



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de
partos en el Hospital Santa María de Cutervo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Duarez Mejía, Fiorella Lizeth (ORCID: 0000-0003-0796-477X)

ASESOR:

Mg. Amoras Rodríguez, Eduardo (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño a mi amado esposo, Johnny, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo.

¡Gracias por toda tu ayuda!

A mis padres: Pilar y Carlos, a mi querido hermano Mathías, por su apoyo y estímulo para poder continuar con mis estudios de post grado.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con sus bendiciones llena siempre mi vida.

A mis suegros Ana y Sigifredo por sus oraciones constantes.

A mi querido tutor de tesis, por la ayuda y confianza depositada en mí y su acertada orientación académica.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1.Tipo y diseño de Investigación:.....	14
3.2.Variables y operacionalización:	15
3.3 Población, muestra y muestreo:	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	18
3.5 Procedimientos:	20
3.6 Métodos de análisis de datos:	20
3.7 Aspectos éticos:.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	43

Índice de figuras

Figura01	Dispersión entre satisfacción laboral del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo	21
Figura 02	Satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Santa María de Cutervo.....	22
Figura 03	Calidad de atención de partos del Hospital Santa María de Cutervo.....	23
Figura 04	Relación entre significación de la tarea del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.....	23
Figura 05	Relación entre condiciones de trabajo del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo	24
Figura 06	Relación entre reconocimiento personal del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.....	25
Figura 07	Relación entre beneficios económicos del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo. ...	26

Resumen

La principal función de los sistemas de salud fue el abastecimiento de servicios equitativos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención resultó ser un componente esencial para garantizarlos, los profesionales afrontaron problemas de cobertura y accesibilidad a estos servicios, la mala distribución de los recursos y deficiencias en la infraestructura. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo. Fue un estudio descriptivo correlacional de tipo básico, con una muestra de 80 colaboradores del centro quirúrgico y 80 puérperas atendidas en el establecimiento. Para valorar la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario de Sonia Palma y para la calidad de atención un cuestionario SERVQUAL. Para la constatación de hipótesis se usó el coeficiente de correlación Pearson. Como resultados se obtuvo que el 68.8% de los colaboradores se encontraron satisfechos; el 57.5% de puérperas se sintieron insatisfechas, existe relación entre las variables significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, beneficios económicos y la calidad de atención en partos. Se concluye que existe relación entre las variables satisfacción laboral y calidad de atención.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción laboral, servicios de salud

Abstract

The main function of the health systems was the provision of equitable, effective and safe services, in which the optimal quality of care turned out to be an essential component to guarantee them, the professionals faced problems of coverage and accessibility to these services, the poor distribution of resources and deficiencies in infrastructure. The general objective of this research was to determine the relationship between employee job satisfaction and quality of delivery care at Hospital Santa María de Cutervo. It was a descriptive correlational study of a basic type, with a sample of 80 employees from the surgical center and 80 puerperal women seen at the health facility. A Sonia Palma questionnaire was used to assess job satisfaction and a SERVQUAL questionnaire for quality of care. For the verification of hypotheses, the Pearson correlation coefficient was used. As results it was obtained that 68.8% of the collaborators were satisfied; 57.5% of puerperal women felt dissatisfied, there is a relationship between the variables significance of the task, working conditions, personal and social recognition, economic benefits and the quality of care in childbirth. It is concluded that there is a relationship between the variables job satisfaction and quality of care.

Keywords: Quality of care, job satisfaction, health service

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, las organizaciones le han dado gran importancia a la satisfacción laboral, coexisten numerosas investigaciones que intervinieron vigorosamente en el desempeño laboral. En Estados Unidos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), citado en (OMS, 2020) manifestó que el 45% de trabajadores estuvieron satisfechos laboralmente y casi el 65% del personal menor de 25 años no se encontraron comprometidos con el aspecto laboral.

Hospitalariamente, en España, diversos estudios han expuesto que el nivel de satisfacción del trabajador tanto profesional como técnico osciló entre el 64% y el 75 % de elementos relacionados a insatisfacción laboral como la alta presión y la escasa promoción (Bobbio L, 2015). Por tal motivo, la principal función de los sistemas de salud fue el abastecimiento de servicios equitativos, pertinentes, y seguros, en los que la calidad de atención fue un componente esencial para garantizarlos. (Thomson S et al., 2012) (Lohr N & Schroeder A, 2010). La calidad total proyectó la adquisición de beneficios para todos los integrantes de la institución y la satisfacción del usuario, haciendo referencia a su capacidad de proporcionar respuestas apropiadas en relación con las perspectivas, las necesidades y demandas de salud. (Gonzales L et al, 2013)

En Perú, sobre todo en las entidades públicas de salud, los profesionales enfrentaron diariamente circunstancias que exceden el trabajo para el cual fueron capacitados, los problemas de cobertura y accesibilidad de estos servicios, la mala distribución de los recursos humanos, materiales, carencia en la infraestructura generaron, considerablemente, una reducción en la calidad de atención brindada. Esta situación ha generado gran controversia, concibiendo reclamos y fuertes repercusiones en la comunidad, mencionándose que los servicios de salud ofrecidos en hospitales, establecimientos, puesto de salud están muy distantes de ser los más adecuados. (Paris L, 2010) (Gonzales L et al, 2013).

Se ha observado que, en el área de emergencia de Obstetricia, del Hospital Santa María de Cutervo preexisten inconvenientes y dificultades donde

obstetras y profesionales de la salud se enfrentaron diariamente, pudiendo indicar un nivel de insatisfacción laboral. Estos problemas produjeron tensión dentro del equipo de trabajo, inconvenientes con los jefes directos y con el personal, entorpeciendo la comunicación, alterando la armonía y el desarrollo laboral. Los obstetras expresaron la existencia de una gran demanda de usuarios en los servicios, lo que concibe áreas limitadas de trabajo, mostrando déficit en los recursos materiales que producen incomodidad al desempeñar sus labores, a ello se suma la falta de reconocimiento por la institución a su grupo profesional. También, se resaltó las bajas remuneraciones y la escasez de oportunidades para ascensos que limitan el desarrollo personal y profesional.

Consecuentemente, el problema general del estudio fue: ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?, como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del colaborador que labora en el Hospital Santa María de Cutervo?, ¿Cuál es la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?, ¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?; ¿Cuál es la relación entre condiciones de trabajo y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?; ¿Cuál es la relación entre reconocimiento personal y /o social y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?; ¿Cuál es la relación entre beneficios económicos y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?.

Como objetivo general: Determinar la relación entre satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo. Como objetivos específicos se planteó:

Determinar el nivel de satisfacción laboral del colaborador que labora en el Hospital Santa María de Cutervo, Determinar la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo; Determinar la relación entre la significación de la tarea y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa

María de Cutervo; Determinar la relación entre condiciones de trabajo y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo; Determinar la relación entre reconocimiento personal y /o social y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo; Determinar la relación entre beneficios económicos y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

Este estudio presenta como hipótesis general: Existe relación entre la satisfacción laboral del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

Como hipótesis específicas: H1 Existe un nivel de satisfacción laboral medio en los colaboradores que laboran en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo, H2 La calidad de atención es aceptable en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo, H3 Si existe relación significativa entre la significación de la tarea y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo; H4 Si existe relación significativa entre condiciones de trabajo y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo, H5 Si existe relación significativa entre reconocimiento personal y /o social y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo y H6 Si existe relación significativa beneficios económicos y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

Desde la relevancia social, esta investigación, estableció un inconveniente de salud pública por los altos niveles de insatisfacción en la atención de salud divisada por los usuarios en los establecimientos a nivel nacional, pretendió servir como evidencia científica actualizada para que el obstetra, enfermera, medico, planteen estrategias oportunas que contribuyan a implementar elementos para perfeccionar las prestaciones sanitarias del primer nivel de atención.

Para que una persona pueda desenvolverse profesionalmente y forjar un gran equipo de trabajo se demanda un ambiente laboral agradable, ostentar un equilibrio mental y físico, si está sujeto a la insatisfacción laboral afectará en la

calidad de atención al paciente, y consiguiente no se podrá efectuar con las perspectivas planteadas por la institución.

II. MARCO TEORICO

Los antecedentes descritos involucraron variables estudiadas: Nivel de satisfacción en el personal de salud y calidad atención en los usuarios.

Entre los internacionales tenemos:

González P (2016), en su estudio “Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres” ejecutado en España, determinó el grado de satisfacción laboral de enfermeras asistenciales en hospitales públicos. Fue de tipo descriptivo con una población de 745 enfermeras, se les entregó un cuestionario que acopia su percepción frente al ámbito laboral. Los resultados describieron que las enfermeras de los hospitales públicos - Cáceres manifestaron mayor satisfacción laboral que las de Badajoz, sin embargo, estas mismas, sintieron gran satisfacción por las condiciones ambientales, recursos e infraestructura superior al 50%.

La razón de los resultados obtenidos puede estar relacionado con la realización de mejoras en las distintas unidades hospitalarias de la ciudad de Badajoz, posteriormente emprendieron innovaciones en Unidades de los hospitales de Cáceres.

López A (2017). En su investigación “Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud”, revisión sistemática retrospectiva observacional, se seleccionaron artículos con el sistema grade para el nivel de recomendación. Se optaron 10 artículos, hallando que: Con baja evidencia corresponden a México (27.3%), España (9.1%), Honduras, Argentina y Chile, respectivamente, con un 9.1%, alta evidencia a Brasil con 9.1% y 18.2% a México con evidencia moderada. Concluyéndose que la satisfacción laboral en organizaciones del sector salud influyen en la calidad de atención.

Esta investigación demostró que el grado de satisfacción logra afligir la cantidad y calidad laboral que se desempeña, también incurre en otros puntos como la baja calidad de la prestación en su conjunto y el ausentismo laboral.

Quimis R (2017). Realizó un estudio “Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Dr. Gustavo Domínguez -Santo Domingo de los Tsáchilas” en Ecuador, de corte transversal, descriptivo con enfoque cuantitativo en 120 enfermeras, se utilizó un cuestionario de Font Roja distribuida en cinco criterios que valora la satisfacción laboral. Los resultados exponen que el personal está desmotivado por distintas causas: Necesidad permanente de aprendizajes y complicaciones de comunicación entre compañeros, lo cual reduce la satisfacción laboral, por tal motivo se diseña un plan para aumentar la satisfacción centrado en: Capacitación perenne, prototipos laborales en equipo y promoción del reconocimiento.

La importancia radica en valorar la satisfacción laboral como un aspecto esencial, dado que las personas desarrollan sus labores en gran parte del tiempo, como las obstetras y enfermeras, que ofrecen una atención de calidad y calidez al usuario externo. Siendo, la satisfacción y condiciones laborales los determinantes del comportamiento organizacional más significativos.

Lezcano L, Cardona J (2018) en Colombia, realizaron un estudio con el propósito de indagar la calidad de la atención de los servicios de salud de acuerdo a las dimensiones SERVQUAL. Investigación de tipo longitudinal, se aplicaron cuestionarios a 59 usuarios de un establecimiento de Salud. Se obtuvo que las dimensiones más valoradas fueron capacidad de respuesta, calidad global y empatía. No se halló relación entre la calidad percibida y las variables sociodemográficas. Concluyeron que SERVQUAL puede emplearse para estimar la calidad de un servicio, la valoración de la calidad fue insatisfactoria, lo que resulta notable para indagaciones futuras y actividades de mejora.

La escala SERVQUAL, mundialmente, viene siendo la más usada para estimar la percepción de la calidad de los servicios de salud. Numerosas

investigaciones ratifican su confiabilidad y validez, ha sido empleada en servicios como consulta externa y hospitalización. En nuestro país, la calidad de servicio puede ser negativo dado a los problemas que se observan diariamente en los hospitales y establecimiento a nivel nacional.

Hong L, Yang Z (2019) en Pekín, efectuaron un estudio con el fin de identificar la satisfacción laboral en enfermeras y factores asociados. Se ejecutó una búsqueda de artículos en bases electrónicas como Pubmed, Web of science, Embase, CINAHL, Applied social sciences Index, PsycINFO , SinoMed CNKI, VIP y WanFang, se recuperó artículos en chino e inglés entre Enero 2012 y Octubre 2017. Los términos claves fueron satisfacción laboral, compromiso profesional y enfermeras, para mediar la calidad de atención se usó guías Strobe. Como resultados se obtuvo 59 artículos que señalaron la estrecha relación de la satisfacción laboral con el entorno laboral, compromiso organizacional y profesional, la proporción enfermera- paciente. Concluyeron que es sumamente significativo acrecentar la satisfacción laboral puesto que aumentan la percepción en los pacientes y la calidad de atención.

La satisfacción laboral esta medida por varios factores que contribuyen a una comprensión más integral, lo que permite el avance de estrategias prácticas para abarcar la escasez de profesionales en salud y agrandar la calidad de atención al paciente.

Entre los nacionales tenemos:

Calderón M (2017). En su investigación "Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista", en Lima, establecieron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo que acude al establecimiento de salud público, observacional, transversal, descriptivo y correlacional con una muestra de 118 trabajadores y 368 pacientes, se usó un cuestionario SERVQUAL. Como resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue de 78.9% mientras que los insatisfechos fue de 21.1 %, para la dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue de 72.5; dimensión empatía el nivel de satisfacción fue de 84.2%; la dimensión aspectos tangibles el nivel de satisfacción de los usuarios

externos fue de 70.3 %. Se concluyó que existe un valor significativo de satisfacción laboral.

Este estudio fue de gran valor, debido a su clara influencia para el trato usualmente recibido por los usuarios, considerándose un componente que evalúa la calidad de prestación del servicio; siendo significativo para el logro y la adquisición de los objetivos. De este modo una buena gestión sobre el personal favoreció al avance de los procesos, y en general, de las actividades que forman parte de la organización, reflejándose la satisfacción de los clientes y su impacto en la colectividad.

Arizmendiz J (2019). Efectuó un estudio titulado “Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro en la ciudad de Tarapoto para determinar el nivel de satisfacción, de tipo aplicada, descriptivo no experimental. Se usó un cuestionario con la escala SL-SPC de Sonia Palma, se obtuvo que el 50% de los colaboradores estuvieron satisfechos en relación a las horas extras y beneficios económicos, en la significancia de la tarea el 50% de ellos consideraron ser útiles con su labor; el 50% se encontró insatisfechos en relación al reconocimiento personal y/o social debido a que no presentaron buena relación con sus jefes ni compañeros. Concluyó que los colaboradores presentaron una actitud positiva con sus labores y satisfechos con sus remuneraciones.

La satisfacción profesional instituye el primer indicador de calidad de atención y, hemos percibido, que coexisten una multiplicidad de variables que inciden en ella, en la importancia a la preparación científico-técnica que los profesionales de salud tienen a su disposición una determinada tecnología. El establecimiento de un modelo de calidad total demanda, por ende, conoce la satisfacción de los trabajadores.

Bendezú K (2020). Realizó un estudio titulado “Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada” con el propósito de determinar la relación entre ambas variables. Fue de tipo descriptiva correlacional, donde se recolectó datos por una encuesta

con la escala de satisfacción laboral SL/ SPC por Sonia Palma, en una muestra de 18 docentes y 06 administrativos. Los resultados nos revelaron que la gestión de talento humano y la satisfacción laboral alcanzaron una correlación fuerte.

La satisfacción laboral influye en toda actividad del ser humano fundada en las creencias y valores de la persona (Nava, et al., 2013). Su valoración es indispensable, puesto que ha sido determinado como primordial para el desempeño óptimo del personal, los profesionales de la salud ejecutan una actividad característica dentro de un hospital, al vigilar la salud mental y física de quienes están a su cargo y ofrecer una atención de calidad. (García H, Martínez G, Rivera L y Gutiérrez F, 2016)

Entre los locales:

Gioansie R. (2019). Realizo un estudio titulado "Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo" con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción laboral, de tipo descriptivo no experimental, con una muestra de 90 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta con la escala de Sonia Palma, encontrándose que el 43.2%, el 37.5%, el 37.% y el 30.7%, se ubicaron en un nivel promedio, respectivamente a las dimensiones condiciones de trabajo, beneficios económico y reconocimiento personal y/o social. Se concluyó que las mujeres presentaron mayor satisfacción en comparación con los hombres.

Existen factores laborales e individuales que determinan el nivel de satisfacción laboral, entre ellos destacan: Horas laborales, crecimiento, seguridad laboral y remuneración económica, incluyen positivamente en la productividad y el tiempo de permanencia de los trabajadores dentro de la institución, es decir, si un trabajador se siente satisfecho en su trabajo desarrollando lo que le gusta y se siente orgulloso de pertenecer a la institución, se reducen las probabilidades de que deserte su empleo.

Para la presente investigación fue primordial desarrollar conocimientos en la conceptualización de Satisfacción laboral y calidad de atención que fueron expresados por los siguientes autores:

Para Davis y Newstrom (2003) la satisfacción laboral fue un agregado de sentimientos positivos que los trabajadores expresaron en relación a su trabajo, desarrollando tres actitudes:

- Plena entrega al desarrollo de sus labores, desempeño eficaz y eficiente frente a la actividad delegada.
- Responsabilidad con la organización, grado de identificación con su institución.
- Positividad frente al desempeño de sus labores.

Para Griffin R y Moorthead G (2010) expresó que la satisfacción laboral se demostró en las necesidades individuales y expectativas laborales, entre ellas resaltan, relaciones intrapersonales con compañeros, clima del ambiente laboral, políticas, compensaciones frente la actitud del trabajador.

Un empleado satisfecho conservó una postura de identificación y compromiso con las instituciones, los abandonos se reducen y el deseo de permanencia en la organización se vio fortalecido.

Se ha desarrollado diversas teorías, entre ellas tenemos:

Herzberg, mencionado por (Madero S, 2020) describió la teoría de los dos factores de la cual se realizaron varios estudios, con muestras de personas de diversas profesiones y nacionalidades. Esta teoría aludió que el trabajo debe ser fortalecido para conducir un manejo efectivo del personal, estipuló a los componentes que afectaron la satisfacción en relación a su trabajo siendo: Los factores de higiene y de desarrollo o motivación.

Los factores de higiene (Políticas de la empresa, condiciones laborales, salario, relación con los compañeros, estatus y vida personal) no están

claramente concernientes con el trabajo en sí, sino que se refirieron a las circunstancias y al ambiente. En cambio, los factores de desarrollo, son intrínsecos al trabajador, sus sentimientos y actitudes (logros, trabajo personal, reconocimiento, progreso, responsabilidad, y crecimiento), afectando de forma diferenciada e independiente al trabajador. El investigador Herzberg concluyó que el 81% de los factores que aumentaron la satisfacción laboral fueron los de desarrollo mientras que los que agrandaron la insatisfacción al 69% eran factores de higiene, por lo que aseveró que satisfacción e insatisfacción no son términos opuestos y que los factores que perturbaron a cada uno, eran desiguales. (Antia D, 2018)

McClelland, mencionado por Bohorquez E (2020), desplegó su Teoría de las Necesidades, que fue análogo a la teoría de Herzberg, ambos concluyeron que los trabajadores menos productivos fueron quienes proporcionaron mayor atención a los factores de higiene, por otro lado, los trabajadores menos sustanciales suministraron atención a factores de desarrollo. Esta teoría formuló que las particularidades de los trabajadores fueron obtenidas a través del tiempo posterior al aprendizaje y las experiencias personales. (McClelland, 2008), (Bohorquez E, 2020)

Maslow, expuso una teoría donde las necesidades humanas constituyeron una jerarquía de cinco niveles basadas en: necesidades fisiológicas, estima, seguridad y auto actualización. En una institución, las fisiológicas serian la indemnización financiera y la asistencia sanitaria; las de seguridad se exteriorizaron por medio de los empleados que se consideraron físicamente resguardados en su medio laboral, así como tener políticas apropiadas de la organización. Al cumplirse esto, el empleado pudo sentir pertenencia en su lugar de trabajo, creando relaciones positivas con sus colegas, una vez satisfecho, el empleado se concebirá estimado y respetado por sus colegas e institución. El paso final fue cuando el empleado busca auto actualizarse, siendo primordial convertirse en todo lo que son capaces de hacer.

Entre las necesidades descritas, tenemos:

- Necesidades fisiológicas: Alimentación, descanso
- Necesidad de seguridad: Física, familiar, salud, propiedad privada.
- Necesidades de afiliación: Amistad
- Necesidad de reconocimiento: Respeto, cordialidad, éxito.
- Necesidad de auto realización: Ética, creatividad, naturalidad, aceptación de hechos, reducción de dificultades.

La calidad de servicio fue definida por la Organización Mundial de la Salud como un alto nivel de excelencia profesional, empleo eficaz del patrimonio, minúsculos riesgos y mayor grado de satisfacción del paciente e impacto final de la salud. (OMS, 2020)

En América Latina, la calidad en el contexto de la atención médica fue una propuesta fundada en el modelo de insumo - producto que involucró tres básicos elementos: La estructura, el proceso y los resultados. (Torres S, 2015)

Donabedian desplegó un nuevo concepto que fue la garantía de calidad en salud, cuyo fin fue el monitoreo del ejercicio clínico salvaguardado y perfeccionando su calidad, floreciendo una dilatada red de expertos y unidades de auditoría médica que ejercieron post facto, valorando el ajuste de la conducta. (Donabedian, 1993) (Torres S, 2015)

En salud, el control de calidad total reside en distribución y elementos definitivos de los servicios de salud anhelados, se describió como un elemento nuevo de la epidemiología hospitalaria moderna, y depende tanto del conocimiento como de las expectativas del paciente. (Figueroa L, 2017)

Los pacientes ciertamente distinguen los asuntos más propicios y nocivos, con ciertas predilecciones en relación al estilo y contenido de la comunicación del profesional o establecimiento que les provee servicios de salud. Quizás vislumbrarán el lapso necesario para consumir un diagnóstico, disponer un tratamiento y adquirir un resultado propicio, en ello interviene el nivel cultural. No obstante, coexisten discrepancias entre los pacientes con respecto a un estudio diagnóstico sensato para un determinado trastorno, los tratamientos

favorables y los posibles resultados. Consecuentemente, al explorar el asunto más a profundidad es indiscutible no precisar la calidad exclusivamente desde la perspectiva del paciente. Un usuario puede encontrarse satisfecho, aunque no esté recibiendo un servicio de buena de calidad. La percepción del usuario es un elemento importante, pero no suficiente. (Toro C et al, 2018)

Para referirnos a buena calidad de atención debemos brindar un servicio óptimo desde la perspectiva tecnología médica. Dado sólo una parte bien informada de la profesión médica puede establecer, es imprescindible la interposición de los profesionales de la salud. Por ende, el control de la calidad fundamentó no sólo en la impresión que recogen los usuarios (actitudes, en la que interviene su experiencia y cultura), sino en una recapitulación estricta de expectativas médicas modernas. (Inga F et al, 2019).

Entre los modelos para estimar la calidad de un servicio de salud, tenemos:

El Modelo SERVQUAL fue una herramienta de investigación multidimensional, perfilada para captar las expectativas de los consumidores y las percepciones de un servicio en las cinco dimensiones que simbolizan la calidad del servicio. Se fundamentó en el prototipo expectativa – desconfirmación, entendida como la medida en que las expectativas de calidad de los usuarios precedente al consumo fueron confirmadas o no por sus percepciones reales. (Matsumoto, 2014).

El valor diagnóstico del instrumento estuvo resguardado por el modelo de calidad del servicio que organizó el marco conceptual, fue aplicado en distintos contextos y escenarios culturales, convirtiéndose en la escala de medición absoluta en la calidad de servicio.

El análisis preliminar de datos, hizo uso de una técnica de reducción conocida como análisis de factores reveló que estos componentes se atribuyeron 5 dimensiones de calidad de servicio, siendo:

- Fiabilidad: Capacidad de efectuar el servicio ofrecido de modo íntegro y preciso.

- Capacidad de respuesta: Voluntad de auxiliar a los usuarios y facilitar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimiento, cortesía y capacidad de los trabajadores para transferir confianza.
- Empatía: Prestación de cuidado, atención personalizada a los usuarios.
- Tangibles: Aspecto físicos de instalaciones, equipo, y materiales de comunicación.

Estas dimensiones de calidad del servicio constituyeron ítems particulares en el instrumento SERVQUAL, siendo utilizada por muchos investigadores en diferentes áreas y contextos de servicios, como salud, banca, educación, etc. (Matsumoto, 2014).

El reto principal es determinar de qué manera se puede estimar la calidad del servicio, de tal forma que las instituciones conozcan si evidentemente el usuario está acogiendo el servicio que espera recibir; para ello, la percepción de la calidad de cualquier servicio es producto de la comparación que el usuario hace del desempeño actual del servicio, estas valoraciones no se efectúan solo al momento de la entrega, sino en todo el transcurso de realización de este.

Por otro lado, para medir la calidad de un servicio, debemos considerarla como “El nivel de discrepancia entre las expectativas normativas de los usuarios sobre el servicio y sus percepciones sobre el desempeño del servicio, en este sentido, estamos hablando que la calidad es el resultado de comparar las expectativas versus las percepciones sobre el desempeño”. (Matsumoto, 2014).

Los creadores del modelo SERVQUAL aseveran que, aunque la industria de servicios posee sus características propias del servicio que se preste, las cinco dimensiones descritas anteriormente, son aplicables a los establecimientos proveedores de servicios en general, por lo que el cuestionario original puede adaptarse o complementarse para ajustar necesidades específicas, conservando estos mismos elementos.

Siendo, el embarazo una situación fisiológica de la mujer en la que florecen múltiples motivos de consulta que poseen como primera jerarquía asistencial al profesional médico u obstetra, profesionales con una formación básica con la capacidad de efectuar el seguimiento del embarazo, como actividades preventivas fundamentales en la salud del Binomio Madre Niño. En este periodo el profesional corroboró la gestación y catalogó de acuerdo a los componentes de riesgo precedentes (HTA, anomalía pélvica, antecedentes obstétricos, obesidad, diabetes, entre otros), o en el curso del mismo (tabaquismo, alcoholismo, infecciones maternas, diabetes gestacional, placenta previa, entre otros), estimó el seguimiento con un nivel especializado. Por tal razón, es esencial que los usuarios perciban una calidad óptima de atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación:

Tipo de Investigación:

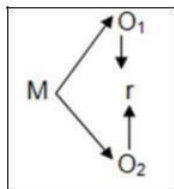
Básica, mostró resultados cuantificables y reales con respecto a las variables, se probó la influencia ejercida de la variable independiente (Satisfacción laboral) sobre la dependiente (Calidad de atención).

Diseño de Investigación:

Diseño no experimental, el investigador no intervino en la intencionalidad de la variable independiente, fue observada tal y como se mostró naturalmente para posteriormente ser analizada; de tipo transversal descriptivo ya que se recopiló y valoró la información en un momento determinado describiendo las características de los elementos que participaron en la investigación; así mismo, fue un estudio correlacional ya que se estimó la relación existente entre dos variables. (Guetterman t et al, 2015)}

En resumen, fue un estudio no experimental con perspectiva analítica y cuantitativa de corte transversal descriptivo observacional, pues se cuantificó y se midió las variables de estudio.

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

O1: Satisfacción laboral

O2: Calidad de atención

r: Relación que existe en satisfacción laboral y calidad de atención de partos.

3.2. Variables y operacionalización:

Variable Independiente: Satisfacción laboral

Variable dependiente: Calidad de atención de partos

(Ver

Anexos)

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población:

Quedó conformada por 101 colaboradores que laboraron en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo y 100 puérperas atendidas en el segundo trimestre del 2021.

Para la estimación de la población de colaboradores, se consultó con recursos humanos, siendo: 10 médicos, 23 obstetras, 6 ginecólogos, 3 pediatras, 90 técnicos en enfermería y 45 enfermeras.

Para la estimación de las puérperas se adquirió información de las atenciones de partos realizadas en el primer trimestre del año 2021, siendo:

Meses	Cantidad
Enero	35 puérperas
Febrero	35 puérperas
Marzo	30 puérperas

Muestra:

Como la población fue conocida, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(Z_{1-\alpha/2})^2(p)(q)}{d^2(N-1) + (Z_{1-\alpha/2})^2(p)(q)}$$

N: población en estudio = 101 colaboradores

P: probabilidad de éxito obtenido: 0.5

Q: probabilidad de fracaso: 0.5

Z: valor normal al 5% de confianza = 1.96

d: error permitido en la investigación = 0.05

Reemplazando estos valores en la fórmula:

$$n = \frac{101(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(100) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 80.14 \cong 80$$

Se obtuvo una muestra de 80 colaboradores en la sala de parto del Hospital Santa María de Cutervo.

Para las puérperas fue:

$$n = \frac{N(Z^2)(P)(Q)}{e^2(N-1) + Z^2(P)(Q)}$$

N: Población del estudio= 100 puérperas

P: Probabilidad de éxito obtenido=0.5

Q: Probabilidad de fracaso=0.5

Z: Valor normal al 5% de confianza 1.98

E: Erro permitido en la investigación e = 0.05

$$\frac{100(0.5)(0.5)(1.98^2)}{(100 - 1)0.05^2 + (0.5)(0.5)1.98^2}$$

$$n = 79.8$$

La muestra será de 80 puérperas atendidas en la sala de parto del Hospital Santa María de Cutervo

Muestreo:

Muestreo aleatorio simple.

Criterios de Inclusión:

Colaboradores que fueron contratados en el segundo trimestre 2021

Colaboradores nombrados, contratados y otras modalidades.

Puérperas que fueron atendidas en el segundo trimestre del 2021

Puérperas que fueron atendidas por el seguro SIS

Puérperas que fueron referidas de otros establecimientos de salud.

Criterio de exclusión:

Colaboradores que no quisieron participar del estudio

Colaboradores que se encontraron en vacaciones o realizaron trabajo remoto

Colaboradores que sean internos de los diferentes grupos profesionales

Puérperas que no desearon participar.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Observación: Se utilizó este método para recolectar la información de los colaboradores en relación a la satisfacción laboral y de las púerperas con la calidad de atención.

Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores:

Instrumento que midió la satisfacción fue la escala CL – SPC (Sonia Palma) (Anexo 03) con 27 ítems subdivididos en 4 dimensiones, que permitió medir la satisfacción laboral de forma válida y fiable. (Alva J, 2015): Significación de la tarea, indicó las oportunidades que presentó el trabajador para efectuar actividades específicas a su autorrealización; condiciones laborales; hicieron referencia a los elementos generales que impactaron en la actividad laboral; reconocimiento personal y/o social, estimó el grado de complacencia a la interrelación con otros integrantes; beneficios económicos, se refirió a la disposición laboral con los aspectos remunerativos e incentivos económicos por la labor que se cumplieron, se utilizó una escala de Likert.

Categoría diagnóstica de Satisfacción laboral:

Nivel de satisfacción	Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Significación de la tarea	37 o mas	33-36	28-32	24-27	23 o menos
Condiciones laborales	41 o mas	35-40	27-34	20-26	19 o menos
Reconocimiento personal y/o social	24 o mas	20-23	18-19	12-17	11 o menos
Beneficios económicos	20 o mas	16-19	12-17	8-10	7 o menos
Total	117 o mas	103-116	89-102	75-88	47 o menos

Cuestionario para medir la calidad de atención de partos en púerperas:

Instrumento para estimar la calidad de atención fue: Modelo SERVQUAL (Anexo 04) captó las expectativas de los usuarios y las percepciones del servicio, constó de 12 ítems subdivididos en cinco dimensiones:

DIMENSIONES	ITEM
Fiabilidad	01 al 05
Capacidad de respuesta	06 al 09
Seguridad	10 al 13
Empatía	14 al 18
Aspectos tangibles	19 al 22

Validez y confiabilidad de los instrumentos:

El instrumento de Satisfacción Laboral CL – SPC (Sonia Palma) y el modelo SERVQUAL fueron validados por las observaciones evaluadas por juicio de expertos (Anexo 07) que calificaron la claridad, pertinencia y relevancia de cada ítem de las encuestas. Para la confiabilidad se ejecutó una prueba piloto (Anexo 08) a 10 colaboradores y 10 púerperas atendidas en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo, fueron seleccionados al azar y se aplicó la prueba Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos:

Posterior a la aceptación de la investigación por parte de la dirección de escuela de post grado, se solicitó el permiso para ejecutar la investigación en el Hospital Santa María de Cutervo. (Anexo 01)

Se buscó a puérperas antes de ser dadas de alta y a los colaboradores que laboraron en la sala de parto del Hospital Santa María de Cutervo, en sus horas libres para no interrumpir su trabajo. Se les entregó el consentimiento informado (Anexo 02) que debieron firmar para aceptar su participación, luego, se les explicó el objetivo del estudio y la importancia en la autenticidad de sus respuestas, se hizo entrega de los cuestionarios (Anexo 03 y Anexo 04) para ser llenados en un tiempo promedio de 15 minutos.

Estos procedimientos fueron de forma presencial, debido a la facilidad de hacer seguimiento a las puérperas y colaboradores de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.

3.6 Métodos de análisis de datos:

La información fue almacenada en una base de datos (Anexo 06), analizada y procesada con el software SPSS v 21, los resultados se expresaron en tablas de acuerdo a la estadística inferencial, que nos permitió explicar la relación entre las variables de estudio por el estadístico exacto de Fisher, se empleó la prueba Alfa de Cronbach para la confiabilidad.

3.7 Aspectos éticos:

Entre los principios éticos que se respetaron en esta investigación y fueron mencionados por Del Castillo y Salazar M, tenemos: Respeto por las personas, donde se reconoció la autonomía que cada individuo; beneficencia, que permitió acrecentar los beneficios adquiridos que la mayoría de veces fueron para otras personas ajenas al estudio; justicia, manejo equitativo e

igualitario de los participantes de la investigación y el de no maleficencia. (Del Castillo et al, 2018) (Salazar M et al, 2018).

Anteriormente, se mencionó a los participantes la finalidad de la investigación y el anonimato de los resultados, respetando la confidencialidad; en la investigación la información obtenida tiene como fin ser publicada y difundida, tolerando a requerimientos específicos para el resguardo de dicha información. (Winkler 2018)

También, se les comentó que tienen total libertad para participar o no del estudio, sin obstaculizar todas las actividades encaminadas a la indagación del conocimiento, sea que se llevaron a cabo de manera individual o grupal, dentro del lugar de trabajo. (Ahumada, 2012)

IV. RESULTADOS

Figura01

Dispersión de satisfacción laboral del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo



Como se aprecia en la figura 01, tanto calidad de atención como satisfacción laboral, se mostraron muy dispersas, se aplicó la siguiente fórmula para comprobar si existe dependencia entre ellas, calculándose el coeficiente de correlación:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Reemplazando:

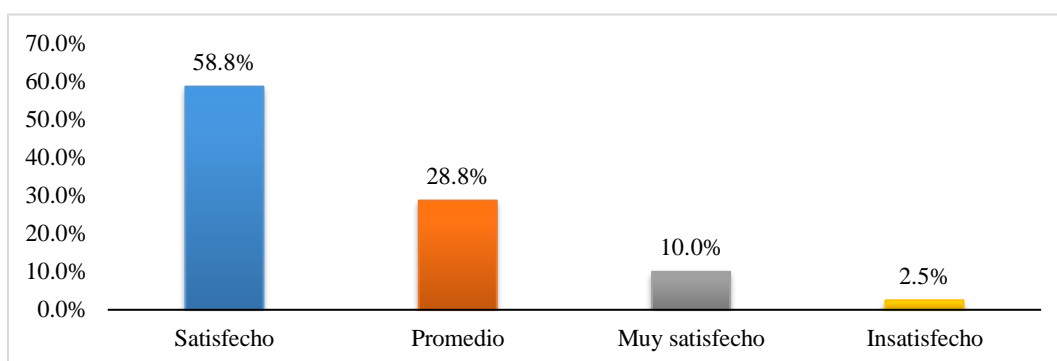
$$r = \frac{80(46574) - (7793)(464)}{\sqrt{[80(774707) - (7793)^2][80(155054) - (464)^2]}} = 0.028$$

Se obtuvo un resultado de 0.028, lo que indicó que no posee dependencia entre ambas variables.

Al aplicar la prueba exacta de Fisher, nos arrojó un p-value de 0.727, la cual fue mayor al nivel de significancia, se aceptó la hipótesis nula, es decir: Si existe relación entre la satisfacción laboral del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

Figura 02

Satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Santa María de Cutervo

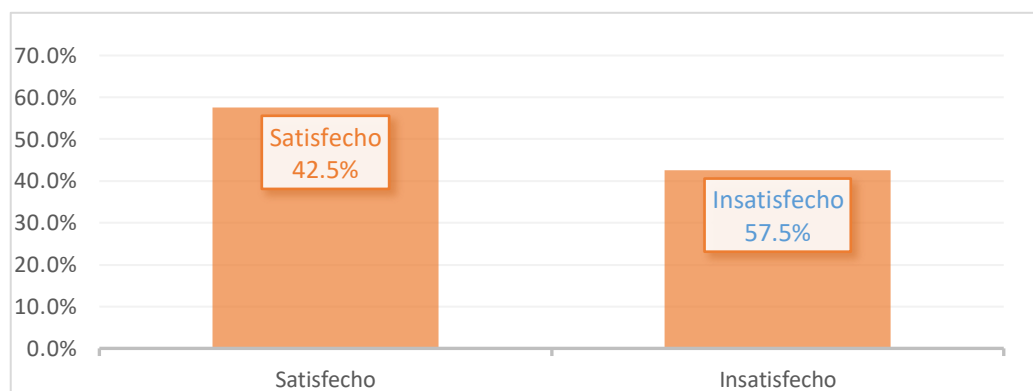


En la figura 02 se apreció que el 68.8% de los colaboradores que laboraron en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo se encontraron satisfechos, así mismo, el 31.3% indicaron estar insatisfechos.

Según las entrevistas realizadas a estos colaboradores, el alto porcentaje de satisfacción laboral se debió a que han desarrollado un crecimiento profesional, proporcionando un sentido de identidad institucional, de autoestima y pertenecía. Por otro lado, se realizó un diálogo con la directora del nosocomio quien nos manifestó que efectuaron capacitaciones al personal en general, lo que les permitió desarrollarse profesionalmente.

Figura 03

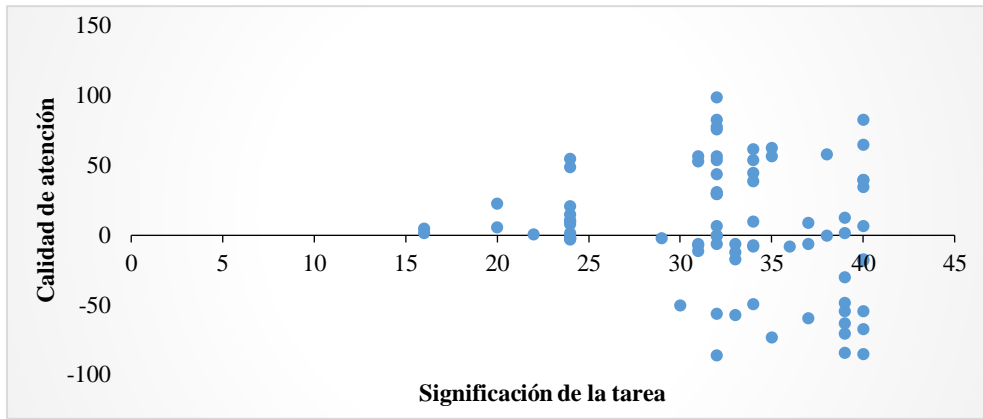
Calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo



En la figura 03 se observó que el 57.5% de puérperas se sintieron insatisfechas y un 42.5% satisfechas con la calidad de atención de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo. Por las entrevistas realizadas a las puérperas atendidas, se pudo señalar que este resultado de insatisfacción en la calidad de atención estuvo relacionado a la falta de medicamentos en la farmacia, al regular estado de la infraestructura, a la demora en la atención, a la falta de equipamiento y materiales para su atención. Situación que fue observada en cualquier establecimiento del ministerio de salud.

Figura 04

Relación entre significación de la tarea del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.



Como se aprecia en la figura 04, tanto calidad de atención como significación de la tarea, se visualizan muy dispersas, suponiendo que no hay dependencia de variables.

Para contrastar si existe dependencia entre variables se calculó el coeficiente de correlación aplicando la siguiente formula:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Reemplazando:

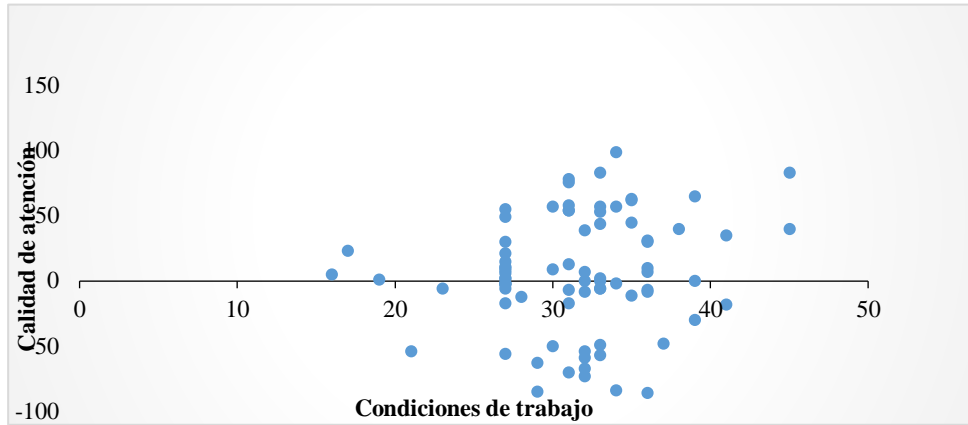
$$r = \frac{80(11373) - (2592)(464)}{\sqrt{[80(86976) - (2592)^2][80(155054) - (464)^2]}} = -0.171$$

Se obtuvo un resultado de -0.171, que indicó una dependencia negativa muy débil.

La prueba exacta de Fisher, nos arrojó un p-value de 0.155, aceptándose la hipótesis nula, es decir: Si existe relación entre la significación de la tarea del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

Figura 05

Gráfico de correlación entre condiciones de trabajo del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo



Como se describe en la figura 05, tanto calidad de atención como condiciones de trabajo, se revelan muy dispersas, creyendo que no hay dependencia de variables. Para confirmar la existencia de esta dependencia, se usó el coeficiente de correlación, se aplicó la siguiente fórmula:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

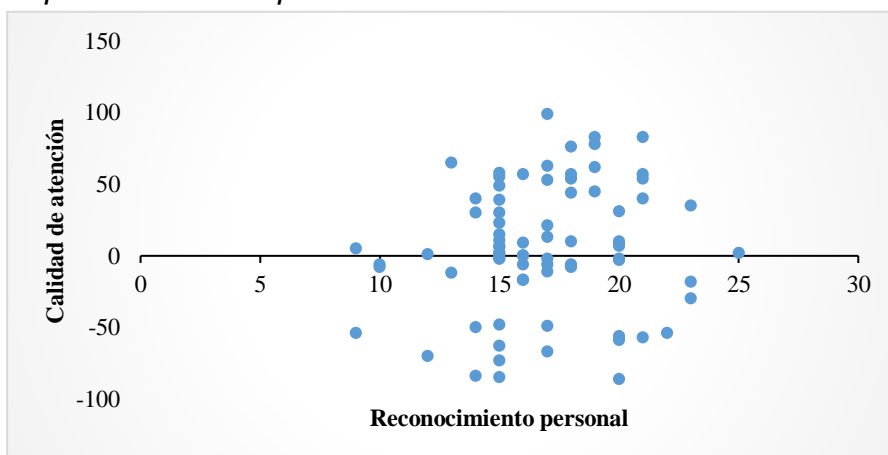
Reemplazando:

$$r = \frac{80(17317) - (2515)(464)}{\sqrt{[80(81279) - (2515)^2][80(155054) - (464)^2]}} = 0.149$$

Se obtuvo un resultado de 0.149, que muestra una dependencia positiva muy débil. La prueba exacta de Fisher, nos proyectó un p-value de 0.901 siendo mayor al nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir que si existe relación entre condiciones de trabajo del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

Figura 06

Relación entre reconocimiento personal del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo



Como se aprecia en la figura 06, se puede suponer que tanto calidad de atención como reconocimiento personal, se encontraron muy dispersas, indicando que no hay dependencia de variables. Para confirmarlo, se calculó el coeficiente de correlación, aplicando la siguiente formula:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Reemplazando:

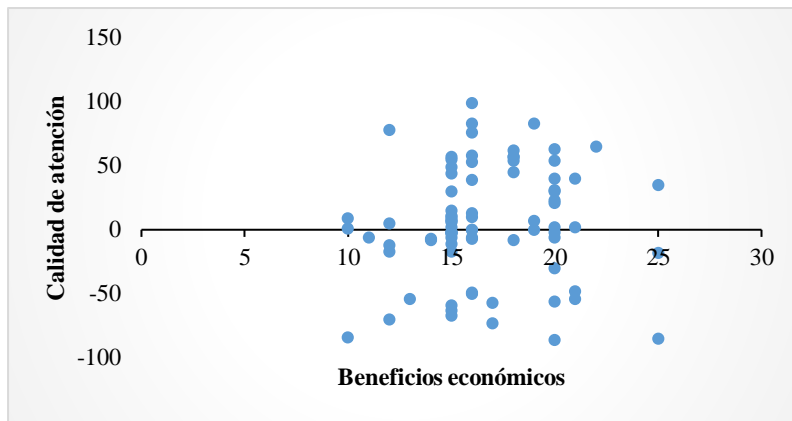
$$r = \frac{80(9304) - (1350)(464)}{\sqrt{[80(23590) - (1350)^2][80(155054) - (464)^2]}} = 0.133$$

Obteniéndose un resultado de 0.133, lo que muestra una dependencia positiva muy débil.

La prueba exacta de Fisher, nos arroja un p-value de 0.513 mayor al nivel de significancia, aceptando la hipótesis nula, es decir que si existe relación entre reconocimiento personal del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

Figura 07

Relación entre beneficios económicos del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.



En la figura 07, describió que tanto calidad de atención como beneficios económicos, se hallaron muy dispersas, suponiendo que no hay dependencia de variables.

Para contrastar si existe dependencia entre variables se calculó el coeficiente de correlación, aplicando la siguiente formula:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Reemplazando:

$$r = \frac{80(8580) - (1336)(464)}{\sqrt{[80(23164) - (1336)^2][80(155054) - (464)^2]}} = 0.073$$

Se obtuvo un resultado de 0.073, que indica que no tiene una dependencia entre ambas variables. La prueba exacta de Fisher, nos arrojó un p-value de 0.207, mayor al nivel de significancia, aceptándose la hipótesis nula, es decir que si existe relación entre beneficios económicos del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta las contribuciones de autores como Griffin R y Moorthead G (2010) que expresaron el concepto de satisfacción laboral como un conjunto de necesidades individuales y expectativas hacia la labor que realizaron, demostrando un desempeño eficaz, identificación con la institución y positividad frente al desarrollo de sus actividades; y lo manifestado por Ratnapalan S et al (2020), definieron la calidad de atención en las instituciones de salud pública como una relación estrecha relacionada con el abastecimiento de servicios accesibles, efectivos, equitativos y seguros. En la presente investigación se analizaron las variables satisfacción laboral y calidad de atención en partos de una institución de salud pública, donde se utilizó instrumentos validados y confiables, siendo aplicados a una muestra de 80 colaboradores y 80 puérperas del Hospital Santa María de Cutervo, describiendo:

En relación al objetivo general, se comprobó la relación entre satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos, confirmándose con lo hallado por Hong L & Yang Z (2019) quienes expresaron la importancia de la satisfacción laboral en los servicios de salud y los efectos que originó, como el aumento de la calidad asistencial que se brindó y por ende la satisfacción del usuario. Así mismo, Carrillo C et al (2014), James et al (2019), señalaron que: La satisfacción laboral fue un valor de bienestar en los trabajadores, que permitió el crecimiento de su rendimiento y por ende la calidad del servicio que ofrecieron. El análisis de la satisfacción laboral se consideró de gran importancia ya que repercutió positivamente en la experiencia laboral e incrementó la calidad del servicio influyendo directamente en los usuarios. (García, Ranchal, Biedma & Serrano del Rosal (2008). Además, este resultado se explicó en lo expresado por los colaboradores quienes se encontraron motivados por ciertas condiciones como: Línea de carrera, habilidades personales y responsabilidad; factores higiénicos como: Remuneraciones, naturaleza laboral, relación con los superiores, que les

permitieron efectuar su trabajo cómodamente a pesar de no cumplir al máximo sus expectativas laborales.

Con respecto al objetivo específico 01, se obtuvo que el 58.8% de los colaboradores se sienten satisfechos laboralmente. Lo que concuerda con lo hallado por Nava et al. (2013), López A (2017) quienes exponen que la satisfacción laboral influye en la actividad del ser humano, su estimación es importante puesto que determina el desempeño óptimo de los profesionales de la salud brindando una mejora en la calidad de atención. Weller (2015) expresó una teoría contradictoria, a pesar que los adultos presentaron una mayor satisfacción laboral, los jóvenes, población actualmente activa en gran proporción, exhibieron una tendencia negativa debido a que no se cumplieron sus expectativas laborales, por aspectos como: mal trato por parte de sus superiores, bajos ingresos, demora en sus pagos, inestabilidad laboral, entre otros. Por otro lado, estos jóvenes manifestaron tener poco conocimiento acerca de los derechos laborales, razón por la cual se pudo fundamentar este resultado. Se observó que el porcentaje de insatisfacción fue percibida en profesionales contratados bajo la modalidad de cas, cas Covid, y por terceros que muchas veces no gozaron de los beneficios laborales, su remuneración no fue pagada a tiempo, no se encontraron cómodos con la infraestructura o el ambiente laboral.

Para el objetivo específico 02, se obtuvo que el 57.5% de las puérperas se sienten insatisfechas con la calidad de atención, que se fundamenta con Lezcano L & Cardona J (2018) quienes manifestaron que la calidad de un servicio es negativo dado a los problemas manifestados diariamente en los establecimientos de salud a nivel nacional que están relacionados con factores externos, es decir, el profesional tiene los conocimientos y las habilidades para desenvolverse en coberturas de parto institucional, mas no, los medios ni la tecnología que se requiere. Además, Campus G et al (2020) indican que para platicar de buena calidad de atención debemos ofrecer un servicio óptimo desde el punto de tecnológico.

Así mismo, se confirma con la teoría de Soto (2019) quien expone que el principal objetivo de los hospitales es la recuperación de la salud, para ello es fundamental contar con recursos humanos, equipamiento y capacidad de resolución de problemas que afligen a nuestros pacientes. Esto es notable en los establecimientos de mayor nivel de atención correspondiente al II-1 de atención como lo es el Hospital Santa María de Cutervo. En este hospital de referencia se atienden madres gestantes con diversas complicaciones que la mayoría de veces no consiguen ser resueltas por la escasez de recursos.

Estas deficiencias percibidas, florecen de la experiencia personal, por el tiempo de trabajo en el Ministerio de salud, sin embargo, considero que esta investigación será un punto de partida para recapacitar sobre nuestras limitaciones e indagar oportunidades de mejora que deben abordarse urgentemente para ofrecer una atención de calidad.

El análisis del objetivo específico 03, se obtuvo que existe relación entre las variables significación de la tarea y la calidad de atención de partos. Tal como se describe en el marco teórico de la investigación, este resultado apoya en distintas teorías que nombran a los factores que no pertenecen a la tarea en si, como el beneficio económico, que es independiente a la calidad de atención. Además, por los comentarios u opiniones de los colaboradores estuvieron satisfechos laboralmente puesto que poseen simpatía por las actividades que realizaron, consideraron que su trabajo por traer a un nuevo ser al mundo es muy valioso y se sienten útiles con su labor.

Lo que concuerda con las teorías de Herzberg F (2003) sostiene que los factores intrínsecos del trabajador como logros, crecimiento, responsabilidad, afecta independientemente al trabajador incrementando su satisfacción laboral y por ende la calidad de atención.

Con respecto al objetivo específico 04, se obtuvo que existe relación entre las variables condiciones de trabajo y la calidad de atención, lo que concuerda con el estudio de Díaz A (2016) quien indica que las remuneraciones e incentivos se relaciona con la satisfacción laboral y por ende

la calidad de atención. Además, se observó que el 27.5% de encuestados se sintieron satisfechos con la calidad de atención, pero en promedio (23.8%) con condiciones de trabajo. Esto se fundamentó en lo expuesto por Campana y Pérez (2019) quienes manifestaron que no existen herramientas suficientes en el entorno laboral que estén a disponibilidad del personal para el cumplimiento de sus labores, además, el personal de salud se encontró expuesto a diferentes riesgos laborales lo que generó incomodidad, al encontrarse sin buen equipo de protección personal, lo que influyó negativamente en la disposición de los colaboradores y dificultó el desempeño de sus labores. De acuerdo a la información obtenida por la entrevista hecha a los colaboradores, nos indicaron que percibieron que sus superiores no valoran el esfuerzo por su trabajo, en cuanto a condiciones de trabajo, la distribución física de la sala de partos no facilitó la realización correcta de sus labores.

Sánchez M (2017). Aproximadamente, en los últimos 20 años, se han agregado nuevos parámetros que rigen una actividad para que estas tengan las suficientes garantías de seguridad para su salud. Estas normas y pautas se encuentran plasmadas legalmente en la ley laboral, son las encargadas de resguardar a los empleados y sirven como dispositivos de control, puesto que son usados como estándares para aplicar sanciones u otorgar beneficios, con el fin de certificar un nivel razonable de conformidad.

En relación al objetivo específico 05, se obtuvo que existe relación entre las variables del reconocimiento personal y/o social del colaborador y la calidad de atención de partos. Lo que concuerda con Calderón M (2017) quien concluyó que reconocer la labor del profesional forma parte de una de las fuentes de satisfacción personal, estimulando las buenas acciones del personal contagiara de optimismo a todo el equipo lo que propiciara un buen ambiente laboral.

Es necesario exponer que la Ley N° 26842 Ley General de Salud, publicada en el diario El Peruano (2021), manifiesta que “La salud es un estado imprescindible del desarrollo humano y un medio primordial para conseguir el bienestar individual y colectivo, siendo compromiso del estado regularla,

vigilarla y promoverla” por tal motivo el Ministerio de salud como autoridad nacional máxima de salud, en el rango de sus competencias en recursos humanos, promueve el desarrollo y fortalece las capacidades y aptitudes.

Por tal razón, el ministerio de salud (2018) ha elaborado un el Plan Nacional de formación profesional y desarrollo de capacidades de los recursos humanos en salud, donde plasman como propósito optimizar la calidad de atención por medio de intervenciones efectivas y eficaces de los recursos humanos de los distintos establecimientos, que respondan a las expectativas, demandas y necesidades de los peruanos. Gracias a este plan se busca que los profesionales desarrollen competencias humanas y profesionales, métodos de aprendizaje apropiados que certifiquen su formación durante su vida laboral que los mantendrán preparados para asumir cambios que se produzcan en la institución.

Finalmente, para el objetivo específico 06, se obtuvo una relación entre las variables beneficios económicos del colaborador y la calidad de atención de partos. Este hallazgo se argumenta en lo expresado por el MINSA (2009), en el Perú, el 95% aproximadamente de los trabajadores de salud, labora en establecimientos públicos, esto explica el gradual interés por entender como se establece los salarios y sueldos, Este problema se evidencia un poco más al comparar las remuneraciones del personal del MINSA en relación al personal de ESSALUD. Al interior del sistema de remuneraciones existe factores que ocasionan que el personal no esté satisfecho con sus remuneraciones, bonificaciones ni incentivos: Falta de incremento salarial en los últimos años, asignación presupuestal nacional que comprende a gobiernos regionales y locales que repercute en las demoras del pago correspondiente. Esta incomodidad aqueja al personal contratado en sus diversas modalidades, formando discrepancias y desigualdades, no satisfaciendo la demanda del personal de salud del sector público. La retribución salarial a nivel asistencial condicionó el mecanismo de trabajo y de alguna manera influyó en la actitud prestacional en la productividad del servicio se ofreció.

Además, Cacho C (2017) y Gonzales (2016) han planteado que la mayor satisfacción laboral, en el personal de salud, se evidencia en beneficios económicos y condiciones laborales, el trabajador ha ocupado la mayor parte de su vida en algún empleo y la índole de la profesión establece su nivel económico, felicidad y seguridad emocional. El trabajo suministra un sentido de identidad, señala lo que somos, incrementa el sentido de pertenencia y autoestima, lo que concuerda con el resultado obtenido en esta investigación.

Por lo anteriormente expuesto, la calidad en la prestación de los servicios de salud, es la principal inquietud en la gestión del sector salud, no solo por el anhelo a mejorar las capacidades corporativas, sino porque en el eje de estos procesos se localiza la vida del ser humano. La calidad de atención es en sí una condición de eficiencia de las intervenciones del estado que garantiza seguridad y trato humano para cada uno de los beneficiarios. La lucha para lograr estas condiciones, articula a todos los actores del proceso: Directivos, responsables de guiar el rumbo y viabilizar el quehacer sanitario; los miles de trabajadores del sector, que gracias a su realización humana y laboral generan calidad de atención; a la comunidad en general usuario de estos servicios, que son directamente beneficiados en la satisfacción de sus necesidades y expectativas; y los funcionarios externos interesados en apoyar este esfuerzo.

La satisfacción de los prestadores, como del personal de salud, no ha sido considerada como dimensión en la calidad del servicio; a pesar que su correlación directa sobre la calidad de atención ha sido cuestionada. Nadie refutar que al medir la satisfacción laboral se está evidenciando la calidad de la institución y sus servicios internos.

A partir de ello se puede considerar que la calidad de atención no solo depende de factores internos (trato del personal, información sobre diagnóstico- tratamiento-evolución), sino también de factores externos (deficiencias en infraestructura, equipamiento, medicamentos, accesibilidad a

servicios de salud), que, en su gran mayoría, son un problema en cada establecimiento de salud de nuestro país. Por lo tanto, es posible que exista satisfacción laboral de una parte de los trabajadores e insatisfacción en la calidad de atención por parte de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo, con una prueba exacta de Fisher de p-value de 0.727, siendo una relación directa.
2. El 58.8% de los colaboradores se sienten satisfechos laboralmente, estuvo relacionada al crecimiento profesional, condiciones laborales, beneficios económicos y reconocimiento personal, con una significancia de $p = 0.701$.
3. El 57.5% de puérperas se sintieron insatisfechas con la calidad de atención, debido a la escasez de medicamentos, prolongado tiempo de espera y la falta de equipos e instrumentos para su atención.
4. Existe relación entre la significación de la tarea y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo, siendo directa por la prueba exacta de Fisher (p-value de 0.155), a pesar que los profesionales estuvieron satisfechos laboralmente, la calidad de atención de las puérperas se relacionó con factores externos a la sala de partos, mencionándose mal trato del personal administrativo y la espera prolongada.
5. Existe relación entre condiciones de trabajo y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo. Esta relación fue directa con una prueba exacta de Fisher (p-value de 0.901).
6. Existe relación entre reconocimiento personal y /o social y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo, siendo directa con una prueba de Fisher (p-value de 0.513), donde el personal manifestó la identificación con sus labores y el trabajo en equipo.
7. Existe relación entre beneficios económicos y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo, fue directa con la prueba

de Fisher (p-value de 0.207), donde los profesionales han cumplido sus expectativas respecto a sus remuneraciones, así mismo, las horas extras han sido pagadas.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar investigaciones en grupos de mayor amplitud (especialistas, enfermeras, entre otros), en las distintas áreas hospitalarias sobre la relación entre satisfacción laboral y calidad de atención de tal forma que permita aclarar la realidad del sistema de salud de nuestra localidad Cutervo.

Realizar investigaciones en el sistema de salud privado como EESALUD, fuerzas armadas o clínicas particulares, del departamento de Cajamarca, de tal manera que, al comprar los resultados de satisfacción laboral y calidad de atención, permita intercambiar y planificar ideas de mejora.

Estimar la satisfacción laboral y calidad de atención desde los establecimientos de salud de atención primaria (I-I; III-1) puesto que el primer paso para acceder a un servicio de salud se encuentra en este nivel, al mejorar los cimientos del sistema de salud, podremos optimizar la atención del servicio a nivel nacional.

REFERENCIAS

- Ahumada M. (2012). *Freedom of scientific research. an overview on the situation in the comparative constitutional and internacional law*. Rev Chil derecho Scielo, 411-445. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372012000200008
- Antía D. (2018). *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral: Análisis de la retención del talento*. [Tesis Doctoral]. Universidad Pontificia Comillas, España.
- Arismendiz J (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro en la ciudad de Tarapoto*. [Tesis pre grado]. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Alva J, Domínguez L. (2015). *Organizational and job satisfaction in workers of the university San Pedro de Chombote*. In Crescendo Institucional; 6(1):50-62. <https://Dialnet-ClimaOrganizacionalYSatisfaccionLaboralEnLosTrabaj-5127589.pdf>
- Bendezú K (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa*. Rev. Inv Val; 14(1):22-28. <https://www.Dialnet-GestionDelTalentoHumanoYLaSatisfaccionLaboralDeLos-7409391.pdf>
- Bobio L, R. W. (2010). *Satisfaccion laboral y factores asociados en personal asistencial medico y no medico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiologia, 14(2) 133-138. <https://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>
- Bohorquez E, Perez M, Caiche W, Benavides A. (2020). *Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization*. Rev Univ y Soc;12(3).http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-3620202000030038
- Butinza , A., Lopez , H., Carrillo, A., & Vigil, M. (2015). *Situacion de Burnout de los pediatras intensivistas españoles*.An Esp Pediatr, 119-23.<https://www.analesdepediatria.org/es-situacion-burnout-los-pediatras-intensivistas-articulo-resumen-S1695403300773735>

- Campana, J. M., Pérez, K. V. (2019). *Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana*. Rev Científica de ciencias de la salud; 12:1. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1209/1537
- Campus G, Rusca P, Amrhein C, Meier A, Zeyer O, Wolf T. (2020). *Career Prospects of Young Dentists in Switzerland*. Int J Environ Res Public Health;17(12):4310. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32560199/>
- Carrillo P. (2018). *La satisfacción laboral y la calidad del servicio al cliente en Yennicor E.I.R.L. Periodo 2017*. [Tesis Maestría]. Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Carrillo C, Martinez M, Molina M, Quiñonero F, Gomez R, Celdran F. (2014) *Professional satisfaction for doctors of the Mobile Emergency Team and the Emergency Coordinator Office 061*. Region of Murcia. Elsevier; 29(6): 341-349. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-laboral-medicos-unidades-moviles-S1134282X14001201>
- Del Castillo D, Nereida T. (2018). *La ética de la investigación científica y ciencias de la salud*. Acta Med del Centro. 12(2). <https://www.medigraphic.com/pdfs/medicadelcentro/mec-2018/mec182n.pdf>
- Díaz A. (2016). *Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque*. [Tesis Maestría]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú
- Donabedian A. (1993). *Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad*. Salud Pública de México, 238-247. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- El peruano. (2015). *Ley General de Salud, y garantiza los derechos de las personas con problemas de salud mental*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-la-ley-n-29889-ley-que-modifica-decreto-supremo-n-033-2015-sa-1296283-1/>
- Figuroa L. (2017). *Regulations related to quality control of the tests performed by clinical laboratories in Peru*. Act Méd Peru;34(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172017000300013

- Gamarra C & Paola M. (2017). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao. [Tesis pre grado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú
- García, H., Martínez, G. M., Rivera, L. y Gutiérrez, F. (2016). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo*, México. *Ciencia Administrativa*, (1), 26-42
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Gioansie J (2019). *Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo*. [Tesis maestría]. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- González L, Guevara E, Morales G, Segura P, Luengo C. (2014). *Relation of the job satisfaction with leadership styles in nurses of public hospitals, Chile*. *Ciencia y Enfermería*; 19(1): 11-21.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532013000100002
- Gonzales P. (2016). *Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Extremadura, España.
- Guetterman T, Fetters M, Creswell J. (2015). *Integrating Quantitative and Qualitative Results in Health Science Mixed Methods Research Through Joint Displays*. *Ann Fam Med*; 13(6):554-61.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26553895/>
- Herzberg, F. (2003). *Una vez más: ¿Cómo motiva a sus empleados?* Dialnet. 67-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362>
- Hilgert J.(2018). *Satisfaction and burden of mental health personnel: data from healthcare services for substance users and their families*. *Braz J Psychiatry*, 403-409. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29898191/>
- Hong Lu, Yang Zhao, While A. (2019). *Job satisfaction among hospital nurses: A literature review*. *Int J Nurs Stud*.94:21-31.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30928718/>
- Inga F, Arosquipa C. (2019). *Progress in the development of healthcare human resources in Peru and their importance in the quality of care*. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*; 36(2). <https://www.scielosp.org/article/rpmpesp/2019.v36n2/312-318/>

- James M, Walker C, Jacobs S. (2019). *An interprofessional perspective on job satisfaction in the operating room: a review of the literature*. J Interprof Care; 33(6): 782-794. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30939956/>
- Lezcano L, Cardona J (2018). *Evaluation of the Quality of Medical Services According to the Dimensions of SERVQUAL in a Colombia Hospital*. IMed Pub Journals. 14 (44). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5014747/>
- Lohr N & Schroeder A. (2010) *A strategy for quality assurance in Medicare*. N Engl J Med, 322:707-712. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2406600/>
- López A & Zorozábal C. (2017). *Satisfacción Laboral del Colaborador y su Influencia en la Calidad de Atención al Usuario en Organizaciones del Sector Salud*. [Tesis de Especialidad]. Universidad Privada Norbert Wiener, Perú.
- Madero S. (2020). *Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction*. Acta univ ; 29. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100194&script=sci_arttext
- Manrique F, Herrera G, Méndez Y (2018). *Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja*. Hacia. Prom. Salud. 2019; 24(2). https://www.researchgate.net/publication/334583978_Validez_y_fiabilidad_en_Colombia_del_Font_Roja_job_satisfaction_questionnaire_in_Colombia
- McClelland (1961). *McClelland achievement and acquired needs theory*. Yourcoach, 20-30. <https://www.yourcoach.be/en/employee-motivation-theories/mcclelland-achievement-and-acquired-needs-motivation-theory.php>
- Minsa (2018). *Plan Nacional de formación profesional y desarrollo de capacidades de los recursos humanos en salud 2018-2021*. Dirección de fortalecimiento de capacidades del personal de salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4940.pdf>
- Neira y Salinas. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera, profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional*. [Tesis de Especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
- OMS.(2020). *Consideraciones para aplicar y ajustar medidas de salud pública y sociales en el contexto de la Covid 19*. WHO. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336990/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-2020.2-spa.pdf

- Palma, S. (1999). *Elaboración y Estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista de la Facultad de Psicología URP (Vol. IX N°1).
- Paris L. (2010) *Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros*. Revista interamericana de Psicología ocupacional;26(2): 7-21.
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/78/78>
- Pérez M, González P, Castañón I y Morales K. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel*. Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud; 1(1): 23-29.
ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_Técnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_4.pdf
- Quimis, R. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital "Dr. Gustavo Domínguez" en la provincia de santo domingo de los Tsáchilas*. [Tesis de Maestría]. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Ratnapalan S, Lang D. (2020). *Health Care Organizations as Complex Adaptive Systems*. Health Care Manag (Frederick); 39(1): 18-23.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31876589/>
- Rodríguez A, Gómez P, Del Valle R. (2017). *Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias*. Enfermería global. 16(47):369-399.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412017000300369
- Salazar M, Icaza M, Alejo J. (2018). *The importance of ethics in research*. Rev univ y soci; 10(1).http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100305&script=sci_arttext&tlng=en
- Sánchez M (2017). *Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for*. studyScientia Et Technica. 22(2): 161-166.
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sánchez M. (2016). *Evaluación de la satisfacción laboral de las matronas y enfermeras*. [Tesis Maestría]. Universidad Miguel Hernández de Elche, España.
- Soto A. (2019). *Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources*. Rev

- peruana Med Exp y Salud Pub; 36(2).
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>
- Torres S, Vásquez C. (2015). *Models for assessing the quality of service: Characterization and analysis*. Compendium; 18(35): 57-76.
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Toro C, Meza J, Roque J (2018). *Job satisfaction among medical graduates from a Peruvian university: Preliminary study*. Inv Ed Med; 7(25):88-89.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v7n25/2007-5057-iem-7-25-88.pdf>
- Winkler, M, Villarroel, R., Pasmanik, D. (2018). *The promise of confidentiality: new lights for scientific research and professional practice in mental health*. Acta Bioeth, 31-39. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100127

ANEXOS

Anexo 01: Permiso de ejecución



Anexo 02: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Título: Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención de partos en el hospital Santa María de Cutervo

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

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

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

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

Cutervo , de del 20

FIRMA

Anexo 03: Cuestionario de Satisfacción laboral

Cuestionario de Satisfacción laboral

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de colaboradores de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo, donde:

MS	Muy satisfecho
S	Satisfecho
P	Promedio
IN	Insatisfecho
MIN	Muy insatisfecho

INSTRUCCIONES:

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

Anexo 04: Cuestionario de Calidad de atención de partos – Expectativas y Percepciones

Cuestionario de Calidad de atención de partos

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el objetivo de determinar la calidad de atención de partos en puérperas atendidas en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.

INSTRUCCIONES:

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

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

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

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

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

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS			ÍTEMS						
			MD	ED	I		A		TA
N°	Preguntas		1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD									
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a la sala de partos, sin importar su condición socio económica							
02	E	Que la atención en la sala de partos se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Que su atención en la sala de partos este a cargo del médico especialista							
04	E	Que el médico o mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su salud							
05	E	Qué la farmacia del hospital cuente con los medicamentos que recetará el profesional de la salud.							
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de sea rápida							
SEGURIDAD									
10	E	Qué el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su condición de salud							
11	E	Qué durante su atención en la sala de partos se respete su privacidad							
12	E	Qué el profesional de la salud realice un examen físico completo y minucioso pos su condición de							

		salud								
13	E	Qué su condición de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore								
EMPATÍA										
14	E	Qué el personal de sala de partos le trate con amabilidad, respeto y paciencia								
15	E	Qué el personal de sala de partos le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención								
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre su condición de salud o resultado de la atención								
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán								
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								
ASPECTOS TANGIBLES										
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de ginecología sean adecuados para orientar a los pacientes.								
20	E	Qué la sala de partos cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.								
21	E	Qué la sala de partos cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								
22	E	Qué los ambientes de la sala de partos sean limpios y cómodo.								

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

		solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre la condición de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
ASPECTOS TANGIBLES									
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de ginecología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La sala de partos contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿La sala de partos contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes de la sala de partos estuvieron limpios y cómodos?							

Anexo 05: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?	Determinar la relación entre satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.	Existe relación entre la satisfacción laboral del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.	Satisfacción laboral	Significación de la tarea. Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	Cuestionario Satisfacción Laboral CL – SPC (Sonia Palma)
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del colaborador que labora en el Hospital Santa María de Cutervo?	Determinar el nivel de satisfacción laboral del colaborador que labora en el Hospital Santa María de Cutervo	H1 Existe un nivel de satisfacción laboral medio en los colaboradores que laboran en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo	Calidad de atención	Confiabilidad Seguridad Elementos tangibles Empatía Capacidad de respuesta	Cuestionario SERVQUAL
¿Cuál es la calidad	Determinar la	H2 La calidad de			

de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?	calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo	atención es aceptable en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo			
?, ¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?	Determinar la relación entre la significación de la tarea y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo	H3 Si existe relación significativa entre la significación de la tarea y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo			
¿Cuál es la relación entre condiciones de trabajo y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?	Determinar la relación entre condiciones de trabajo y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo	H4 Si existe relación significativa entre condiciones de trabajo y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo			
¿Cuál es la	Determinar la	H5 Si existe relación			

<p>relación entre reconocimiento personal y /o social y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo?</p>	<p>relación entre reconocimiento personal y /o social y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo</p>	<p>significativa entre reconocimiento personal y /o social y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre beneficios económicos y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo??</p>	<p>Determinar la relación entre beneficios económicos y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo</p>	<p>H6 Si existe relación significativa beneficios económicos y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.</p>			

Anexo 06: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TÍTULO DEL PROYECTO:

Satisfacción laboral del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo

- 1.1. Nombre del experto: Rosa Victoria Miranda Coaguilla
- 1.2. Especialidad del experto: Maestro en Gestión de los servicios de salud
- 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral
- 1.4. Propósito: Recopilar información de los colaboradores en atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.
- 1.5. Unidades de análisis: Colaboradores de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.
- 1.6. Duración: 20 minutos aproximadamente.
- 1.7. Población: 153 colaboradores de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.
- 1.8. Responsable: Duarez Mejía, Fiorella Lizeth

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

VARIABLE	CODIGO	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN				Observaciones			
			1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Promedio 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador		
			ENUNCIADOS		1	2	3	4	5	SI	NO		SI	NO	SI
MIN	IN	P	S	MS											
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Trabajo justo	1. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.						X		X		X		
			2. La tarea que ejecuto es tan valiosa como cualquier otra						X		X		X		
			3. Me siento útil con la labor que realizo.						X		X		X		
			4. Me complace los resultados de mi trabajo						X		X		X		
			5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						X		X		X		
		Gusto por el trabajo	6. Me gusta el trabajo que realizo.						X		X		X		
			7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo						X		X		X		
			8. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución						X		X		X		
	Condiciones	Distribución física	9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores						X		X		X		
			10. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						X		X		X		

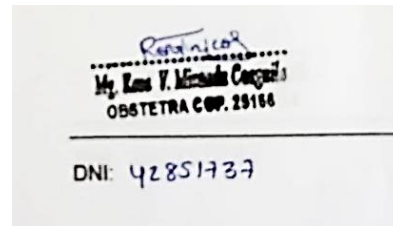
	Ambiente laboral	11. El ambiente donde trabajo es confortable.						X		X		X			
		12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.						X		X		X			
		13. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.						X		X		X			
		14. La relación con mis superiores es cordial.						X		X		X			
		Horario laboral	15. El horario de trabajo me resulta incómodo.						X		X		X		
		Valoración del esfuerzo	16. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						X		X		X		
			17. La remuneración que recibo es aceptable para el trabajo que realizo						X		X		X		
	Reconocimiento personal y/o social	Mal trato	18. Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.						X		X		X		
		Limitaciones laborales	19. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo, para no entablar relaciones de amistad.						X		X		X		
			20. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.						X		X		X		
21. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.								X		X		X			
Tareas percibida		22. La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.						X		X		X			

	Beneficios económicos	Condición salarial	23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.						X		X		X		
			24. El pago de mi sueldo se realiza en una determinada fecha.						X		X		X		
			25. El pago de horas extras es aceptable.						X		X		X		
	Beneficios económicos	Sensación de explotación laboral	26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.						X		X		X		
		Expectativas económicas	27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						X		X		X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

Chiclayo, 26 de mayo del 2021





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

III. TITULO DEL PROYECTO:

Satisfacción laboral del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo

- 3.1. Nombre del experto: Eli Mego Mondragón
- 3.2. Especialidad del experto: Maestro en Gestión de los servicios de salud
- 3.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral
- 3.4. Propósito: Recopilar información de los colaboradores en atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.
- 3.5. Unidades de análisis: Colaboradores de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.
- 3.6. Duración: 20 minutos aproximadamente.
- 3.7. Población: 153 colaboradores de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.
- 3.8. Responsable: Duarez Mejía, Fiorella Lizeth

IV. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

VARIABLE	ZONA	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN				Observaciones						
			1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Promedio 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión			Coherencia con el indicador					
			ENUNCIADOS					1	2	3	4		5	SI	NO	SI	NO	SI
MIN	IN	P	S	MS														
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Trabajo justo	1. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.							X		X		X				
			2. La tarea que ejecuto es tan valiosa como cualquier otra							X		X		X				
			3. Me siento útil con la labor que realizo.							X		X		X				
			4. Me complace los resultados de mi trabajo							X		X		X				
			5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.							X		X		X				
		Gusto por el trabajo	6. Me gusta el trabajo que realizo.								X		X		X			
			7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo								X		X		X			
			8. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución								X		X		X			
	Condiciones	Distribución física	9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores								X		X		X			
			10. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.								X		X		X			

Reconocimiento personal y/o social	Ambiente laboral	11. El ambiente donde trabajo es confortable.						X		X		X		
		12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.						X		X		X		
		13. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.						X		X		X		
		14. La relación con mis superiores es cordial.						X		X		X		
	Horario laboral	15. El horario de trabajo me resulta incómodo.						X		X		X		
	Valoración del esfuerzo	16. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						X		X		X		
		17. La remuneración que recibo es aceptable para el trabajo que realizo						X		X		X		
	Mal trato	18. Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.						X		X		X		
	Limitaciones laborales	19. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo, para no entablar relaciones de amistad.						X		X		X		
		20. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.						X		X		X		
		21. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.						X		X		X		
	Tareas percibida	22. La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.						X		X		X		

	Beneficios económicos	Condición salarial	23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.						X		X		X		
			24. El pago de mi sueldo se realiza en una determinada fecha.						X		X		X		
			25. El pago de horas extras es aceptable.						X		X		X		
	Beneficios económicos	Sensación de explotación laboral	26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.						X		X		X		
		Expectativas económicas	27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						X		X		X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

Chiclayo, 26 de mayo del 2021

GOBIERNO REGIONAL DE CALANCA
Dirección Sub Regional de Salud Pública
Hospital María de Buteroc
Eli Mondragon
Mg. GSS Eli M^go Mondragon
RNE N° 10000 - CEP N° 52778

DNI:

42931321



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

V. TÍTULO DEL PROYECTO:

Satisfacción laboral del colaborador y la calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo

5.1. Nombre del experto: José Fernández Cabana

5.2. Especialidad del experto: Magister salud publica

Coordinador del PP ITS-VIH/SIDA

5.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral

5.4. Propósito: Recopilar información de los colaboradores en atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo.

5.5. Unidades de análisis: Colaboradores de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.

5.6. Duración: 20 minutos aproximadamente.

5.7. Población: 153 colaboradores de la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.

5.8. Responsable: Duarez Mejía, Fiorella Lizeth

VI. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						Observaciones					
			1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Promedio 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador							
			ENUNCIADOS					1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI	NO
					MIN	IN	P	S	MS										
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Trabajo justo	1. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.								X		X		X				
			2. La tarea que ejecuto es tan valiosa como cualquier otra									X		X		X			
			3. Me siento útil con la labor que realizo.										X		X		X		
			4. Me complace los resultados de mi trabajo										X		X		X		
			5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.										X		X		X		
		Gusto por el trabajo	6. Me gusta el trabajo que realizo.										X		X		X		
			7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo										X		X		X		
			8. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución										X		X		X		
	Condiciones	Distribución física	9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores										X		X		X		
			10. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.											X		X		X	

	Ambiente laboral	11. El ambiente donde trabajo es confortable.						X		X		X			
		12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.						X		X		X			
		13. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.						X		X		X			
		14. La relación con mis superiores es cordial.						X		X		X			
		Horario laboral	15. El horario de trabajo me resulta incómodo.						X		X		X		
		Valoración del esfuerzo	16. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						X		X		X		
			17. La remuneración que recibo es aceptable para el trabajo que realizo						X		X		X		
	Reconocimiento personal y/o social	Mal trato	18. Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.						X		X		X		
		Limitaciones laborales	19. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo, para no entablar relaciones de amistad.						X		X		X		
			20. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.						X		X		X		
21. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.								X		X		X			
Tareas percibida		22. La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.						X		X		X			

	Beneficios económicos	Condición salarial	23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					X		X		X		
			24. El pago de mi sueldo se realiza en una determinada fecha.					X		X		X		
			25. El pago de horas extras es aceptable.					X		X		X		
	Beneficios económicos	Sensación de explotación laboral	26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					X		X		X		
		Expectativas económicas	27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					X		X		X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

Chiclayo, 26 de mayo del 2021

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
Dirección Sub Regional de Salud Cutánea
Mg. SP José T. Fernández Cabana
Coordinador del PP ITS-VIH/SIDA

DNI: 29090199.



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

VII. TÍTULO DEL PROYECTO:

Calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo

- 7.1. Nombre del experto: Rosa Victoria Miranda Coaguilla
- 7.2. Especialidad del experto: Maestro en Gestión de los servicios de salud
- 7.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de atención según expectativas y percepciones
- 7.4. Propósito: Recopilar información de las puérperas que recibieron atención en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.
- 7.5. Unidades de análisis: Puérperas que recibieron atención en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo
- 7.6. Duración: 20 minutos aproximadamente.
- 7.7. Población: 80 puérperas atendidas en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.
- 7.8. Responsable: Duarez Mejía, Fiorella Lizeth

VIII. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS							VALORACIÓN						Observaciones		
			2. Total desacuerdo		2. En desacuerdo		3. Indeciso			Redacción clara y precisa	Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador					
			4. De acuerdo		5. Total acuerdo						SI	NO	SI	NO	SI		NO	
			ENUNCIADOS							1								2
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS	CONFIABILIDAD	Precisión	1. Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a la sala de partos, sin importar su condición socio económica								X		X		X			
			2. Que la atención en la sala de partos se realice considerando la gravedad de la salud del paciente									X		X		X		
			3. Que su atención en la sala de partos este a cargo del médico especialista									X		X		X		
		Comunicación	4. Que el profesional de salud mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su salud.									X		X		X		
			5. Qué la farmacia del hospital cuente con los medicamentos que recetará el profesional de la salud.									X		X		X		

CAPACIDAD DE REPUESTA	Servicio rápido	6. Que la atención en caja o módulo de admisión sea rápida								X		X		X			
		7. Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida									X		X		X		
		8. Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida									X		X		X		
		9. Qué la atención en la farmacia de rápida									X		X		X		
SEGURIDAD	Conocimiento	10. Qué el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su condición de salud								X		X		X			
		11. Qué durante su atención en la sala de partos se respete su privacidad									X		X		X		
		12. Qué el profesional de la salud realice un examen físico completo y minucioso pos su condición de salud									X		X		X		

			13. Qué su condición de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore								X		X		X			
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS	EMPATIA	Cuidado	14. Qué el personal de sala de partos le trate con amabilidad, respeto y paciencia								X		X		X			
			15. Qué el personal de sala de partos le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.									X		X		X		
		Atención individualizada	16. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre su condición de salud o resultado de la atención									X		X		X		
			17. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.									X		X		X		

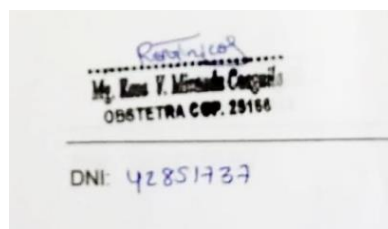
ASPECTOS TANGIBLES		18. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.								X		X		X			
	Materiales de comunicación	19. Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de ginecología sean adecuados para orientar a los pacientes.								X		X		X			
	Equipo personal y	20. Qué la sala de partos cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.									X		X		X		
		21. Qué la sala de partos cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.									X		X		X		
	Instalaciones físicas	22. Qué los ambientes de la sala de partos sean limpios y cómodo.									X		X		X		



III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

Chiclayo, 26 de mayo del 2021



VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS							VALORACIÓN						Observaciones					
		3. Total desacuerdo		2. En desacuerdo		3. Indeciso			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador							
		4. De acuerdo		5. Total acuerdo		1	2	3	4	5	6	7	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN PERCEPCIONES	CONFIABILIDAD	Precisión	1. ¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a la sala de partos, sin importar su condición socioeconómica?									X		X		X				
			2. ¿Usted fue atendido considerando la condición de su salud?											X		X		X		
			3. ¿Su atención en sala de partos estuvo a cargo del personal de salud especialista?											X		X		X		
	Comunicación	4. ¿El personal de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su de salud?											X		X		X			
		5. ¿La Farmacia contó con los medicamentos que le recetaron?											X		X		X			
CAPACIDAD DE REPUESTA	Servicio rápido	6. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?											X		X		X			
		7. ¿La atención en el laboratorio fue rápida?											X		X		X			
		8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) fue rápida?											X		X		X			

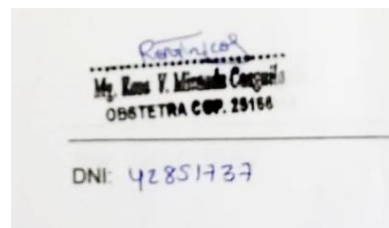
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN	SEGURIDAD		9. ¿La atención en la farmacia fue rápida?											X		X		X				
		Conocimiento	10. ¿El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su condición de salud?												X		X		X			
			11. ¿Durante su atención en sala de partos se respetó su privacidad?												X		X		X			
			12. ¿El profesional de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por la condición de salud por el cual fue atendido?													X		X		X		
			13. ¿La condición de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?													X		X		X		
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN	EMPATIA	Cuidado	14. ¿El personal de salud en sala de partos lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?											X		X		X				
			15. ¿El personal de salud en sala de partos le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?													X		X		X		
		Atención individualizada	16. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre la condición de salud o resultado de la atención?													X		X		X		
			17. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?													X		X		X		

ASPECTOS TANGIBLES		18. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?									X		X		X		
	Materiales de comunicación	19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de ginecología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?									X		X		X		
	Equipo, Personal	20. ¿La sala de partos contó con personal para informar y orientar a los pacientes?									X		X		X		
		21. ¿La sala de partos contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?									X		X		X		
	Instalaciones físicas	22. ¿ ¿Los ambientes de la sala de partos estuvieron limpios y cómodos?									X		X		X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

Chiclayo, 26 de mayo del 2021





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

IX. TÍTULO DEL PROYECTO:

Calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo

- 9.1. Nombre del experto: Eli Mego Mondragón
- 9.2. Especialidad del experto: Maestro en Gestión de los servicios de salud
- 9.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de atención según expectativas y percepciones
- 9.4. Propósito: Recopilar información de las puérperas que recibieron atención en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.
- 9.5. Unidades de análisis: Puérperas que recibieron atención en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo
- 9.6. Duración: 20 minutos aproximadamente.
- 9.7. Población: 80 puérperas atendidas en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.
- 9.8. Responsable: Duarez Mejía, Fiorella Lizeth

X. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS							VALORACIÓN						Observaciones		
			2. Total desacuerdo		2. En desacuerdo		3. Indeciso			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador				
			4. De acuerdo		5. Total acuerdo					SI	NO	SI	NO	SI	NO			
ENUNCIADOS			1	2	3	4	5	6	7									
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS	CONFIABILIDAD	Precisión	1. Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a la sala de partos, sin importar su condición socio económica								X		X		X			
			2. Que la atención en la sala de partos se realice considerando la gravedad de la salud del paciente									X		X		X		
			3. Que su atención en la sala de partos este a cargo del médico especialista									X		X		X		
		Comunicación	4. Que el profesional de salud mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su salud.									X		X		X		
			5. Qué la farmacia del hospital cuente con los medicamentos que recetará el profesional de la salud.									X		X		X		

CAPACIDAD DE REPUESTA	Servicio rápido	6. Que la atención en caja o módulo de admisión sea rápida								X		X		X			
		7. Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida									X		X		X		
		8. Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida									X		X		X		
		9. Qué la atención en la farmacia de rápida									X		X		X		
SEGURIDAD	Conocimiento	10. Qué el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su condición de salud									X		X		X		
		11. Qué durante su atención en la sala de partos se respete su privacidad										X		X		X	
		12. Qué el profesional de la salud realice un examen físico completo y minucioso pos su condición de salud										X		X		X	

		13. Qué su condición de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore									X		X		X			
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS	EMPATIA	Cuidado	14. Qué el personal de sala de partos le trate con amabilidad, respeto y paciencia								X		X		X			
			15. Qué el personal de sala de partos le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.									X		X		X		
		Atención individualizada	16. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre su condición de salud o resultado de la atención									X		X		X		
			17. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.									X		X		X		

ASPECTOS TANGIBLES		18. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.								X		X		X			
	Materiales de comunicación	19. Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de ginecología sean adecuados para orientar a los pacientes.								X		X		X			
	Equipo personal y	20. Qué la sala de partos cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.									X		X		X		
		21. Qué la sala de partos cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.									X		X		X		
	Instalaciones físicas	22. Qué los ambientes de la sala de partos sean limpios y cómodo.									X		X		X		



III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

Chiclayo, 26 de mayo del 2021

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
Dirección Sub Regional de Salud Cútervo
Hospital SANTA MARIA DE BUENOS
Eli Mego
Mg. GSS Eli Mego Mondragon
Nº DE NUMERO CEP N° 92778

DNI:

42931321

VARIABLE	ZONA	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS							VALORACIÓN						Observaciones				
			3. Total desacuerdo		2. En desacuerdo		3. Indeciso			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador						
			4. De acuerdo		5. Total acuerdo		1	2	3	4	5	6	7	SI	NO		SI	NO	SI	NO
			ENUNCIADOS																	
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN PERCEPCIONES	CONFIABILIDAD	Precisión	1. ¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a la sala de partos, sin importar su condición socioeconómica?									X		X		X				
			2. ¿Usted fue atendido considerando la condición de su salud?											X		X		X		
			3. ¿Su atención en sala de partos estuvo a cargo del personal de salud especialista?											X		X		X		
		Comunicación	4. ¿El personal de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su de salud?											X		X		X		
			5. ¿La Farmacia contó con los medicamentos que le recetaron?											X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio rápido	6. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?										X		X		X				
		7. ¿La atención en el laboratorio fue rápida?											X		X		X			
		8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) fue rápida?											X		X		X			

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN	SEGURIDAD	Conocimiento	9. ¿La atención en la farmacia fue rápida?											X		X		X					
			10. ¿El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su condición de salud?													X		X		X			
			11. ¿Durante su atención en sala de partos se respetó su privacidad?													X		X		X			
			12. ¿El profesional de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por la condición de salud por el cual fue atendido?														X		X		X		
			13. ¿La condición de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?														X		X		X		
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN	EMPATIA	Cuidado	14. ¿El personal de salud en sala de partos lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X		X		X				
			15. ¿El personal de salud en sala de partos le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?														X		X		X		
		Atención individualizada	16. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre la condición de salud o resultado de la atención?														X		X		X		
			17. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?														X		X		X		

ASPECTOS TANGIBLES		18. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								X		X		X			
	Materiales de comunicación	19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de ginecología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								X		X		X			
	Equipo, Personal	20. ¿La sala de partos contó con personal para informar y orientar a los pacientes?									X		X		X		
		21. ¿La sala de partos contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?									X		X		X		
	Instalaciones físicas	22. ¿Los ambientes de la sala de partos estuvieron limpios y cómodos?									X		X		X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

Chiclayo, 26 de mayo del 2021

GOBIERNO REGIONAL DE CALAMARCA
Dirección: SUC Regional de Salud Cutánea
Hospital SANTA MARÍA DE BUTERVO
Eli Mago
Mg. GSS Eli Mago Mondragon
RNP ERMERO - CEP N° 52778

DNI: 42931321



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

XI. TÍTULO DEL PROYECTO:

Calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo

11.1. Nombre del experto: José Fernández Cabana

11.2. Especialidad del experto: Magister salud publica

Coordinador del PP ITS-VIH/SIDA

11.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de atención según expectativas y percepciones

11.4. Propósito: Recopilar información de las puérperas que recibieron atención en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.

11.5. Unidades de análisis: Puérperas que recibieron atención en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo

11.6. Duración: 20 minutos aproximadamente.

11.7. Población: 80 puérperas atendidas en la sala de partos del Hospital Santa María de Cutervo.

11.8. Responsable: Duarez Mejía, Fiorella Lizeth

XII. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS							VALORACIÓN						Observaciones			
			2. Total desacuerdo		2. En desacuerdo		3. Indeciso			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador					
			4. De acuerdo		5. Total acuerdo					SI	NO	SI	NO	SI	NO				
			ENUNCIADOS														1	2	3
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS	CONFIABILIDAD	Precisión	1. Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a la sala de partos, sin importar su condición socio económica								X		X		X				
			2. Que la atención en la sala de partos se realice considerando la gravedad de la salud del paciente										X		X		X		
			3. Que su atención en la sala de partos este a cargo del médico especialista										X		X		X		
		Comunicación	4. Que el profesional de salud mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su salud.										X		X		X		
			5. Qué la farmacia del hospital cuente con los medicamentos que recetará el profesional de la salud.										X		X		X		

CAPACIDAD DE REPUESTA	Servicio rápido	6. Que la atención en caja o módulo de admisión sea rápida									X		X		X				
		7. Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida										X		X		X			
		8. Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida										X		X		X			
		9. Qué la atención en la farmacia de rápida										X		X		X			
SEGURIDAD	Conocimiento	10. Qué el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su condición de salud										X		X		X			
		11. Qué durante su atención en la sala de partos se respete su privacidad											X		X		X		
		12. Qué el profesional de la salud realice un examen físico completo y minucioso pos su condición de salud											X		X		X		

✓

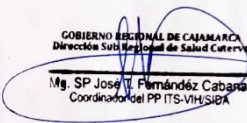
			13. Qué su condición de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore								X		X		X			
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS	EMPATIA	Cuidado	14. Qué el personal de sala de partos le trate con amabilidad, respeto y paciencia								X		X		X			
			15. Qué el personal de sala de partos le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.									X		X		X		
		Atención individualizada	16. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre su condición de salud o resultado de la atención									X		X		X		
			17. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.									X		X		X		

ASPECTOS TANGIBLES		18. Qué usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.								X		X		X			
	Materiales de comunicación	19. Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de ginecología sean adecuados para orientar a los pacientes.								X		X		X			
	Equipo personal y	20. Qué la sala de partos cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.								X		X		X			
		21. Qué la sala de partos cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								X		X		X			
	Instalaciones físicas	22. Qué los ambientes de la sala de partos sean limpios y cómodo.								X		X		X			

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

Chiclayo, 26 de mayo del 2021


 GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
 Dirección Sub Regional de Salud Cutánea
 Mg. SP José Y. Fernández Cabana
 Coordinador del PP ITS-VIH/SIDA
 DNI: 29090199

VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE RESPUESTAS							VALORACIÓN						Observaciones							
		3. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Total acuerdo							Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador									
		ENUNCIADOS							1	2	3	4	5	6		7	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN PERCEPCIONES	CONFIABILIDAD	Precisión	1. ¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a la sala de partos, sin importar su condición socioeconómica?										X		X		X					
			2. ¿Usted fue atendido considerando la condición de su salud?												X		X		X			
			3. ¿Su atención en sala de partos estuvo a cargo del personal de salud especialista?												X		X		X			
	Comunicación	4. ¿El personal de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su de salud?												X		X		X				
		5. ¿La Farmacia contó con los medicamentos que le recetaron?												X		X		X				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio rápido	6. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?												X		X		X				
		7. ¿La atención en el laboratorio fue rápida?													X		X		X			
		8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) fue rápida?													X		X		X			

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN	SEGURIDAD		9. ¿La atención en la farmacia fue rápida?								X		X		X				
		Conocimiento	10. ¿El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su condición de salud?									X		X		X			
			11. ¿Durante su atención en sala de partos se respetó su privacidad?									X		X		X			
			12. ¿El profesional de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por la condición de salud por el cual fue atendido?										X		X		X		
			13. ¿La condición de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?										X		X		X		
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN	EMPATIA	Cuidado	14. ¿El personal de salud en sala de partos lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?									X		X		X			
			15. ¿El personal de salud en sala de partos le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?										X		X		X		
		Atención individualizada	16. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre la condición de salud o resultado de la atención?										X		X		X		
			17. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?										X		X		X		

ASPECTOS TANGIBLES		18. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?									X		X		X			
	Materiales de comunicación	19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de ginecología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?									X		X		X			
	Equipo, Personal	20. ¿La sala de partos contó con personal para informar y orientar a los pacientes?									X		X		X			
		21. ¿La sala de partos contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?									X		X		X			
	Instalaciones físicas	22. ¿Los ambientes de la sala de partos estuvieron limpios y cómodos?									X		X		X			

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
 Dirección Sub Regional de Salud Cutervo

 Mg. SP Jose T. Fernández Cabana
 Coordinador del PP ITS-VIH/SIDA

 DNI: 29090199

Chiclayo, 26 de mayo del 2021

ANEXO 07: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción laboral	Sentimiento efectivo que un empleado tiene hacia su trabajo. (Griffin R, 2010)	Sentimiento efectivo que un empleado tiene hacia su trabajo. (Griffin R, 2010)	Significación de la tarea	Trabajo justo	01 al 08	Ordinal	Satisfacción Laboral CL SPC (Sonia Palma)
				Gusto por el trabajo			
			Condiciones de trabajo	Distribución física	09 al 17		
				Ambiente confortable			
				Horario laboral			
				Valoración al esfuerzo			
			Reconocimiento personal y/o social	Mal trato	18 al 22		
				Limitaciones laborales			
				Tareas percibidas			
			Beneficios económicos	Condición salarial	23 al 27		
Sensación de explotación							

				laboral			
				Expectativas económicas			
Calidad de atención de partos	Grupo de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para obtener una atención sanitaria óptima. OMS, 2020)	Grupo de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para obtener una atención sanitaria óptima. OMS, 2020)	Fiabilidad	Precisión	01 al 05	Ordinal	Cuestionario SERVQUAL
				Comunicación			
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido	06 a 09		
			Seguridad	Conocimiento	10 al 13		
			Empatía	Cuidado	14 al 18		
				Atención individualizada			
			Aspectos tangibles	Materiales de comunicación	19 al 21		
				Equipo y personal			
Instalaciones físicas							