundamental. Además de minimizar el daño a los usuarios, también se utilizaron métodos de sensatez correctos. Todos estos se basan en los principios de respeto, buena voluntad y justicia del informe Belmont (Lolas, 2001).

Además, de acuerdo con la Convención de Ginebra, se consideró la Guía Ética Internacional para la Investigación Relacionada con la Salud Humana (Médica., 2016) del Consejo de Organizaciones Científicas Médicas Internacionales, que menciona que los investigadores garantizan la investigación cumpliendo con las pautas científicas aprobadas.

Asimismo, el investigador explicó claramente los peligros y garantías que enfrentan las personas involucradas en la investigación, y reitera que cuenta con la correspondiente autorización para realizar la investigación. Asimismo, se mencionó que la cooperación del personal de salud en la encuesta por cuestionario fue voluntaria.

Así, otra perspectiva moral aplicable que se consideró en este estudio es el que se identifica con la admiración de propiedad intelectual, ya que es un compromiso de todo investigador mencionar a todas las fuentes bibliográficas utilizadas en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Con el fin de comprender mejor los datos obtenidos, se ha realizado análisis estadísticos que brinda información que puede manifestar si el alcance establecido para este estudio es correcto y si debe aceptarse o no la hipótesis formulada para este caso; para el efecto se utilizó el software SPSS, una herramienta de análisis estadístico.

En la tabla 2 se observa que la variable calidad en la atención al paciente se encuentra en nivel de aceptación medio ubicándose en 45.7%, así mismo los encuestados perciben un nivel medio de fiabilidad, es decir, un 34.3%, mientras que los resultados de la dimensión 2 capacidad de respuesta con un 40% determinando bajos, en relación a la percepción de la dimensión 3 seguridad 45.7% se determina un nivel bajo. Así también los encuestados en relación a la dimensión 4 empatía da como resultado 35.7% siendo nivel bajo y la dimensión 5 tangibilidad con un resultado de aceptación bajo con un 35.7% de parte del personal médico y de enfermería.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable Calidad de la atención al paciente*

Nivel	VI. Calidad de la atención al paciente		D1. Fiabilidad		D2. Cap_respuesta		D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Tangibilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Bajo</b>	18	25,7	23	32,9	28	40	32	45,7	25	35,7	25	35,7
<b>Medio</b>	32	45,7	24	34,3	20	28,6	13	18,6	22	31,4	23	32,9
<b>Alto</b>	20	28,6	23	32,9	22	31,4	25	35,7	23	32,9	22	31,4
<b>Total</b>	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

En la tabla 3, se observa que la variable satisfacción laboral dentro del equipo médico y de enfermería cuenta con un alto nivel de aceptación ubicándose en 34,3%; considerando las dimensiones que justifican este nivel de aceptación tenemos que la dimensión 1 desempeño laboral se ubica en un nivel medio con un resultado de 34,3%. La dimensión 2 remuneración justa se encuentra en un nivel

bajo con el 37,1%. Así mismo la dimensión 3 condiciones de trabajo está en nivel medio con 37,1%, en cuanto a la dimensión 4 relación trabajo-empleado se ubica en nivel medio de aceptación con un 41,4% y finalmente la dimensión 5 las relaciones sociales cuentan con un bajo nivel de aceptación ubicándose en un 40%.

Es de indicar que, debido a las largas jornadas laborales que el personal encuestado ha tenido que atravesar, el personal médico y de enfermería consideran que la remuneración no justifica el esfuerzo realizado, más si se considera el aporte adicional brindado en el transcurso de la pandemia, con jornadas extendidas por hasta 24 horas, no obstante, es evidente que las condiciones para realizar su trabajo en este tiempo, tienen posibilidades de mejorar y asegurar un entorno mejor, debido a la manera en que han debido cubrir sus actividades actuales las relaciones interpersonales no han tenido mayor evolución, esto producto que en algunos casos la migración de nuevo personal fue necesaria para cubrir las necesidades médicas del centro hospitalario, el cual en muchos casos fue temporal.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de la variable de Satisfacción laboral*

	VII. Satisfacción Laboral		D1. Desempeño personal		D2. Remu_justas		D3. Condiciones de trabajo		D4. Relac Trab- emple		D5. Relaciones Sociales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel												
Bajo	23	32,9	23	32,9	26	37,1	25	35,7	17	24,3	28	40
Medio	23	32,9	24	34,3	23	32,9	26	37,1	29	41,4	15	21,4
Alto	24	34,3	23	32,9	21	30	19	27,1	24	34,3	27	38,6
Total	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

Luego de la descripción de las dimensiones obtenidas para la variable Satisfacción Laboral, podemos resumir que se encontró mayor satisfacción dentro de remuneración, relación trabajo-empleado y relaciones sociales. Por otra parte, pudimos apreciar un menor margen de satisfacción en las dimensiones desempeño y condiciones.

#### **4.2 Análisis inferencial**

Para el análisis inferencial de las variables planeadas para este caso, Calidad en la atención al paciente y Satisfacción laboral, se ha seguido el siguiente proceso: La tendencia de los resultados se representan en forma de gráfica. Las variables de estudio se encuentran reproducidas en el eje de abscisa, y los resultados obtenidos en la ordenada, considerando los valores mínimo y máximo teóricos de la distribución. Cuando la variable que actúa como dependiente es medida en una escala de intervalo o de razón se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov para decidir si es necesario utilizar una prueba paramétrica o no paramétrica. Se ha considerado un Nivel de significancia Confianza: 95% Significancia = (alfa –  $\alpha$ ): 5% y un p-valor < 0.05 evidenciando que no poseen distribución normal.

### Prueba de hipótesis general

De acuerdo con los resultados de la tabla 4 el Rho de Spearman dio un valor de 0,464 para ambas variables, por lo que se puede inferir que existe una correlación regular positiva, asimismo se observa un nivel de significancia de 0,00; siendo un resultado menor, ya que p-valor = 0,00 < 0,05, rechazando hipótesis nula, además se confirma que a mayor calidad mayor satisfacción.

La satisfacción del personal es alta sobre la calidad de atención de enfermería.

**Tabla 4**

*Análisis de correlación entre satisfacción laboral y calidad de atención*

		Correlación calidad-satisfacción	
		Calidad	Satisfacción
Rho Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	-
		N	70
		Coeficiente de correlación	0,464
	Satisfacción	Sig. (Bilateral)	0,000
		N	70

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

### Prueba de la hipótesis específica N°1

Los valores de fiabilidad se correlacionan de manera lineal con la satisfacción.

De acuerdo con los resultados de la tabla 5 el Rho de Spearman dio un valor de 0,444 para ambas variables, determinándose relación positiva considerable entre

la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción laboral por lo que se puede inferir que hubo una correlación lineal regular entre las variables analizadas, dado que el  $p$ -valor =  $0,00 < 0,05$ , razón por la cual se rechaza la hipótesis nula, además se confirma que a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción laboral. Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión capacidad de respuesta y satisfacción laboral.

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción laboral*

Correlación capacidad de respuesta-satisfacción				
		Capacidad de respuesta	Satisfacción	
Rho Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,444
		Sig. (Bilateral)	-	0,000
		N	70	70
Satisfacción		Coeficiente de correlación	0,444	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	-
		N	70	70

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Prueba de la hipótesis específica 2:**

De acuerdo con los resultados de la tabla 6 el Rho de Spearman dio un valor de 0,931 para ambas variables, determinándose relación positiva considerable entre la dimensión ritmo de trabajo y satisfacción laboral por lo que se puede inferir que hay una correlación lineal muy alta entre las variables analizadas, dado que el  $p$ -valor =  $0,00 < 0,05$ , con este resultado se rechaza hipótesis nula, además se confirma que a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción laboral. Infiere la relación trabajo empelado en la seguridad del personal de enfermería.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión ritmo de trabajo y la variable satisfacción laboral*

Correlación ritmo de trabajo - satisfacción				
			Ritmo de trabajo	Satisfacción
Rho Sberman	Ritmo de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	0,931
		Sig. (Bilateral)	–	0,000
		N	70	70
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,931	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	–
		N	70	70

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

### Prueba de la hipótesis específica 3

De acuerdo con los resultados de la tabla 7 el Rho de Spearman dio un valor de 0,734 para ambas variables, determinándose que existe una relación positiva considerable entre la empatía y seguridad por lo que se puede inferir que hay una correlación lineal alta entre las variables analizadas, dado que  $p\text{-valor} = 0,00 < 0,05$ , con esto queda sin efecto la hipótesis nula, además se confirma que a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción laboral. Existe correlación entre empatía y la seguridad con la atención al cliente.

### Tabla 7

*Correlación entre la dimensión empatía y la dimensión seguridad*

Correlación empatía - seguridad				
			Empatía	Seguridad
Rho de Sberman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,734
		Sig. (Bilateral)	-	0,000
		N	70	70
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,734	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	-
		N	70	70

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

### Prueba de la hipótesis específica 4

De acuerdo con los resultados de la tabla 8 el Rho de Spearman dio un valor de 0,789 para ambas variables, determinándose relación positiva considerable entre la dimensión de remuneración y satisfacción laboral por lo que se puede inferir que hay una correlación alta y relación intensa entre las variables analizadas, dado que el  $p$ -valor =  $0,00 < 0,05$ , razón por la cual la hipótesis nula queda descartada, además se confirma que a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción laboral. Existe correlación entre empatía y la seguridad con la atención al cliente.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión remuneración y la variable satisfacción laboral*

		Correlación remuneración-satisfacción	
		Remuneración	Satisfacción
Rho Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	0,789
	Remuneración Sig. (Bilateral)	-	0,000
	N	70	70
	Coefficiente de correlación	0,789	1,000
Satisfacción	Sig. (Bilateral)	0,000	-
	N	70	70

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

### **Prueba de la hipótesis específica 5**

De acuerdo con los resultados de la tabla 9 en el Rho de Spearman tuvieron un valor de 0,421 para ambas variables, determinándose relación positiva considerable entre la dimensión empatía y condiciones de trabajo por lo que se puede inferir que hay una correlación lineal regular y una relación considerable entre las variables analizadas, dado que  $p$ -valor =  $0,00 < 0,05$ , rechazando hipótesis nula, además se confirma que a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción laboral. Existe correlación entre empatía y condiciones de trabajo.

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión empatía y la dimensión condiciones de trabajo*



Correlación empatía - condiciones de trabajo			
		Empatía	Condiciones de trabajo
Rho Sperman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	-
		N	70
	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	0,421
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N	70

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

## V. DISCUSIÓN

Considerando el contexto actual para el sector de la salud, es significativo indicar la importancia de la satisfacción laboral y que tiene incidencia en la calidad de atención médica que brinda el personal de enfermería de un centro hospitalario, de acuerdo a trabajos de investigación de la OMS indica que 8 % de la tasa global de trastornos depresivos se relaciona actualmente con riesgos ocupacionales, haciendo referencia que un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo (OMS, 2010).

Por otra parte, de acuerdo con (Ponce *et al.*, 2010) en su investigación llegan a la conclusión que para los usuarios la calidad está estrechamente ligada a las características del proceso de atención, en donde lo elemental es el trato personal que se les brinda al paciente, para lo cual la empatía juega un factor predominante en todo sentido, ya que permite maximizar la percepción que se desea alcanzar.

Si bien en la actualidad, el entorno médico actual y la repercusión de la pandemia Covid-19, ha afectado enormemente en la manera en que el equipo médico en general debe afrontar su trabajo, hay estudios que guardan similitudes con el desarrollado actualmente, pudiendo mencionar que Garzón y Nono (2018), López y Sorozabal (2017), que consideraron trabajar con cuestionarios de encuestas, en el caso de Garzón y Nono (2018), la entrevista se realizó a una muestra de 60 participantes y en el caso de López y Sorozabal (2017), su análisis se enfocó a evaluar 17 artículos científicos que guardaban relación con la satisfacción laboral.

Desde otra perspectiva encontramos a (Hidalgo *et al.*, 2012), cuyo análisis se realizó considerando una encuesta telefónica a 3600 participantes en un período de 2 años.

Para el presente trabajo de investigación tuvo la colaboración de 70 encuestados entre Licenciados en enfermería, técnicos de enfermería y los pacientes que permanecieron en el área de hospitalización, entre hombres 51.43% y mujeres 48.57%, quienes oscilaban en edades de 22 a 50.

Entre los estudios considerados para contrarrestar la investigación, se encontró un estudio similar Garzón y Nono (2018), su estudio se enfocó en una muestra de 88 encuestados que laboraron en el departamento de enfermería, entre hombres 12% y mujeres 88% con edades entre 23 a 60 años.

También se pudo encontrar el estudio efectuado por Briones (2018) donde la investigación cubrió una muestra mayor, al considerar un total de 200 personas.

Al analizar las dimensiones de la variable calidad de atención, se muestra que su percepción es de nivel medio con una participación de 45.7% en donde las principales dimensiones influyentes son capacidad de respuesta con 40%, seguridad con 45.7%, empatía con 35.7%.

Por otra parte, de acuerdo con Gallardo y Reynaldos (2014), existe un 64.7% de la población que no acude a los servicios de atención médica justificando problemas de calidad de atención, relacionados principalmente al tiempo de atención, trato del personal, capacidades y compromisos orientados para el usuario, reclamos y gestión de datos de los usuarios; así también se menciona que la contribución de la calidad del servicio de equipo de enfermería por sí solo no proporciona un informe global siendo relevante considerar en la evaluación aspectos como lugar de trabajo, el trabajo en equipo, sistemas y liderazgo; finalmente aporta que la participación del equipo de salud requiere de mejora continua, lo que se convertiría en una estrategia que repercutirá de manera significativa en los resultados referentes a la calidad de atención de los pacientes.

Cuando se analizó la participación de la satisfacción laboral se obtuvo que la misma es de nivel alto con 34.3%, siendo el desempeño personal con 34.3%, condición de trabajo con 37.1% las que presentan incidencia media, pero lo relacionado a la remuneración con 37.1% muestra bajo nivel de satisfacción, relevancia que es corroborada por (Briones, 2018).

Es bien notable la correlación entre la remuneración percibida con la satisfacción laboral por cuanto es subjetiva que a mayor remuneración la persona puede suplir varias necesidades que reconforten su ego, datos también abordados en la investigación realizada por (Garzón y Nono., 2018).

De acuerdo a la investigación de Briones (2018), la percepción obtenida de la calidad de atención dimensionando la empatía fue en promedio de 4.91, considerando que las dimensiones fueron siempre 94.5%, frecuente 4% y rara vez

1.50%; por otra parte indica que en relación a la confiabilidad la percepción promedio se ubicó en 4.80 y sus dimensiones consideraron que el 60% de los encuestados dieron una postura positiva y el 40% restante consideraron que su información es vulnerable; en el caso de la fiabilidad la percepción obtenida fue de 4.81 siendo que en su mayoría 75% comprenden fácilmente las instrucciones del tratamiento a seguir.

Cuando mencionamos en la investigación que la variable satisfacción laboral y sus dimensiones desempeño y remuneración justa, se evidenció un nivel participación media-alta, obteniendo una percepción del 34.3% y 37.1% respectivamente; al analizar la correlación se obtiene que ambas dimensiones tienen correlación significativa, resultando un  $Rho = 0.387$ .

Según Alban (2018) en su investigación al personal de enfermería del área neonatal de un hospital, menciona que existe una relación significativa entre el clima y la satisfacción laboral, obteniendo en este caso un  $Rho = 0.825$ , considerando además un nivel de percepción alto en clima laboral del 63.83% y en satisfacción laboral del 70.21%.

Por otra parte, Calzón (2016) indica que dentro de su investigación los resultados obtenidos fueron inferiores a lo esperado dentro de una escala de 1 a 5, que considera muy insatisfactorio a muy satisfactorio se obtuvo 2.78, por debajo inclusive del punto medio que se fijó en un valor de 3, indicando así que satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionado con la calidad asistencial.

En cuanto a las pruebas de normalidad realizadas al trabajo de investigación se obtuvo que estas no cuentan con distribución normal, casos similares presentan los trabajos de Calzón (2016) y Gallardo (2005).

Al analizar las hipótesis referidas en esta investigación, éstas van ligadas con la calidad y la satisfacción que encuentra el personal de enfermería al realizar su trabajo como parte fundamental en la primera línea de atención al paciente.

Pues bien, en el caso de la hipótesis general, expuesto en la tabla 18, planteada en este problema se busca encontrar relación entre el desempeño y la remuneración alcanzada por el trabajo ejecutado, para lo cual la prueba estadística de Rho Spearman determina un valor de 0.387, dentro del estudio de Garzón y Nono (2018), se menciona que el hallazgo hace referencia única correlación

negativa de -0.613 en la variable salario explicando la insatisfacción del personal encuestado.

Para la primera hipótesis específica, expuesta en la tabla 19, se intenta corroborar la relación entre la fiabilidad y la empatía, para lo cual la prueba Rho de Spearman arroja un valor de 0.438, confirmando que a mayor fiabilidad se demuestra empatía, en este caso el trabajo de Ponce *et al.* (2010), concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

Es en base a estos hallazgos se concluye que la relación entre la calidad de atención al paciente y la satisfacción del personal evaluado guarda alta correlación positiva y se encuentra respaldado en las diversas dimensiones analizadas en el presente estudio como son la capacidad de respuesta, la empatía, el desempeño laboral, la remuneración, así como también las condiciones de trabajo.

Por otra parte, los autores Lopez y Sorozabal (2017) concluye indicando que en su estudio evidenció que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los colaboradores, además de influir en la calidad de la prestación haciendo relevancia al ausentismo laboral, esto, considerando que para que un colaborador rinda de manera positiva, su entorno laboral debe también fomentarle e incentivarle en la continuidad, por lo que cuando el ambiente laboral no brinda seguridades al personal o se nota poca participación de compañerismo, es más fácil no sentir predisposición a la presencialidad en el lugar de trabajo.

En el caso de Briones (2018) hace referencia que dentro de su estudio las dimensiones empatía, fiabilidad, confiabilidad y responsabilidad, analizadas independientemente, fueron las que más alto nivel de percepción obtuvieron con respecto a la calidad del servicio recibido; como se ha indicado, son factores que para el usuario final son de gran importancia, por tanto contar con estos factores dentro de la calidad humana de las personas orientadas a la salud es fundamental, por lo que el fomentarlas activamente, mediante pequeños gestos hacen que la interacción paciente – personal médico fluya con mayor satisfacción para los intervinientes, lo que definitivamente se verá reflejando en la percepción de calidad que un individuo recibe dentro del hospital.

Alban (2018), concluye que las variables analizadas en su estudio, clima organizacional mantiene alta relación significativa en la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. En el caso de Calzón (2016) refiere el nivel de satisfacción laboral se encuentra en último caso ligado a una mayor calidad asistencial y de cuidados, evidenciando que existe proyección de mejora para mantener la satisfacción del personal involucrado, permitiendo mayor calidad en el servicio que se brinda al paciente.

La satisfacción laboral de acuerdo a lo expresado por diversos autores y de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, guardan estrecha relación no solo a uno sino a un conjunto de varios factores exógenos, que dependerán también de la percepción que puedan tener los involucrados, puesto que si la persona llegará a tener una percepción negativa no relacionada a su trabajo sino a su ámbito personal, influirá en el desempeño del personal de enfermería y podrá llegar a perder la empatía con los pacientes e inclusive con sus compañeros de trabajo, sobrecargando un ambiente negativo para el desarrollo de las relaciones personales, que son fundamentales en todo trabajo.

Por otra parte, y considerando la calidad del servicio que recibirán los pacientes, es más importante aún que todos los involucrados procuren siempre contar con espacios considerados como pausa activa para que el personal tenga cortos lapsos de armonía, que permitirán sobrellevar mejor el trabajo y dar su mejor potencial en la atención y cuidado al paciente del hospital.

En resumen, se puede mencionar que luego de analizar los resultados obtenidos y habiendo realizado contraste de información con los obtenidos por los autores mencionados en el desarrollo de esta investigación, se obtiene que la conclusión de varios de los autores, guardan relación con los diversos hallazgos expuestos en esta investigación.

Se puede concluir que para mantener un relación significativa, positiva y alta entre la calidad de atención al paciente y la satisfacción laboral, es imprescindible que el personal involucrado, cuente con ambientes de trabajo saludables, que permitan la interrelación entre ellos, donde adicionalmente se tome en consideración la carga laboral implícita en sus tareas, las cuales para ser ejecutadas de manera adecuada, deberán ser de fácil comprensión así como es

relevante que se considere que para tener mayor armonía el personal involucrado deberá gozar de una remuneración justa y equitativa, respetando el nivel de preparación profesional y experiencia.

Por otra parte, lo anteriormente descrito, será el paso que logrará influir en el personal involucrado de modo que para ellos sea importante comprender que su estabilidad les permitirá brindar una atención de calidad hacia el usuario, con el cual deberán interactuar permanentemente, mejorando su calidad de respuesta, manteniendo empatía con el usuario que requiera su intervención, mostrando seguridad en el servicio que brinda, factores que han sido críticos para el usuario y en base al cual se evalúa también su nivel de satisfacción y de calidad.

Por lo tanto, esta investigación coincide con los hallazgos y conclusiones a las cuales ha hecho referencia a lo largo de todo su análisis, en cuanto a resultados, hipótesis planteadas y contrastadas con diferentes autores, siendo evidente que este tema de estudio aun cuenta con amplias posibilidades de investigación, ya que los factores exógenos siempre serán variantes, dependiendo de la muestra que se analice, entorno que se considere pero que sin duda reflejarán similar comportamiento sobre la medición de la calidad en la atención al paciente y el nivel de satisfacción laboral que tengan los involucrados.

## VI. CONCLUSIONES

Con relación a la investigación realizada, se puede encontrar que la muestra encuestada está compuesta principalmente por el sexo masculino, obteniendo una participación del 51.43%, mientras que el sexo femenino mantuvo una participación del 48.57%; así también se demostró que la edad de los encuestados oscilaba principalmente entre 26 a 45 años, siendo este grupo el que mantuvo una participación del 75.72%.

Del análisis descriptivo de las variables calidad de la atención del paciente y satisfacción laboral, se identifican dimensiones y frecuencia de incidencias que se determinaron en niveles alto, medio y bajo. Para la variable calidad de la atención del paciente se evidencia mayor participación en calidad de respuesta, seguridad y empatía; mientras que, en fiabilidad presenta menor participación. En el caso de la variable satisfacción laboral se obtuvo mayor satisfacción dentro de remuneración, relación trabajo-empleado y relaciones sociales, que en desempeño y condiciones.

Por otra parte, los resultados de las pruebas estadísticas demostraron que las dimensiones empatía y fiabilidad de la variable calidad de la atención del paciente obtienen un valor de  $Rho = 0.438$ , demostrando así correlación lineal positiva; adicionalmente, en el caso de las dimensiones desempeño y remuneración justa de la variable satisfacción laboral se devela un  $Rho = 0.387$ , con lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención del paciente y la satisfacción laboral.



## VII. RECOMENDACIONES

1. Existe la necesidad de proponer e implementar políticas de investigación en materia de calidad asistencial y satisfacción laboral; la medida más urgente es implementar un proyecto de mejora entre los diferentes actores de la salud, lo cual se relaciona con investigaciones con un alto nivel de calidad y satisfacción; Las conclusiones deben tomarse como contramedida de todas las instituciones médicas del país, para que esta medida mejore e implemente pautas de satisfacción laboral relacionadas con la calidad de la atención brindada por las instituciones médicas.
2. Con el fin de mejorar continuamente la calidad de atención y satisfacción laboral, se recomienda que los profesionales de la salud sean capacitados en temas de satisfacción laboral y testeados para encontrar otros factores causales de la variable para que se relacione con otros aspectos del ambiente laboral.
3. Dado que la investigación nos ha permitido evaluar la satisfacción laboral y la calidad de la atención en áreas específicas del hospital, lo cual es igualmente aceptable, se recomienda realizar progresivamente más proyectos de investigación en otros niveles de atención del hospital.
4. Reuniones de alto nivel con profesionales con condiciones físicas para promover el liderazgo innovador, la dotación de alimentos, suministros y equipos que satisfagan la labor del personal hospitalario.

## REFERENCIAS

- Acero Ordóñez, D. (2017). Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía. *Hospital Hipólito Unanue, Lima, El Agustino*, 50.
- Alban, R. (2018). Centro de clima y satisfacción para servicios de neonatología médica en el Hospital Sabogal Callao 2018. *UCV*, 39.
- Alemán, J. (2017). Satisfacción con el trabajo del personal médico en la sala de neonatología, Hospital Alejandro Dávila Bolaños en el hospital militar. *Northern University of Nicaragua*, 26.
- Araya-Castillo, L., & Pedreros-Gajardo, M. (2013). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO: UNA APLICACIÓN AL MERCADO LABORAL DE CHILE DEL AÑO 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 45.
- Batista, A., Galvez, M., & Hinojosa, L. (2010). Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral* , 26. Obtenido de *Revista Cubana de Medicina General Integral* 26(2).
- Bravo, T., Huerta, M., & Contreras, C. (10 de Octubre de 2017). *La Telemedicina aplicada a la atención pre-hospitalaria para el cuidado de trauma en la ciudad de Cuenca-Ecuador*. Obtenido de Tic y sistemas Inteligentes: <https://www.cedia.edu.ec/dmdocuments/publicaciones/Libros/TICS%20y%20sistemas%20inteligentes.pdf#page=118>
- Briones Ordóñez, O. (23 de Julio de 2018). *Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880>
- Brunstein, S., & Romero, R. (20 de Julio de 2007). *MOTIVACIÓN HACIA EL ESTUDIO EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331074670\\_MOTIVACION\\_HACIA\\_EL\\_ESTUDIO\\_EN\\_EL\\_CONTEXTO\\_UNIVERSITARIO](https://www.researchgate.net/publication/331074670_MOTIVACION_HACIA_EL_ESTUDIO_EN_EL_CONTEXTO_UNIVERSITARIO)

- Bustamante , V. (1 de 12 de 2020). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Eficiencia de la telemedicina en el tratamiento y manejo del paciente con sospecha de Covid-19 : Vinces – Ecuador 2020: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49980>
- Calzón, M. (2016). Satisfacción con la vida laboral en equipos de salud multidisciplinares con alta hospitalaria en Asturias. *Universidad de Oviedo*, 76.
- Castillo, L. (2007). Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Revista Scielo*, 6.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Cruz García, V., Fernández Argüelles, R., & López Flores, J. (6 de Enero de 2012). *Determinación de prioridades por el Método Hanlon*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2012/wax126k.pdf>
- Doarn, C., & Merrell, R. (2018). The Bislett Effect and Telemedicine. *Telemed J E Health*, 24.
- Donabedian, A. (1995). *The epidemiology of quality*. Inquiri: Académica española.
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, 3.
- Durón, R., Salavarría, N., Hesse, H., Summer, A., & Holden, K. (2016). Perspectivas de la telemedicina como una alternativa para la atención en salud en Honduras. *Innovare*, 49.
- Eriksen, L., Waltz, C., & Strickland, O. (1988). *Measurement of nursing outcomes*. New York: Springer Publishing Company.
- Fernández, M. (2016). Mejora de la calidad asistencial mediante el uso de nuevas tecnologías. *Rev. Enfer. Glob.*, 5.
- Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandón, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*, 24.
- Gallardo, E. (12 de Noviembre de 2005). *Fundamentos de planificación*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32363/1/Fundamentos%20de%20planificaci%C3%B3n.pdf>

- Gamero, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- García, M. (10 de Enero de 2021). *Telemedicina en el Ecuador: Un mundo de desafíos y oportunidades*. Obtenido de <http://lgr.ups.edu.ec/documents/1317427/1371462/05Telemedicina>
- Garzón Chamorro, H., & Nono Soto, H. (26 de Noviembre de 2018). *Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería que labora*. Obtenido de [dspace.uce.edu.ec:](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15236/1/T-UCE-0006-E0003-2018.pdf)
- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15236/1/T-UCE-0006-E0003-2018.pdf>
- Grajales, J. (2016). *Calidad de los servicios de tele consulta de la región Huetaar atlántica, desde la perspectiva de los usuarios*. San José: Costa Rica: Instituto centroamericano de administración pública.
- Han, S. (2018). Bases neurocognitivas del sesgo del grupo racial en la empatía. *Tendencias Cogn*, 22.
- Hanlon, B., & Larget, B. (8 de Septiembre de 2011). *Samples and Populations*. Obtenido de Department of Statistics: <http://pages.stat.wisc.edu/~st571-1/03-samples-4.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R; Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley., 15.
- Herzberg's. (2017). Motivation-Hygiene Theory and Job. *Asian Academy of Management Journal*, 25.
- Hidalgo, P., Alegría, R., Castillo, A., Montesinos, M., Cebrián, R., & Urra, J. (2012). Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gac Sanit. Elsevier*, 159–65.

- Jiménez, A. (12 de Octubre de 2020). *Elaboración de estándares de calidad en el servicio de salud remota en Ecuador*. Obtenido de file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/PROYECTO%20FINAL.%20Elaboraci%C3%B3n%20de%20Est%C3%A1ndares%20de%20Calidad%20en%20el%20Servicio%20de%20Salud%20Remota%20en%20el%20Ecuador.pdf
- Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Economic Research.
- Kidholm, K., Ekeland, A., Jensen, L., Rasmussen, J., Pedersen, C., Bowes, A., & Bech, M. (2012). A model for assessment of telemedicine applications: MAST. *Int J Technol Assess Health Care*, 44-51.
- Lascano, L. (31 de Agosto de 2018). *INVESTIGACIÓN ACERCA DE LA FACTIBILIDAD DE LA TELEMEDICINA EN EL ÁREA DE PSIQUIATRÍA EN LA CLÍNICA SANTA ISABEL*. Obtenido de repositorio.ug: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37003/1/TESIS%20LASCANO%20LUIS%20%28FINAL%29.pdf>
- Lee, X., Yang, B., & Li, B. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 697.
- Lolas, S. (2001). Aspectos éticos de la investigación biomédica: Conceptos frecuentes en las normas escritas. *Rev. Med. Chile*, 129.
- Lopez, & Sorozabal. (2017). Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud. *Metadatos*, 45.
- Malvárez, S. (2005). *PANORAMA DE LA FUERZA DE TRABAJO EN ENFERMERÍA EN AMÉRICA LATINA*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Márquez, J. (1 de Diciembre de 2020). *Teleconsultation in a pandemic due to Coronavirus: challenges for telemedicine in the post-COVID-19*. Obtenido de Asociaciones Colombianas de Gastroenterología, Endoscopia digestiva: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-99572020000500005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-99572020000500005)
- Martillo Soria, J. (26 de Febrero de 2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines*

- en la ciudad de Guayaquil* . Obtenido de repositorio.ucsg.edu.:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9870>
- Maruri, J. (16 de AGOSTO de 2016). *PLAN DE TELEMEDICINA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN*. Obtenido de DSPACE UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL:  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15773/1/TESIS\\_Juan%20Carlos%20Maruri%20Siguenza.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15773/1/TESIS_Juan%20Carlos%20Maruri%20Siguenza.pdf)
- Médica., O. P. (2016). Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos. *Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médica*, 55.
- Mendoza, I. (2 de agosto de 2016). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UN SISTEMA DE TELEMEDICINA QUE ENLAZA AL HOSPITAL GINECO- OBSTÉTRICO ENRIQUE C. SOTOMAYOR Y LA UNIDAD MEDICA MONTEBELLO UBICADOS*. Obtenido de Dspace UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20448/1/TESIS-INGRID-MENDOZA-2016-07-14.pdf>
- MINSA. (2011). "La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario- Metodología SERVQUAL. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 57.
- Mira, J., Aranaz, J., Rodríguez-Marín, J., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 12-18.
- Mira-Solves, J., Orozco-Beltrán, D., Sánchez-Molla, M., & Sánchez García, J. (2014). Evaluación de la satisfacción de los pacientes crónicos con los dispositivos de telemedicina y con el resultado de la atención recibida. Programa ValCrònic. *Elsevier*, 16-23.
- Monteagudo, J., Serrano, L., & Hernández, C. (2005). Telemedicine: science or fiction? *Anales Sis San Navarra*, 309.
- Mora, H. (2015). La Telemedicina: marco conceptual aplicaciones y desarrollo normativo. *Informe de investigación*, 88.
- Morales, B., & Palencia, J. (2020). Reflexiones del cuidado enfermero en tiempos de COVID-19. *Enferm Inv*, 71.
- Moreno Ruilova, J. (25 de Junio de 2015). "LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, Obtenido de repositorio.uta.edu:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17769/1/empastado.%20Juan%20Moreno.pdf>

- Morillo Mronta, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso. *Revista Universitaria de Investigación*, 43.
- Moya, M. (2017). *Estudio del estado emocional de los pacientes en hemodiálisis*. Enfermería Nefrológica.
- OIT. (2020). *Observatorio de la OIT, 2ª edición*. México: Prentice Hall.
- OMS. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. OMS.
- OMS. (2020). Estado mundial de enfermería 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo. *Organización Mundial de la Salud*, 77.
- Ortiz, B., Miguel, Y., & Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*, 81-94.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41–50.
- Pava, M., Vargas, M., Infante, M., & Nino, Y. (1 de Septiembre de 2020). *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA TELEMEDICINA EN LA IPS CARDIOLOGÍA SIGLO XXI DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ ATENDID PANDEMIA COVID 19 DURANTE LOS MESES ABRIL A AGOSTO 2020 OS EN TIEMPO DE* . Obtenido de EAN Universidad: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10183/PavaMaria2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez del Campo, E., Rivero Gutiérrez, L., & Samino García, R. (16 de Noviembre de 2010). *Universidad Rey*. Obtenido de TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN HUMANA APLICADAS AL ÁMBITO DE LA VENTA PERSONAL: <https://core.ac.uk/download/pdf/161254926.pdf>
- Picon Valdivieso, M. (4 de Octubre de 2019). *La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del hospital de especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicando la escala de medición SERVQHOS*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13954>

- Pintado Pasapera, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris SRL.
- Ponce, Reyes, & Ponce. (2010). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. *Revista de enfermería*, 24.
- Ransohoff, K. (2011). *Pacientes en la vía del tranvía: la cognición moral de los médicos y profesionales de la salud pública*. EEUU: Harvard Univ. Press.
- Rios , C., & Barreto, A. (2016). "Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales. *udca.edu.co*, 25.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juarez, México: Cámara Nacional de la Industria.
- Robbins, S; Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Rodríguez, C. (2020). *Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: Una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo*. Madrid: OIT/CIF.
- Rodríguez, N., Palacios, E., Vergara, J., Salgado, S., & Gaona, I. (2015). Satisfacción del neurólogo y de los pacientes con diagnóstico de epilepsia en una consulta de seguimiento a través de telemedicina sincrónica en el Hospital San José de Arjona. *Acta Neurologica Colombiana*, 253.
- Silberstein, A., De Abreu, M., Mariani, J., Gonzalez, V., & Monte, R. (2015). Telemedicine Network Program for Reperfusion of Myocardial . *Argentine Journal of Cardiology*, 18.
- Trujillo, Y. (12 de Marzo de 2021). *Gracias a la Telemedicina, consulta nose detienen durante la emergencia*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/telemedicina-consultas-emergencia-salud-coronavirus.html>
- Varela, I., Amaya, G., Gómez, S., Álvarez, D., Díaz, S., Bulnes, J., & Summer, A. (2020). Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras. *INNOVARE Revista de Ciencia y Tecnología*, 9.
- Velastegui Naranjo, O., Gavilanes Ron, L., & Quimi Villacis, R. (20 de Octubre de 2018). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr.*



*Gustavo Domínguez en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas desde agosto a noviembre de 2015.* Obtenido de DSpace de Uniandes : <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7964>

Weinstein, R., Krupinski, E., & Doarn, C. (2018). Clinical examination component of telemedicine, telehealth, mHealth, and connected health medical practices. *Med Clin North Am*, 533.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Calidad de atención y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del sur de Quito, 2021. <b>Autor:</b> Chancusig Mirian				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Justificación	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Justificación teórica	<b>Tipo:</b> De campo exploratorio  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> Será transversal, no experimental, descriptivo  <b>Población:</b> 115 personas que trabajan en el área hospitalaria.  <b>Muestra:</b> 70 personas entre auxiliares y enfermeros que trabajan en el área de hospitalización.  <b>Línea de investigación:</b> Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud.
¿Cuál es la Calidad de atención y la Satisfacción Laboral del personal profesional de Enfermería del área de hospitalización del Hospital General del Sur de Quito, 2021?	Determinar el nivel de calidad en la atención al paciente relacionado al desempeño profesional	La satisfacción del personal es alto sobre la calidad de atención de enfermería	El valor teórico de la investigación es muy importante y llenará el vacío teórico del conocimiento científico, porque esto nos permitirá comprobar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos. Para llegar al desarrollo teórico más adecuado, al mismo tiempo puedes conocer el comportamiento de las variables o la relación entre variables para que puedas visualizar los resultados de esta manera.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Justificación Práctica	
¿Se puede determinar la calidad en base al personal encuestado?	Determinar la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería.	Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención.	Desde un punto de vista práctico, también se puede utilizar como referencia para establecer un nuevo estándar de evaluación de la satisfacción laboral basado en la calidad de la atención marcada por las condiciones externas durante una crisis de salud.	
¿Se puede validar los factores de satisfacción laboral?	Determinar los factores que permiten al personal de enfermería profesional producir una mayor satisfacción laboral.	Influye la relación trabajo empleado en la seguridad del personal de enfermería	<b>Justificación Metodológica</b> El fundamento y / o aplicabilidad metodológica de la investigación actual se basará en el fundamento teórico y antecedentes obtenidos en herramientas efectivas de recolección de datos, mediante juicio y verificación de expertos. Para obtener el resultado de la verificación. También es importante porque constituye una contribución científica a los profesionales de la salud. Este es el primer trabajo y servirá de base para futuras investigaciones.	
¿Qué factores intervienen significativamente en la atención?	Dimensionar el alcance en la relación de la empatía, seguridad y atención.	Existe correlación entre la empatía y seguridad con la atención al cliente.	<b>Justificación Social</b>	
¿Cuáles son los principales motivos para alcanzar la satisfacción?	Comprobar que la remuneración se encuentra altamente correlacionada con la satisfacción.	Existe mayor satisfacción laboral cuando se obtiene mejor nivel de ingresos.		
¿Se afecta la atención al paciente si el personal de enfermería no se encuentra motivado?	Determinar si las condiciones de trabajo afectan la empatía del personal.	Existe relación positiva, la empatía se ve afectada		

		en un entorno laboral no apropiado	Esta investigación es importante porque nos permitirá verificar la calidad de la atención y la satisfacción del personal hospitalario. Los resultados también serán comunicados al responsable de la agencia, éste verá la insuficiencia y mejora del servicio, esta investigación se comprobará entre usuarios satisfechos, y brindará una atención de calidad. Porque los pacientes pueden participar activamente.	
--	--	------------------------------------	--	--

Tabla 10. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición ordinal
<b>Variable 1.</b> Calidad de Atención al paciente	Es un conjunto de características o atributos. Intrínsecamente, un producto o servicio que tiene un producto o servicio que satisface las necesidades de los clientes, y este producto o servicio se refleja en una sensación de autosatisfacción y felicidad. Estas características son importantes estandarizado y se puede almacenar para siempre una y otra vez, por lo que también hay que considerar que tiene el mejor costo. (Monteagudo, S., y Hernández, 2005)	La calidad de la atención es subjetiva porque es el juicio que hace el cliente sobre la calidad del servicio recibido está directamente relacionado con los sentimientos del cliente. Por lo tanto, la calidad de la atención depende de la capacidad de la organización que brinda los servicios para comprender y comprender las necesidades del cliente, por un lado, y del grado de ejecución y eficiencia del proceso, por otro. Esfuerzo y eficiencia donde radica la calidad del servicio. (Fernández, 2016)  Los pacientes serán encuestados para evaluar el nivel de atención, información que servirá para medir el nivel de incidencia.  Los pacientes serán encuestados para evaluar el nivel de atención.	Fiabilidad	Oportunidad de la atención del tratamiento Continuidad y orden en la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> </ul>
			Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites Oportunidad en la asignación de turnos Disposición para atender preguntas	
			Seguridad	Confianza transmitida por el personal asistencial Ubicación apropiada	
			Empatía	Amabilidad en el trato Atención individualizada al paciente	
			Aspectos Tangibles	Estado físico de instalaciones Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	

				Adecuado abastecimiento de insumos	
Variable 2. Satisfacción Laboral.	Es la impresión o estado de ánimo único e irrepetible que se produce en cada individuo. como producto de la realización de algo que es deseado o logro de metas profesionales (Hidalgo, y otros, 2012)	Es la cantidad de sentimientos y emociones barato o desfavorable con los que Los trabajadores ven su trabajo, esta actitud se basa en los valores que el propio trabajador tiene desarrolla o percibe.  Se aplicará una encuesta a los trabajadores de la salud para evaluar su satisfacción, realizándose un conteo de registros que ayudará a cuantificar el impacto de cada dimensión. (MINSA, 2011)	Desempeño Personal	Identidad de las funciones Autonomía Retroalimentación del puesto mismo Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> </ul>
			Remuneraciones justas	Satisfacción con el sueldo	
			Condiciones de trabajo	Oportunidad en la organización Características del trabajo Supervisión	
			Relación trabajo - empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	
			Relaciones sociales	Interacción con sus compañeros Comunicación Actividades de integración	



## CALIDAD DE ATENCION

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La encuesta que antecede, es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Calidad de atención.

A continuación, encontrará algunas preguntas sobre sus condiciones y características de trabajo. Si puede responder a todas estas preguntas con el mayor cuidado y sinceridad, le estaremos muy agradecidos. Mientras responda a sus verdaderos pensamientos, no habrá respuestas correctas o incorrectas, ni buenas respuestas. Los responsables de la investigación garantizan la confidencialidad de sus respuestas, asegurando así que no puedan acceder a nadie fuera del alcance de la investigación.

[https://docs.google.com/forms/d/1cqPLI\\_yRdrGJIDhDoiWjUFvDwZy\\_U0SXRhzLSdpGjt4/prefill](https://docs.google.com/forms/d/1cqPLI_yRdrGJIDhDoiWjUFvDwZy_U0SXRhzLSdpGjt4/prefill)

# Cuestionario de satisfacción laboral.



## SATISFACCIÓN LABORAL

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La encuesta que antecede, es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción laboral

Apreciado colaborador, la siguiente encuesta es para determinar la Satisfacción laboral del personal de enfermería, la información que se obtenga es confidencial y se utilizaran solo con fines académicos. Ser agradece su mable colaboración.

Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente

### I. Datos generales

<https://docs.google.com/forms/d/1D0R7cMJ5fdAxqEphyA90LiKMMtmJzIhNFEQGvuuRDqs/prefill>

## Método de análisis de datos

### EVALUACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación, encontrará algunas preguntas sobre sus condiciones y características de trabajo.

Si puede responder a todas estas preguntas con el mayor cuidado y sinceridad, le estaremos muy agradecidos. Mientras responda a sus verdaderos pensamientos, no habrá respuestas correctas o incorrectas, ni buenas respuestas. Los responsables de la investigación garantizan la confidencialidad de sus respuestas, asegurando así que no puedan acceder a nadie fuera del alcance de la investigación.

#### I. Datos generales:

Género: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

Residencia: \_\_\_\_\_

1. Totalmente en desacuerdo					
2. Medianamente en desacuerdo					
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo					
4. Medianamente en acuerdo					
5. Totalmente de acuerdo					
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>					
<b>FIABILIDAD</b>					
	1	2	3	4	5
¿La atención se realiza en el horario programado?					
¿Los profesionales de la salud tienen conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes y dar solución a sus problemas de salud?					
¿Cuándo le prometen algo en un tiempo determinado, lo cumplen?					
¿El personal tiene sus datos bien registrados?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
	1	2	3	4	5
¿El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar incomodidad al paciente?					
¿Los trabajadores están dispuestos a ayudar?					
¿La atención es rápida y efectiva?					
<b>SEGURIDAD</b>					
	1	2	3	4	5
¿Los trabajadores le inspiran confianza?					
¿Durante su atención se respeta su privacidad?					
¿Siente seguridad al ingresar al hospital?					
<b>EMPATIA</b>					
	1	2	3	4	5
¿Los trabajadores entienden sus necesidades y muestran un sincero interés en ayudarlo?					
¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?					
¿El hospital se preocupa por su necesidad y comodidad?					
¿La enfermera o médico que lo atiende se presentó con usted y lo llamo por su nombre?					
<b>TANGIBILIDAD</b>					
	1	2	3	4	5
¿El hospital cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para brindarle un buen servicio?					
¿Las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas?					
¿Los trabajadores están bien presentados y organizados?					
¿Los folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?					
¿Los ambientes del hospital se encuentran limpios?					



## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Apreciado colaborador, la siguiente encuesta para determinar la Satisfacción laboral del personal de enfermería, la información que se obtenga es confidencial y se utilizaran solo con fines académicos. Ser agradece su mable colaboración.

Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente

### I. Datos generales:

**Género:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Grado de instrucción:** \_\_\_\_\_

**Residencia:** \_\_\_\_\_

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>DESEMPEÑO PERSONAL</b>	1	2	3	4	5
Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
Las tareas encomendadas van acordes con las capacidades y habilidades que usted posee					
La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades					
Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes					
La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la hospitalización					
<b>REMUNERACIONES JUSTAS</b>	1	2	3	4	5
El sueldo que recibe se ajusta a sus funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	1	2	3	4	5
La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en las funciones que desempeña					
Se siente usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo					
Considera que la organización se preocupa por la calidad de vida de su personal					

Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar con los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña					
La organización aplica la supervisión constante de tal manera que dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
RELACION TRABAJO-EMPLEADO	1	2	3	4	5
Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que usted posee					
Se aplica métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la clínica					
RELACIONES SOCIALES	1	2	3	4	5
El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					
¿Los folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?					
Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y en su familia					
Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					





$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_1^2}{S_T^2} \right]$$

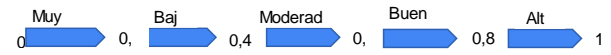
$\alpha$  Coeficiente Alfa de Cronbach 0,96457835

$K$  # de Preguntas 20

$S_1^2$  Sumatoria de Varianzas de las preguntas 17,9691837

$S_T^2$  Varianzas de la suma de las preguntas 214,812449

Rango Alfa de



E n c u e s t a d o s	DESEMPEÑO PERSONAL					EMUNERACIONES JUSTA		CONDICIONES DE TRABAJO						RELACION TRABAJO-EM		RELACIONES SOCIALES				Suma
	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	Las tareas encomendadas van acorde con las capacidades y habilidades que usted posee	La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la hospitalización	El sueldo que recibe se ajusta a sus funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en las funciones que desempeña	Se siente usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	Considera que la organización se preocupa por la calidad de su vida de su personal	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar con los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña	La organización aplica la supervisión constante de tal manera que dé solución inmediata a todas las fallas encontradas	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que usted posee	Se aplica métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la clínica	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	¿Los folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y familia	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
1	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	86
2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	81
3	5	4	4	5	5	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	74
6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	88
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
8	4	4	3	3	3	2	1	3	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	2	58
9	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	87
10	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	78
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	68
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	74
14	5	5	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	73
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
17	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89
18	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	87
19	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	58
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
23	5	5	5	4	4	1	2	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	77
24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
25	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	24
26	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	75
27	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	69
28	5	5	4	3	2	5	4	3	1	3	2	3	3	4	3	3	1	4	5	63
29	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	78
30	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
31	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	80
32	2	3	1	4	4	2	2	4	3	2	1	1	1	2	3	2	3	4	4	48
33	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
34	1	1	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	5	65

35	5	4	4	5	5	2	2	4	3	3	3	3	2	5	4	3	4	4	5	70
36	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	73
37	4	5	4	4	4	1	1	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	72	
38	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	80	
39	3	4	3	4	3	2	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	61	
40	3	3	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	43	
41	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	84	
42	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	74	
44	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	77	
45	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	5	2	3	1	3	39	
46	2	1	2		1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	
47	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	
48	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	48	
49	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	81	
50	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	50	
51	4	5	4	5	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	
52	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	80	
53	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	90	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
55	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	86	
56	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
58	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	84	
59	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	69	
60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93	
61	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	87	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	
64	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	84	
65	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	88	
66	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	
67	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	57	
68	4	4	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	46	
69	5	5	4	4	5	2	3	4	3	5	1	3	2	5	4	5	3	3	70	
70	2	1	4	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	
VARIANZA SUMATORIA DE VARIANZAS	0,93959184	1,0777551	1,14285714	0,97206469	1,14204082	1,51918367	1,42530612	0,93959184	1,40408163	1,0277551	1,35428571	1,13979592	1,17632653	0,99673469	1,02857143	0,91122449	1,10122449	0,74693878	1,15836735	
VARIANZA DE LA SUMA DE LAS PREGUNTAS	21,20369735																			
	260,9757143																			

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_1^2}{S_T^2} \right]$$

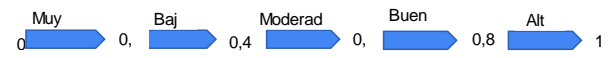
$\alpha$  Coeficiente Alfa de Cronbach 0,9671076

$K$  # de Preguntas 20

$S_1^2$  Sumatoria de Varianzas de las preguntas 21,2036973

$S_T^2$  Varianzas de la suma de las preguntas 260,975714

Rango Alfa de





**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov de las variables calidad de la atención al paciente y satisfacción laboral.*

<i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>			
	Estadístico	gl	p
Calidad	0.141	70	0.002
Satisfacción	0.129	70	0.005

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 12**

*Análisis de dimensiones y frecuencias en Fiabilidad*

<b>FIABILIDAD</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	32,9
Medio	24	34,3
Bajo	23	32,9
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 13**

*Análisis de dimensiones y frecuencias en Capacidad de Respuesta*

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	40
Medio	20	28,6
Bajo	22	31,4
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 14***Análisis de dimensiones y frecuencias en Seguridad*

<b>SEGURIDAD</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	32	45,7
Medio	13	18,6
Bajo	25	35,7
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 15***Análisis de dimensiones y frecuencias en empatía*

<b>EMPATIA</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	25	35,7
Medio	22	31,4
Bajo	23	32,9
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 16***Análisis de dimensiones y frecuencias en Desempeño*

<b>DESEMPEÑO</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	32,9
Medio	24	34,3
Bajo	23	32,9
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 17***Análisis de dimensiones y frecuencias en Desempeño*

<b>DESEMPEÑO</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	32,9
Medio	24	34,3
Bajo	23	32,9
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 18***Análisis de dimensiones y frecuencias en Remuneración*

<b>REMUNERACION</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	26	37,1
Medio	23	32,9
Bajo	21	30
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 19***Análisis de dimensiones y frecuencias en Relación trabajo-empleo*

<b>RELACION TRABAJO-EMPLEADO</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	40
Medio	18	25,7
Bajo	24	34,3
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 20***Análisis de dimensiones y frecuencias en Condiciones*

<b>CONDICIONES</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	
Alto	25	35,7	
Medio	26	37,1	
Bajo	19	27,1	
Total	70	100	

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 21***Análisis de dimensiones y frecuencias en Relaciones Sociales*

<b>RELACIONES SOCIALES</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	
Alto	28	40	
Medio	21	30	
Bajo	21	30	
Total	70	100	

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

**Tabla 22***Prueba de normalidad al cuestionario de Calidad***Pruebas de normalidad – Calidad de atención**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
¿La atención se realiza en el horario programado?	,262	70	,000
¿Los profesionales de la salud tienen conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes y dar solución a sus problemas de salud?	,302	70	,000
¿Los profesionales de la salud tienen conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes y dar solución a sus problemas de salud?	,312	70	,000
¿El personal tiene sus datos bien registrados?	,261	70	,000

¿El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar incomodidad al paciente?	,265	70	,000
¿Los trabajadores están dispuestos a ayudar?	,283	70	,000
¿La atención es rápida y efectiva?	,251	70	,000
¿Los trabajadores le inspiran confianza?	,259	70	,000
¿Durante su atención se respeta su privacidad?	,312	70	,000
¿Siente seguridad al ingresar al hospital?	,257	70	,000
¿Los trabajadores entienden sus necesidades y muestran un sincero interés en ayudarlo?	,192	70	,000
¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	,245	70	,000
¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	,277	70	,000
¿La enfermera o médico que lo atiende se presentó con usted y lo llamo por su nombre?	,363	70	,000
¿El hospital cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para brindarle un buen servicio?	,248	70	,000
¿Las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas?	,312	70	,000
¿Los trabajadores están bien presentados y organizados?	,298	70	,000
¿Los folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?	,301	70	,000
¿Los ambientes del hospital se encuentran limpios?	,337	70	,000

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25

### Tabla 23

#### *Prueba de normalidad al cuestionario de Satisfacción Laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	,340	69	,000
Las tareas encomendadas van acordes con las capacidades y habilidades que usted posee	,348	69	,000
La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades	,330	69	,000
Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	,251	69	,000

La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la hospitalización	,270	69	,000
El sueldo que recibe se ajusta a sus funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	,249	69	,000
El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	,181	69	,000
La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	,261	69	,000
La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en las funciones que desempeña	,196	69	,000
Se siente usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	,245	69	,000
Considera que la organización se preocupa por la calidad de vida de su personal	,192	69	,000
Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar con los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña	,223	69	,000
La organización aplica la supervisión constante de tal manera que dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	,241	69	,000
Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que usted posee	,348	69	,000
Se aplica métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la clínica	,271	69	,000
El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	,284	69	,000
¿Los folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?	,260	69	,000
Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y en su familia	,286	69	,000
Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	,283	69	,000

Fuente: Elaboración propia –adaptado de SPSS 25