ESCUELA DE POSGRADO

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

Satisfacción laboral y calidad de atención percibidos por los usuarios externos de un Centro de Diálisis Integral, Sullana, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Parra Panduro, Karina Nelly (ORCID: 0000-0003-4399-6154)

ASESOR:

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor (ORCID: 0000-0002-6891-0065)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ
2021

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, por haberme conducido

hasta el final de esta etapa de mi vida e iluminar

mi camino hacia la realización de mis metas.

A la memoria de mi madre: Nelly,

mi ángel que me cuida desde el cielo,

quien con su ejemplo y sabios consejos

ha logrado convertirme en quien soy.

A mi padre: Benjamín,

quien con su amor y sacrificio

motivó la realización de mis objetivos.

A mi amor: Jeffer, por ser

mi guía y fortaleza, gracias

por tu apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

«A mi asesor de tesis Kilder Maynor Carranza Samanez, por su ejemplo de dedicación, servicio y amor a la docencia; además por su ayuda prestada y brindarme parte de su valioso tiempo para la realización de este trabajo».

«A mi estadístico Joaquín Vílchez por su responsabilidad y dedicación, a pesar de haber estado mal de salud, me asesoró en todo momento».

«A la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por haberme brindado la enseñanza intelectual y práctica para el desarrollo de mi tesis».

«Al Centro de Diálisis Integral, por su apoyo para la realización de mi tesis».

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla1. Operacionalización de variables 15

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento 01 17

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento 02 18

Tabla 4. Validación de juicio de expertos 19

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach 19

Tabla 6
Prevalencia de los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 23

Tabla 7
Prevalencia de los niveles de la dimensión desempeño personal de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 24

Tabla 8
Prevalencia de los niveles de la dimensión remuneraciones justas de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 25

Tabla 9
Prevalencia de los niveles de la dimensión condiciones laborales de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 26

Tabla 10

27

Prevalencia de los niveles de la dimensión relación trabajo-empelado de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.

Tabla 11

Prevalencia de los niveles de calidad de atención percibida en usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 28

Tabla 12

Prevalencia de los niveles de la dimensión tangibilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 29

Tabla 13

Prevalencia de los niveles de la dimensión empatía de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 30

Tabla 14 31

Prevalencia de los niveles de la dimension capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.

Tabla 15 32

Prevalencia de los niveles de la dimensión seguridad de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.

Tabla 16 33

Prevalencia de los niveles de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.

Tabla 17
Prevalencia entre la satisfacción laboral y la atención al cliente percibida por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 34

Tabla 18
Prueba de normalidad de las distribuciones de satisfacción laboral y atención al cliente mediante el estadístico de Shapiro-Wilk. 35

Tabla 19
Correlación entre la satisfacción laboral y la atención al cliente percibida por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 36

Tabla 20
Correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la calidad de atención del cliente percibida por usuarios del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 37

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Esquema del tipo de investigación	13
Figura 2.	Prevalencia de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	23
Figura 3.	Prevalencia de los niveles de la dimensión desempeño personal de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	24
Figura 4.	Prevalencia de los niveles de la dimensión remuneraciones justas de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	25
Figura 5.	Prevalencia de los niveles de la dimensión condiciones laborales de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	26
Figura 6.	Figura 6. Prevalencia de los niveles de la dimensión relación trabajo-empelado de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	27
Figura 7.	Figura 7. Prevalencia de calidad de atención percibida en usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	28
Figura 8.	Figura 8. Prevalencia de los niveles de la dimensión tangibilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	29
Figura 9.	Figura 9. Prevalencia de los niveles de la dimensión empatía de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	30

Figura 10, Figura 10, Prevalencia de los niveles de la dimension capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 31

Figura 11. Figura 11. Prevalencia de los niveles de la dimensión seguridad de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 32

Figura 12. Figura 12. Prevalencia de los niveles de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana. 33

Índice de abreviaturas

CSD	Centros de salud de diálisis
OMS	Organización Mundial de la Salud
MINSA	Ministerio de Salud
Servqual	Service of quality
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
AC	Atención al Cliente
SL	Satisfacción Laboral

Resumen

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño y tipo de investigación fue descriptivo y no experimental, transversal. La población fue conformada por 110 usuarios externos y 22 miembros del personal asistencial; la muestra fue censal. Se empleó la encuesta como técnica a fin de extraer información mediante un cuestionario validado y estructurado para calidad de atención y otro cuestionario para satisfacción laboral del personal asistencial.

Los resultados obtenidos tras realizar la prueba de normalidad de las distribuciones de dos variables indicaron que se obtiene para satisfacción laboral un coeficiente de 0,620 y una significación de 0,000; para atención al cliente se obtuvo un coeficiente de 0,859 y una significación de 0,005. De esta manera, se confirma que ambas distribuciones pertenecen a una distribución no normal, por lo cual, es posible utilizar una prueba no paramétrica para hallar la correlación entre ambas variables.

Se concluyó que entre la satisfacción laboral y la atención al cliente percibida, se halló una correlación negativa muy baja y no significativa (Rho=-0,028; p>0,05). Por tal razón, se rechazó la hipótesis alternativa que establece: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la atención al cliente percibida por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.

Se distinguió correlaciones positivas y negativas muy bajas y bajas y no significativas entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral y atención al cliente.

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

Abstract

The present investigation had a quantitative approach, the design and type of investigation was descriptive and not experimental, cross-sectional. The population was made up of 110 external users and 22 members of the healthcare staff; the sample was census. The survey was used as a technique in order to extract information through a validated and structured questionnaire for quality of care and another questionnaire for job satisfaction of healthcare personnel.

The results obtained after performing the normality test of the two-variable distributions indicated that a coefficient of 0.620 and a significance of 0.000 are obtained for job satisfaction; for customer service, a coefficient of 0.859 and a significance of 0.005 were obtained. In this way, it is confirmed that both distributions belong to a non-normal distribution, therefore, it is possible to use a non-parametric test to find the connection between both variables.

It was concluded that between job satisfaction and perceived customer service, a very low and non-significant negative connection was found (Rho = -0.028; p> 0.05). For this reason, the alternative that it establishes is denied: There is a significant relationship between job satisfaction and customer service perceived by users of a Comprehensive Dialysis Center in the province of Sullana.

Very low and low and non-significant positive and negative correlations were distinguished between the dimensions of the variable job satisfaction and customer service.

Keywords: Job satisfaction, healthcare personnel, quality of care, external users.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral (SL), es sin duda una de las preocupaciones más crecientes dentro de las organizaciones, debido a que dicho concepto como predictor del comportamiento laboral permite identificar problemas latentes que merman la producción (1) y que pueden incluso llevar al fracaso de una organización. Estimaciones recientes señalaron que en el mundo países industrializados como Japón y Hong Kong alcanzaron los niveles más bajos de satisfacción, con 44 y 46% respectivamente, frente a países con niveles de satisfacción realmente altos, como lo son México, India y Estados Unidos, con un 82%, 81% y 80% respectivos (2).

En Perú, una investigación reciente señaló que un 76% de peruanos sienten una insatisfacción laboral marcada, influenciada por elementos que van desde el clima laboral, liderazgo, hasta remuneración (3).

El Centro de Diálisis (CD) San Juan Bosco, como cualquier organización pasó por conflictos de diversos tipos, uno de ellos fue en su momento los niveles de satisfacción laboral percibido por sus trabajadores, debido a ello resultó un elemento de suma de importancia investigar acerca de cómo se encontraba en un momento dado dicha variable, cuál fue el impacto que generó, y a partir de ello se estableció planteamientos sólidos de mejora.

La OMS (siglas de la Organización Mundial de la Salud), por otro lado, sostuvo que la grave escasez de personal del área de salud, sumada a una distribución geográfica desigual y el desequilibrio de la remuneración (4), suponían a nivel mundial importantes obstáculos para la satisfacción lograda por los profesionales, así como un impacto en la calidad de la atención brindada (5).

De los 49 países considerados en la clasificación del Banco Mundial como países de bajos ingresos, sólo 5 superaron el umbral de 23 enfermeras y médicos por diez mil habitantes (6), cifra establecida como mínimo necesario por la OMS, para brindar servicios esenciales de salud.

El sistema de salud del Perú no se alejó de dicha realidad, puesto que diversos estudios demostraron que el grado de satisfacción como indicador de calidad laboral necesitaba una pronta intervención a fin de impulsar el desarrollo organizacional generando un impacto favorable en la atención al usuario (7).

Ahora bien, si cuando se habló de la atención convencional en el tratamiento de enfermedades o daños trasmisibles hubo dificultad en relación a la satisfacción laboral (SL) del equipo asistencial, con mucho más razón las hubo cuando se consideró las enfermedades crónicas no transmisibles, de forma específica las personas que sufren de enfermedad renal crónica terminal y llevan terapia hemodialítica, puesto que en este grupo, a los problemas ya descritos, se suman los constantes cambios psicológicos y físico del paciente (8). En relación a lo anterior, estuvo claro que los niveles de estrés de todos los que participan en el tratamiento de hemodiálisis, desde personal asistencial, hasta los pacientes, es alto (9).

Para Moya (Madrid, 2017) los enfermos, que reciben tratamiento hemodialítico, tres veces por semana, se encuentran predispuestos a perennes cambios físicos, psicosociales, ello acarrea un estado psicológico voluble generando estados negativos y autoestima baja.

A partir de ello se distingue la relevancia del equipo asistencial debido a que son el nexo inmediato entre el paciente y el resto de trabajadores con quienes debe interactuar (10), coadyuvando a adaptarse, logrando formar parte de su vida diaria y contribuyendo a su mejoría íntegra (11) y como beneficio de aquella interrelación el enfermo percibió una calidad optima de atención.

No obstante, de forma directa, diversas investigaciones hechas en el Perú, concluyeron que existe una mayoría de beneficiarios descontentos (12), sin tener presente que ello se encontró relacionado con la insatisfacción de los trabajadores de las organizaciones de servicio causa del deficiente reclutamiento de personas que cumplan con las competencias necesarias para el cargo, inestabilidad laboral, deficiente de preocupación prestada al crecimiento educativo profesional perenne, salarios por debajo a las exigencias de los cargos laborales (13). Esta multiplicidad de elementos permitieron entender la altísima proporción de colaboradores insatisfechos evidenciada en servicios notablemente inferiores para el enfermo y sus cuidadores. Como se observó, tanto la satisfacción laboral del equipo asistencial, como la calidad en la atención que el usuario en tratamiento de

hemodiálisis percibió, fueron temas de interés, que requirieron un análisis exhaustivo, a fin de identificar los factores causales y relacionales.

Es entonces a partir de lo señalado antes, que el problema general planteado fue ¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción laboral del personal asistencial con la calidad de atención percatada por los usuarios de un Centro de diálisis de la provincia de Sullana? y los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cómo es la satisfacción laboral en los dominios: desempeño individual, condiciones laborales salarios equitativos, y relación empleado-trabajo, percibidas por los usuarios de un CD de la provincia de Sullana?; 2. ¿Cómo la calidad de atención es en los dominios: facultad de reacción, fiabilidad, estabilidad, aspectos tangibles y empatía, sentidas por los pacientes de un CD de la provincia de Sullana?; 3. ¿Cómo es la valuación de los dominios de satisfacción laboral y de calidad de atención sentidas por los pacientes de un CD de la provincia de Sullana?

A nivel metodológico este estudio se justificó debido a que la evaluación de las dos variables consideradas, SL del equipo asistencial y calidad de la atención (CA) percibida por los pacientes, así como la relación entre sus dimensiones, se desarrolló a través de la medición y análisis científico, brindando resultados con un adecuado nivel de validez y confiabilidad.

Al mismo tiempo el presente estudio, justificó un aporte social, pues brindó a la humanidad una contribución importante, al permitir identificar los problemas o deficiencias existentes entre las variables en mención, a partir de una óptica real, más humana, favoreciendo la creación de nuevas estrategias para una organización que favorezcan tanto la satisfacción laboral como la CA observada por los pacientes, facilitando la adquisición de capacidades nuevas y promoviendo el desarrollo humano.

Finalmente, como hipótesis general se planteó que entre la SL del personal asistencial y CA al paciente en un CD de la provincia de Sullana existe relación; y acerca de las hipótesis específicas se planteó: 1. Existen niveles altos de satisfacción laboral en los dominios: desempeño individual, condiciones laborales, salarios equitativos, y relación empleado-trabajo, percibidas por los usuarios de un

CD de la provincia de Sullana; 2. Existen niveles altos de CA en los dominios: facultad de reacción, fiabilidad, estabilidad, aspectos tangibles y empatía, sentidas por los pacientes de un CD de la provincia de Sullana. 3. En los niveles alcanzados entre los dominios de la SL y de la CA apreciadas por los pacientes de un CD de la provincia de Sullana existe relación.

Por lo tanto, el objetivo general de la investigación fue establecer la relación de la SL del equipo asistencial con la CA al usuario en un CD de la provincia de Sullana. Luego, consideramos como objetivos específicos: 1. Determinar el nivel de SL en sus dominios: desempeño individual, condiciones laborales, salarios equitativos, y relación empleado-trabajo, percibidas por los usuarios de un CD de la provincia de Sullana; Determinar el nivel de CA en sus dominios: facultad de reacción, fiabilidad, estabilidad, aspectos tangibles y empatía, sentidas por los pacientes de un CD de la provincia de Sullana; Determinar la relación entre los valores alcanzados en los dominios de la SL y de la CA percibidas por los pacientes de un CD de la provincia de Sullana. (Anexo 1)

II. MARCO TEÓRICO

La bibliografía revisada precisó estudios previos de nivel internacional como:

Maggi (Ecuador, 2018) en la investigación «Evaluación de la calidad de atención relacionada con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia de pediatría Hospital General de Milagro Guayaquil, Ecuador», el propósito fue evaluar el grado de satisfacción de los pacientes relacionada con la atención y calidad obtenida con la asistencia en el área de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro. Estudió a 357 usuarios entre los 25 y 30 años a los cuales se le evaluó mediante el instrumento SERVQUAL, el cual está compuesto por 5 dominios, los cuales incluyen fiabilidad, tangibilidad, respuesta, empatía y seguridad. Los resultados obtenidos señalan que el 24,7% de las personas estuvo de acuerdo con que los colaboradores de los hospitales del IESS tienen una apariencia impecable; 31,7% de las personas le pareció indiferente el tema de los materiales relacionados con el servicio; el treinta porciento de los sujetos se ubicó dentro del área de la variable en desacuerdo fuertemente en relación a la cuestión del acatamiento de los nosocomios en función a lo prometido. Ello permitió concluir que es deficiente la calidez presente al tratar al paciente, y sumado a ello no brinda seguridad al usuario (14).

Alemán (Nicaragua, 2017) en la tesis «Satisfacción laboral del personal de enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017», el objetivo fue determinar la satisfacción laboral percibida por los profesionales de enfermería que laboran en el área de Neonatología del Nosocomio Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Incluyó a 23 profesionales asistenciales a quienes aplicó el instrumento de actitudes para con el puesto laboral y agentes determinantes de la SL. Los resultados de la investigación señalan que el sesenta y nueve punto nueve por ciento del personal evaluados se ubican dentro del rango de menores de 30 años, el sexo predominante fue femenino el con setenta y cuatro porciento, siendo el principal hallazgo que el mayor grado de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería, precisó relación con desarrollo personal, identidad de la tarea, ambiente de trabajo, autogestión en el desempeño, pero no así con las consideraciones sobre el sueldo y sistema de

incentivos. Todo ello permite concluir que existe relación entre el grado mayor de SL de los profesionales de Enfermería, con la autonomía en el desempeño, desarrollo individual, identidad con la tarea, ambiente de trabajo, pero no sucede lo mismo al hablar acerca de las consideraciones del salario y sistema de incentivos (15).

Posteriormente, a nivel nacional, dentro de los estudios que anteceden al presente se encuentran:

Campos (Perú, 2020) «Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC», cuyo objetivo fue determinar en el personal asistencial, el grado de SL y la CA al usuario. Estudió a ciento treinta y siete sujetos (32 colaboradores asistenciales y 105 pacientes) a quienes les aplicó un instrumento validado y estructurado para CA y otro instrumento para SL del equipo asistencial. Encontrando como resultado que cerca del cuarenta y cuatro % del equipo asistencial estaban satisfechos laborando en el Centro de Diálisis Nefro Cix y cerca del cincuenta y cuatro % de usuarios expresaron que les dan una eficiente atención. Concluyendo que el personal únicamente se encuentra insatisfecho en la dimensión Desarrollo, debido a la carencia de capacitaciones y alianzas educativas con instituciones de prestigio, que faciliten la continua formación (16).

Mamani (Perú, 2017) «La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al Usuario Externo en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz, Año 2014», el objetivo fue establecer la relación entre la SL y la CA brindada al usuario externo. Estudió a setenta y un pacientes de la División de Diagnóstico por Imágenes aplicando el instrumento creado a partir de la Escala planteada por el autor Torres y el Esquema Técnico de Gestión de Calidad del Ministerio de Salud-SGC. Los resultados indican que en relación al usuario externo y la CA brindada, corresponden cerca del treinta y nueve % (27) de las respuestas a una de las dimensiones denominada científica-técnico, un treinta y cuatro % (24) a la dimensión entorno, cincuenta % (35) a la dimensión humana, fueron clasificadas como CA Buena, lo que establecería la

inexistencia de correlación significativa a nivel estadístico entre las dimensiones de SL y CA. Llegando a la conclusión de que las variables no guardaban relación (17).

A nivel de los postulados teóricos, se llevó a cabo una recolección de información científica actualizada acerca de las variables de estudio y las respectivas dimensiones que las conforman, iniciando con la variable Satisfacción Laboral, cuyas definiciones teóricas consideradas fueron las siguientes:

Locke (España, 1976) afirma que la SL es el resultado de la discrepancia de aquello que el trabajador quiere y aquello que obtiene realmente, de su trabajo, influenciada por la importancia atribuida por los resultados. Lo que se traduciría en que a menor divergencia entre aquello que anhela y alcanza, la satisfacción será más grande (18). Define entonces el autor a la SL, como una respuesta emocional placentera o positiva, consecuencia de la apreciación subjetiva del sujeto acerca de las vivencias laborales (19).

Robbins (España, 1999) delimita la SL como la diferencia entre las recompensas que los trabajadores consideran que deberían de recibir, y la cantidad que reciben, haciendo referencia de forma general a una actitud del sujeto hacia su trabajo, debido a ello un individuo con nivel alto de satisfacción sostiene hacia el trabajo actitudes favorables, en cambio un sujeto insatisfecho mantiene actitudes descontentas (15).

Por otro lado, Gibson (España, 1985), define de forma simple que la SL hace referencia al grado en que las necesidades de los empleados son satisfechas por la organización (13).

Davis y Newstrom (Colombia, 2003) opinan que las investigaciones de satisfacción se concentran en la parte más importante de las organizaciones, debido a que las actitudes relacionadas al trabajo disponen a que el empleado muestre un comportamiento de cierto modo (20). En los aspectos de relevancia involucrados al concepto satisfacción laboral, encontramos: la remuneración, la naturaleza de las tareas hechas, el superior inmediato, los compañeros o equipos de trabajo y las condiciones inmediatas de trabajo, sin dejar de lado, factores claves que giran

alrededor del género, edad, nivel ocupacional, años de antigüedad, y el tamaño de la empresa (21).

Abrajan, y colaboradores (Epaña, 2009) afirman que la SL se vincula con las experiencias laborales alcanzadas por el trabajador en diversas empresas o instituciones, la misma que se convierte en percepción y consecuentemente en un elemento emocional (22). A partir de ello el resultado obtenido es la forma comportamental del trabajador en diversas condiciones en la organización y su colación lo llevaría a percibirse in satisfecho, o satisfecho en la misma (23).

Para Martín & Núñez (Colombia, 2010), la SL es la acción que tiene un sujeto para acrecentar sus habilidades y capacidades, a la par con la empresa brindando retribuciones y beneficios por su colaborador (24). Ello genera que el colaborador origine retos y por ende resultados óptimos (25). De este modo, alcanza satisfacciones consigo mismo como consecuencia del clima laboral y los reconocimientos de la empresa al apreciar su dedicación.

Para Castellanos (México, 2012) la SL es efecto de un grupo de conductas y discusiones que tiene un trabajador en relación con su labor y su medio, como los colegas de labores, el sueldo recibido, circunstancia en que labora, modelo de acuerdo laboral, etc. De este modo si un colaborador se mantiene complacido, permanecerá actitudinalmente positivo, caso opuesto sería negativa la actitud adoptada para con tareas encomendadas (26).

Marin & Arias (Colombia, 2013) señalan que es el conjunto de sentimientos existentes en el trabajador hacia su labor. Es de ese modo que, si aquello que anhela, alcanza o no sus expectativas, existirá en él una respuesta favorable, resultado de es lo que espera o cumple con sus expectativas. Caso contrario, generará insatisfacciones reflejadas en deficiente dedicación en la ejecución de sus tareas (22).

Los factores de la SL facilitan la determinación de situaciones que harán que el trabajador se sienta agradado con su labor y con la empresa, para efectos del presente estudio, y a partir de la teoría elegida se identifican los siguientes factores o dimensiones:

a) Desempeño personal

Robbins & Coulter (México, 2005) lo definen como un conglomerado de destrezas empleadas por el trabajador a fin de completar sus labores (16). Median los indicadores siguientes:

Identidad de la tarea: Es la incorporación de las funciones como un universo de un cargo. Ejecutar una actividad labora desde recién iniciado hasta su conclusión con notorios resultados.

Significación de la tarea: Se define como el impacto generado por la labor realizada por un sujeto, en la vida de otros o la suya misma.

Autonomía: Independencia de cada trabajador para efectuar una labor utilizando los recursos y tiempo considerados prudentes.

Retroalimentación del puesto mismo: Nivel de datos claros y directos que posee un colaborador en la ejecución de su labor, asegurando un actuar efectivo.

Dichas dimensiones generan en el colaborador bienestar, en el momento que identifica que el trabajo desarrollado favorece el desarrollo profesional y a nivel individual, así como la autonomía en desarrollo de sus funciones. No obstante, en las ocasiones que el desafío es colosal, el trabajador puede experimentar estrés o frustración, aminorando la complacencia.

b) Remuneraciones justas

Son los premios o distinciones recibidas por el colaborador debido a sus labores desempeñadas en la empresa. De ese modo, la retribución debe ser percibida como adecuada y de acuerdo con las perspectivas del trabajador a fin de que se mantenga complacido.

La sección de personal debería asegurar la complacencia de los colaboradores mediante dicha función con el objetivo de preservar el óptimo desempeño. El colaborador tiene que identificar su remuneración como adecuada en cotejo con otros colegas de otras empresas.

Satisfacción con el método de ascensos y promociones: La apreciación alcanzada por el colaborador en relación con las opciones de desarrollo profesional que tiene, con políticas equitativas y transparentes se verá favorecida la satisfacción.

Dichas circunstancias laborales son imprescindibles para el trabajador, debido a que espera una remuneración a cambio de las labores ejecutadas, con lo que mantendrá un estilo de vida favorable para él y de su familia. Una retribución económica ecuánime y puntual generará una mayor SL.

c) Condiciones de trabajo

Tiene influencia en su satisfacción puesto que al trabajador le importa su medio laboral, contexto que debería facilitar el desarrollo de tareas de manera segura, resguardando su integridad. En esta dimensión se considera la cultura empresarial sentida por el trabajador y la atmosfera que identifique, toda vez que se labore en equipo para el logro de objetivos individuales y de la organización.

Oportunidad y Desarrollo de la Empresa: Se basa en la inclusión de todos los trabajadores para laborar por un logro mutuo.

Características del Trabajo: Se mantienen adheridas a los fines de la empresa en un periodo concreto.

Supervisión: Labores realizadas por un sujeto con el objetivo precisar la ejecución de responsabilidades de otros trabajadores y de ese modo lograr las metass de la organización y consecuentemente progreso del colaborador.

d) Relación trabajo – empleado

El vínculo existente entre la organización y los trabajadores debe ser optima y constante a lo largo del tiempo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos e ideales de forma integrada fomentando el progreso mutuo.

Compatibilidad entre el puesto y la personalidad: Es la correlación existente entre el puesto laboral y el temperamento del trabajador, si dicho temperamento es compatible generará como producto un colaborador complacido.

Por otro lado, en función de la variable Calidad de la atención, aunque sus definiciones varían de forma sustancial de un autor a otro, la búsqueda de información científica actualizada sobre los conceptos y sus dimensiones, permitió elegir las siguientes:

La OMS, conceptualiza la calidad como la adhesión de servicios que busca lograr la optima atención, que genere mayúscula satisfacción del paciente, reduciendo los riesgos, lo que parte del diagnóstico hasta elección terapéutica más adecuada en función de la patología (27).

Por su parte Gonzales (Perú, 2019) afirma que la CA, en el área de salud es definida en la actualidad como la capacidad de un producto o servicio para adaptarse a las expectativas del paciente. Los motivos fundamentales para otorgar la calidad es la seguridad de lograr el máximo aprovechamiento para el usuario y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención bastante costosa (28).

Es en la aplicación de la tecnología y ciencia médica, buscando maximizar sus beneficios para la salud sin sumar a la par peligros, donde se basa la consistencia de la CA técnica. El grado de CA es, por ende, la directriz que genera expectativas de que una asistencia provista alcance el equilibrio óptimo de beneficios y riesgos (29).

Según Costa y colaboradores (Perú, 2019), la CA al usuario no solo hace referencia al trato del mismo, sino también de sus iguales, incluyendo el equipo que labora en la institución, en conjunto, todos, permiten que el usuario alcance una estancia placentera en cuanto a infraestructura, amabilidad, rapidez en pagos y trámites, información y comodidad (30). Dando valor de igual modo a las competencias del personal de la salud en su labor (26).

Según Donabedian (España, 1985) La CA es la interacción proveedor-paciente donde se emplea los elementos más anhelados a fin de que las proyecciones de logros sean lo más próximo a la atención entregada en el presente (31).

Para Urriago (Colombia, 2012), quien tiene muy en cuenta al paciente y su percepción, la calidad debe basarse en todos los elementos que cubren de forma

oportuna las necesidades, con el abasto suficiente de insumos requeridos para la atención, y el trato mediado por la amabilidad. Con ese fin las dimensiones consideradas relevantes son: Fiabilidad, Aspectos Tangibles, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía (16).

Dicho planteamiento es en el que se basa la presente investigación, así como en sus dimensiones:

Los aspectos tangibles: Es la percepción del usuario acerca del medio físico del centro, lo que influye en su atención eficiente.

La fiabilidad: Actitud manifestada por el profesional en el cuidado del usuario, esta debe ser precisa y confiable.

Sumado a ello, es la tranquilidad que el usuario mantiene, pues sabe que recibirá una atención pertinente, íntegra y constante sin intermisiones ni cancelaciones. El usuario debe identificar respuestas fehacientes para sus problemas.

La capacidad de respuesta: Es la prontitud con la que recibe atención un enfermo, los procesos que necesita hacer en el Centro de Diálisis, la programación que se le asigna y la aptitud del equipo de solucionar sus inquietudes. Sumado a ello, el enfermo debe poder observar la labor conjunta existente en el centro, direccionada a entregar un óptimo servicio.

La Seguridad: Es la seguridad y certidumbre que percibe el paciente en el diagnóstico de su condición. Nivel de interacción entre el prestador y el enfermo, interacción continua y servicio completo que incluye la entrega prudente de medicinas y emplazamiento de fácil acceso en el nosocomio.

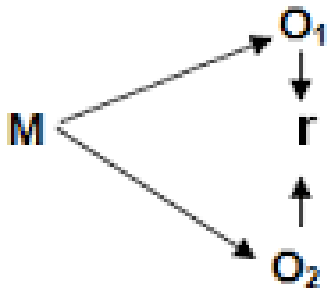
La empatía: Es comprender aquello que el paciente o usuario necesita y cubre sus requerimientos, una actitud que los profesionales enfermería necesitan demostrar. Es el trato decente y considerado brindado al paciente a la hora de brindar informes minuciosos del curso de su patología.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente fue una investigación básica, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo. Se fundamento estuvo basado en la búsqueda de conclusiones en función de la hipótesis, buscando al mismo tiempo acrecentar el repertorio de conocimientos recabando información importante sobre el fenómeno de estudio (32).

Fue un diseño no experimental, transversal. Se argumenta porque los hechos fueron observados sin alterar de forma alguna las variables, puntualizando y recogiendo en un periodo determinado los datos necesarios (33).



Donde:
«M»: muestra donde se realiza el estudio.
«O»: observaciones obtenidas en cada una de las variables distintas.
«r»: relación existente entre las variables estudiadas.

***Figura* 1** Esquema del tipo de investigación

3.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población la constituyeron 132 sujetos (110 pacientes y 22 miembros del equipo asistencial).

La muestra censal fue compuesta por el total poblacional.

Debido a la diferencia de número de los sujetos de ambos grupos, durante el análisis estadístico, a fin de poder desarrollar una relación estadística normativa, se tomó distintas muestras aleatorias de 22 usuarios externos para establecer la relación de la SL del equipo asistencial con la CA al usuario, así como para

determinar la relación entre los valores alcanzados en las dimensiones de la SL y de la CA identificada por los pacientes.

Los principios para la inclusión considerados: a) Usuarios de dieciocho años a más, varones y mujeres, en tratamiento de hemodiálisis, b) Pacientes que accedan a intervenir de manera preconcebida, c) Pacientes y personal del equipo asistencial, con una antigüedad mayor a un mes en el centro de diálisis.

Y los principios para la exclusión fueron: a) Pacientes menores de edad, b) Pacientes que no acepten colaborar de manera voluntaria, c) Pacientes y personal asistencial con una antigüedad menor a un mes en el centro de diálisis.

Se desarrolló un piloto con veinte pacientes a fin de estimar el periodo empleado en responder, su detección y reacción de probables equívocos en la redacción.

Dicho muestreo fue no probabilístico debido a que la investigadora seleccionó la muestra basada en un juicio subjetivo.

Los usuarios externos fueron la unidad de análisis y personal asistencial del centro de diálisis.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó como técnica la encuesta a fin de averiguar acerca de la SL y CA percibida en usuarios externos.

Asimismo, el instrumento empleado para recoger datos fue el Cuestionario para la satisfacción laboral, y el Cuestionario SERVQUAL (versión modificada).

El primer Cuestionario para la satisfacción laboral cuya estructura consta de 18 items, conformada por 4 dimensiones, cuantificados a partir de escala de Likert donde cada nivel se conformó por veinte % (Rangos de porcentaje: Totalmente en desacuerdo de cero a veinte; En desacuerdo de veinte a cuarenta; Ni acuerdo, Ni

desacuerdo de cuarenta a sesenta; De acuerdo de sesenta a ochenta y Totalmente de acuerdo de ochenta a cien).

El segundo cuestionario SERVQUAL (versión modificada), cuya estructura consta de 19 preguntas, constituido por cinco dimensiones, cuantificadas conforme escala de Likert la cual establecen tres niveles: Deficiente 19-44; Moderado 45-70; Eficiente 71-95.

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento 01

Nombre del cuestionario	Cuestionario para la satisfacción laboral
Autora	Br. Karina Nelly Parra Panduro
Adaptado	Adaptado a partir del Cuestionario para la satisfacción laboral de Br. Fiorella Juriko Campos Pérez
Lugar	Servicio de hemodiálisis de Sullana
Fecha de aplicación	Primera mitad de octubre de 2020
Objetivo	Determinar la satisfacción laboral
Dirigido a	Personal asistencial de forma individual
Tiempo estimado	15 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 18 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una: Desarrollo del personal, Remuneraciones justas, Condiciones de Trabajo, Relación trabajo – empleado. Todos con indicadores en escala tipo Likert con opciones de respuesta (1) Totalmente en desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

A fin de establecer la validez del instrumento Parra (2020), sometió el cuestionario a deliberación y criterio de 03 expertos: Primer experto: Magister en Educación con Mención en Docencia e Investigación, Docente de Pre y Post Grado UCV. El segundo experto: Magister en Educación con Mención en Docencia e Investigación y Psicólogo del CEM. El tercer experto: Magister en Psicología Educativa. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba.

Así mismo, para determinar la Confiabilidad del instrumento, Parra (2020) empleó el programa SPSS Estatistic 25 y la técnica de fiabilidad Alfa de Crombach, logrando un coeficiente de 0,751, lo que indicaría una confiabilidad aceptable para la aplicación del instrumento.

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento 02

Nombre del cuestionario	SERVQUAL (Versión modificada)
Autora	Br. Karina Nelly Parra Panduro
Adaptado	Adaptado a partir del modelo SERVQUAL
Lugar	Servicio de hemodiálisis de Sullana
Fecha de aplicación	Primera mitad de octubre de 2020
Objetivo	Determinar la calidad de atención percibida por el paciente
Dirigido a	Pacientes en tratamiento de hemodiálisis, de forma individual
Tiempo estimado	15 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 19 ítems, con cinco dimensiones e indicadores por cada una: tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. Todos con indicadores en escala tipo Likert con opciones de respuesta (1) Totalmente en desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

A fin de determinar la validez del instrumento Parra (2020), sometió el cuestionario a opinión de tres especialistas: Primer experto: Magister en Educación con Mención en Docencia e Investigación, Docente de Pre y Post Grado UCV. El segundo experto: Magister en Educación con Mención en Docencia e Investigación y Psicólogo del CEM. El tercer experto: Magister en Psicología Educativa. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba.

Así mismo, para determinar la Confiabilidad del instrumento, Parra (2020) empleó el programa SPSS Estatistic 25 y la técnica de fiabilidad alfa de crombach, logrando un coeficiente de 0,793, lo que indicaría una confiabilidad aceptable para la aplicación del instrumento.

Tabla 4. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Olaechea Tamayo Javier Arturo	Aplicable
2	Mg.	Castillo Urquiza Quian Hans.	Aplicable
3	Mg.	Villalobos Paredes Karina	Aplicable

El estudio piloto previo, ayudó a determinar la confiablidad del instrumento. Se analizó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach para obtener un valor mínimo de 0,7 equivalente a bueno. **(Tabla 5)**

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles
Alfa de Cronbach	N° de elementos	
0,751	18 ítems de la variable Satisfacción Laboral	Aceptable (≥0,7 - <0,8)
0,793	19 ítems de preguntas de la variable Calidad de Atención al paciente	Aceptable (≥0,7 - <0,8)

3.4. Procedimientos

Fueron incorporados los siguientes pasos en los procedimientos incorporados:

- Adaptación de los instrumentos, explicados antes.
- Validación de contenido por criterio de jueces, explicados antes.
- Consentimientos y autorización con el fin de aplicar la encuesta en una institución: Se requirió permiso y autorización a la administración del centro de diálisis, explicándole el propósito del estudio.
- Información verbal del consentimiento informado: fue solicitado el permiso a los pacientes, que fueron orientados con la explicación de la investigación, mostrando su decisión de participación voluntaria con su aceptación verbal y declarando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción.
- Aplicación de prueba piloto: A partir del avance, en principio se informó sobre el anonimato de la información alcanzada y el procesamiento confidencial, evitando juzgar a causa de la información recabada.
- El acceso al historial clínico fue con intereses meramente académicos, debido a ello los datos personales del usuario permanecerán apartados de

la información clínica a fin de garantizar el anonimato. Ello fue sustentado con un acuerdo de investigador a fin de no divulgar la información.

- De manera previa se calculó el numero muestral explicado antes.
- Determinación de la frecuencia de aplicación: Se planificó el estudio a fin de que pueda llevarse a cabo en diferentes horarios de la semana a fin de recolecta resultados de mayor confianza. Estableciendo (miércoles 7 y viernes 9 de octubre de 8am-11am; y el día jueves 8 y sábado 10 de octubre de 2:30pm-9 pm).

3.5. Método de análisis de datos

El análisis de las sábanas de datos fue hecha a través del programa MS Excell® utiliza para hacer cálculos y análisis estadísticos

El análisis estadístico se desarrolló con el programa SPSS® v. 25. 0. El SPSS, un programa especialmente diseñado para resolver problemas en el área de la estadística, facilitando la aplicación a una misma sábana de datos un conjunto infinito de procedimientos estadísticos de forma sincronizada, desde el mismo software, posibilitando saber si se cumplieron las hipótesis del trabajo, favoreciendo la toma de decisiones, y permitiendo adoptar la mejor estrategia, a fin de brindar solución a diversos problemas en investigación (32).

El intervalo de confianza empleado en esta investigación de 95%.

Tras identificar la distribución no normativa de los datos, fue empleada la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman, dicho coeficiente facilita el estudio de la relación lineal entre 2 variables cuantitativas relacionadas a ambos cuestionarios (37). En el cálculo de la intensidad de asociación entre variables se brindó diversas categorías.

El grafico a emplear fue de tipo barras, dichos gráficos facilitan la representación de datos referentes a dos variables, y su relación.

3.6. Aspectos éticos

Se necesitó el consentimiento de los pacientes, de manera previa, el mismo que se plasmó de manera verbal a través de su aceptación. Dada la legislación vigente, y las características del estudio, no se necesitó la conformidad del mismo por un Comité de ética (38). Así mismo se hizo notar que la información del usuario únicamente estuvo disponible para fines científicos, garantizando de forma plena el derecho a la privacidad. Los datos del paciente, durante el acceso a las historias clínicas para aspectos de investigación, se mantuvo separados a fin de asegurar el anonimato.

IV. RESULTADOS

Tabla 6
Prevalencia de los niveles de SL en los trabajadores del CD Integral de la provincia de Sullana.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Satisfecho	6	27%
Totalmente satisfecho	16	73%
Total	22	100%

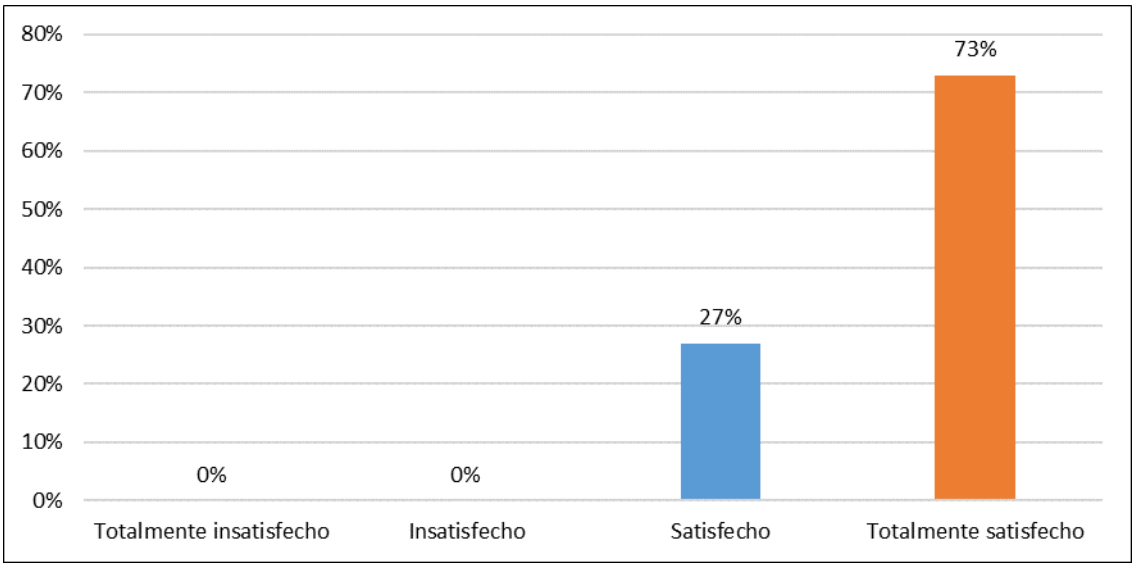


Figura 2. Prevalencia de SL en los trabajadores del CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 6 y Figura 2 se evidencia que del 100% de trabajadores encuestados, el 73% se encuentra muy satisfecho de su entorno y condiciones de trabajo, y el 27% se muestra satisfecho.

Tabla 7
Prevalencia de los niveles de la dimensión desempeño personal de la SL en los trabajadores del Centro de CD de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño personal	Totalmente insatisfecho	0	0%
	Insatisfecho	0	0%
	Satisfecho	0	0%
	Totalmente satisfecho	22	100%
	Total	22	100%

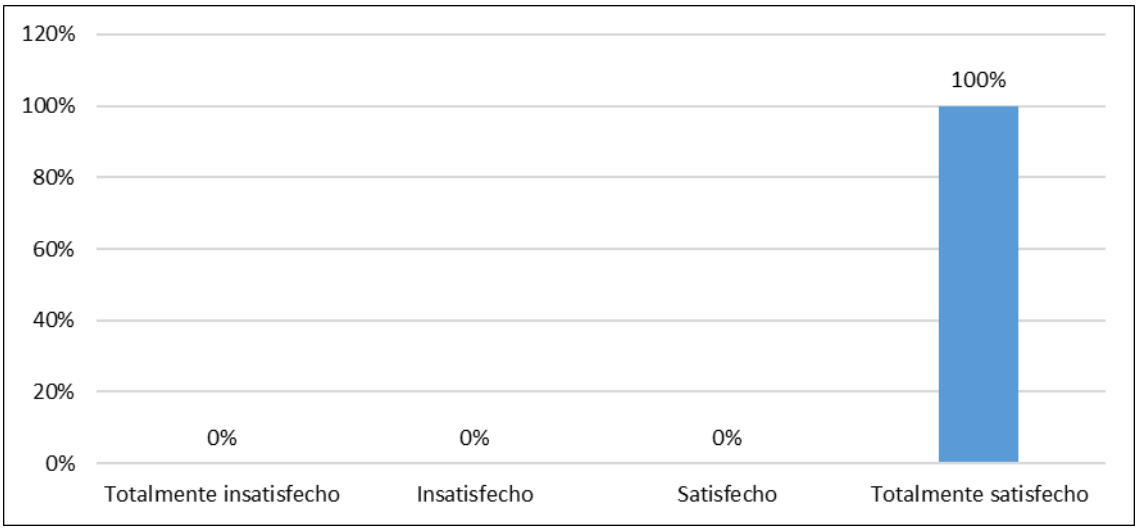


Figura 3. Prevalencia de los niveles de la dimensión desempeño personal de la SL en los trabajadores del CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 7 y Figura 3 se puede observar que de los 22 colaboradores que evaluaron la satisfacción laboral en función a su desempeño personal, el 100% informó que se siente totalmente satisfecho.

Tabla 8
Prevalencia de los niveles de la dimensión remuneraciones justas de la SL en los trabajadores del CD Integral de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Remuneraciones justas	Totalmente insatisfecho	0	0%
	Insatisfecho	3	14%
	Satisfecho	0	86%
	Totalmente satisfecho	0	0%
	Total	22	100%

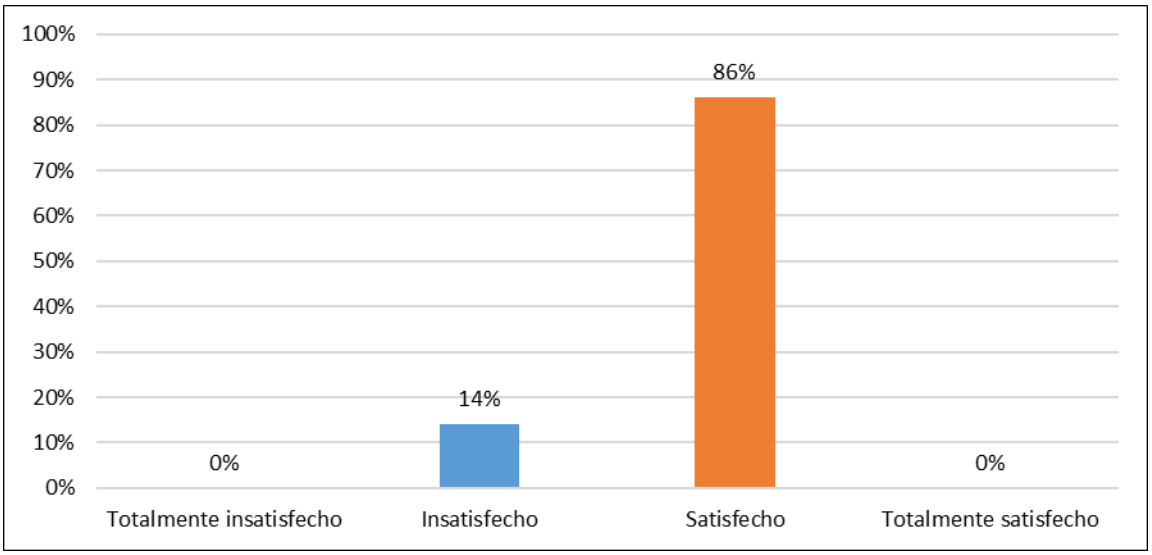


Figura 4. Prevalencia de los niveles de la dimensión remuneraciones justas de la SL en los trabajadores del CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 8 y Figura 4 se puede observar que de los 22 colaboradores que evaluaron la satisfacción laboral en función a las remuneraciones, el 86% informó que se siente satisfecho y sólo el 14% indicó un nivel de insatisfacción.

Tabla 9
Prevalencia de los niveles de la dimensión condiciones laborales de la SL en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Condiciones laborales	Totalmente insatisfecho	0	0%
	Insatisfecho	0	0%
	Satisfecho	3	14%
	Totalmente satisfecho	19	86%
	Total	22	100%

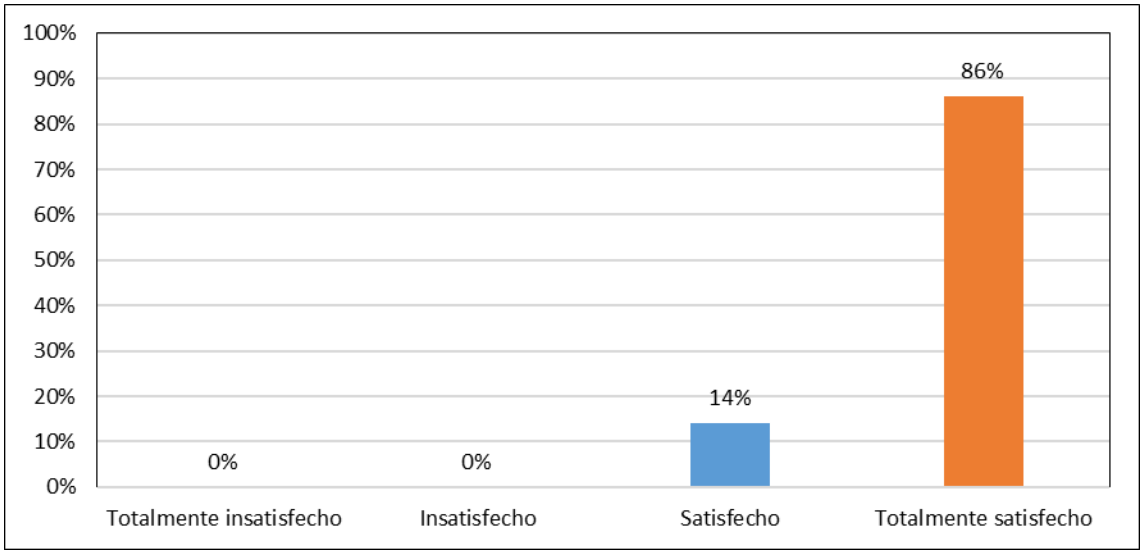


Figura 5. Prevalencia de los niveles de la dimensión condiciones laborales de la SL en los trabajadores del Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 9 y Figura 5 observa que de los 22 colaboradores que evaluaron la satisfacción laboral en función a las condiciones laborales, el 86% informó que se siente totalmente satisfecho y sólo el 14% indicó un nivel de satisfacción.

Tabla 10
Prevalencia de los niveles de la dimensión relación trabajo-empelado de la SL en los trabajadores del CD Integral de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Relación trabajo-empelado	Totalmente insatisfecho	0	0%
	Insatisfecho	0	0%
	Satisfecho	3	14%
	Totalmente satisfecho	19	86%
	Total	22	100%

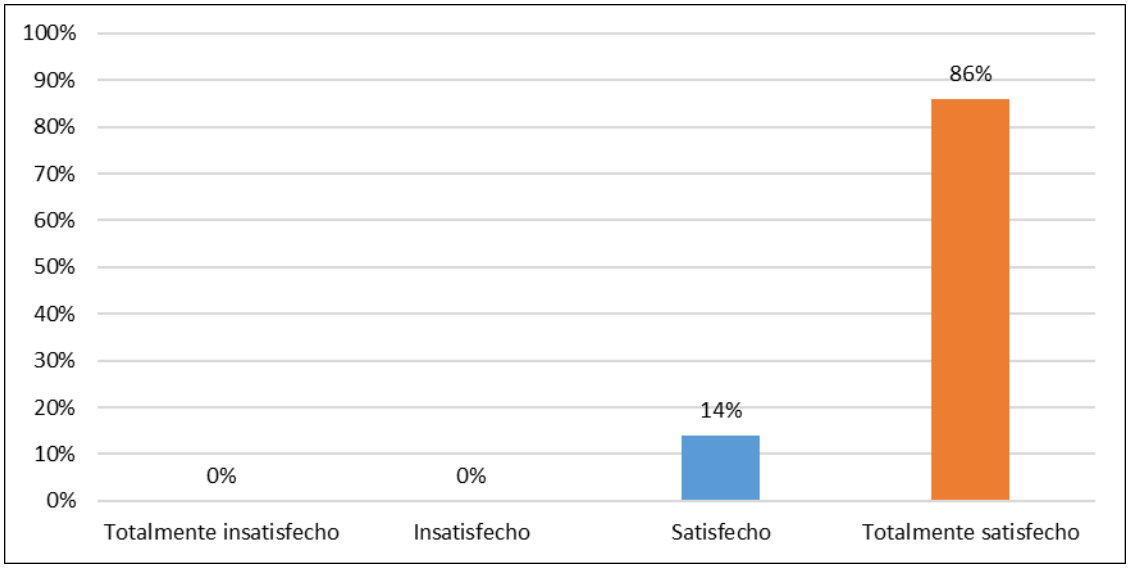


Figura 6. Prevalencia de los niveles de la dimensión relación trabajo-empelado de la SL en los trabajadores del CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 10 y Figura 6 se puede observar que de los 22 colaboradores que evaluaron la satisfacción laboral en función a la relación trabajo-empelado, el 86% informó que se siente totalmente satisfecho y sólo el 14% indicó un nivel de satisfacción.

Tabla 11
Prevalencia de los niveles de CA percibida en usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Moderado	0	0%
Eficiente	22	100%
Total	22	100%

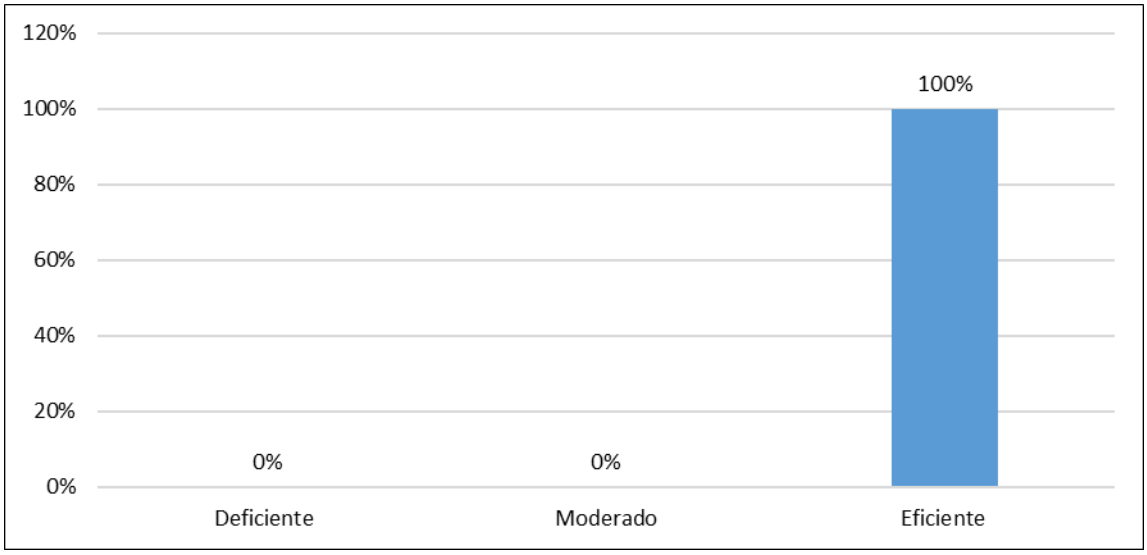


Figura 7. Prevalencia de CA percibida en usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 11 y Figura 7 se observa que de los 22 usuarios que evaluaron a los colaboradores, el 100% evidenció una muy eficiente CA del personal asistencial.

Tabla 12
Prevalencia de los niveles de la dimensión tangibilidad de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Tangibilidad	Deficiente	0	0%
	Moderado	2	2%
	Eficiente	108	98%
	Total	110	100%

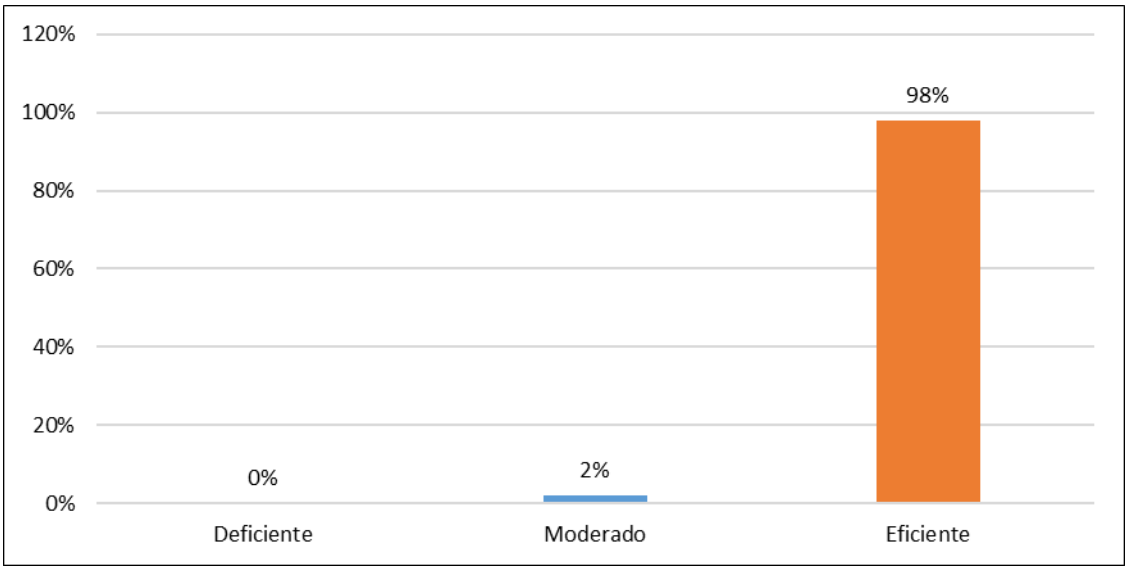


Figura 8. Prevalencia de los niveles de la dimensión tangibilidad de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 12 y Figura 8 se puede observar que de los 110 usuarios que evaluaron la CA en colaboradores en función de la tangibilidad, el 98% informó que es eficiente y sólo el 2% indicó un nivel de moderado.

Tabla 13
Prevalencia de los niveles de la dimensión empatía de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	Deficiente	0	0%
	Moderado	2	2%
	Eficiente	108	98%
	Total	110	100%

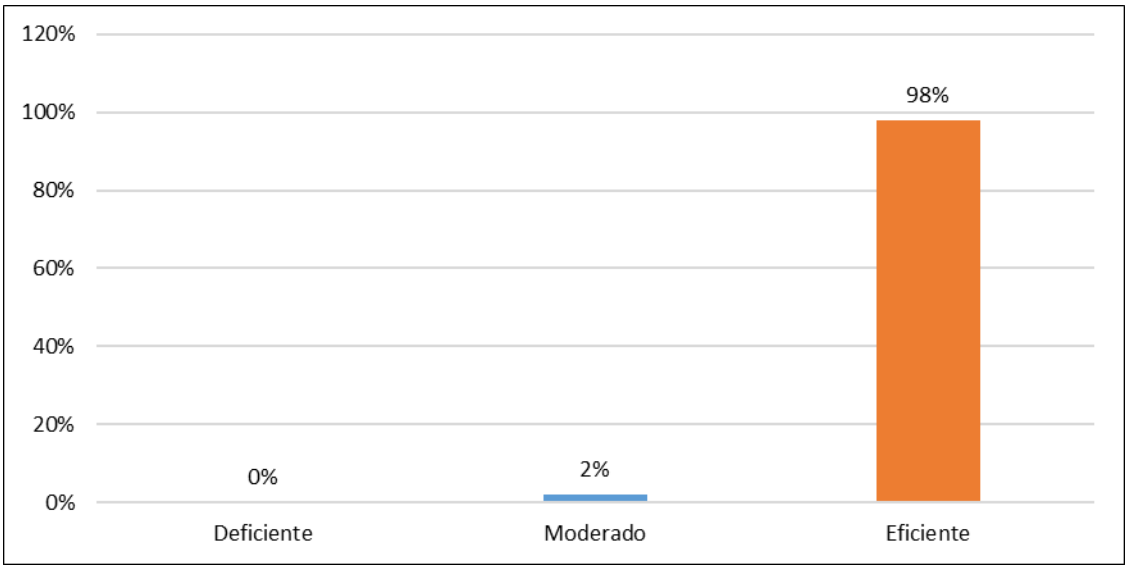


Figura 9. Prevalencia de los niveles de la dimensión empatía de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 13 y Figura 9 se puede observar que de los 110 usuarios que evaluaron la calidad de atención en colaboradores en función de la empatía, el 98% informó que es eficiente y sólo el 2% indicó un nivel de moderado.

Tabla 14
Prevalencia de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta	Deficiente	2	2%
	Moderado	108	98%
	Eficiente	0	0%
	Total	110	100%

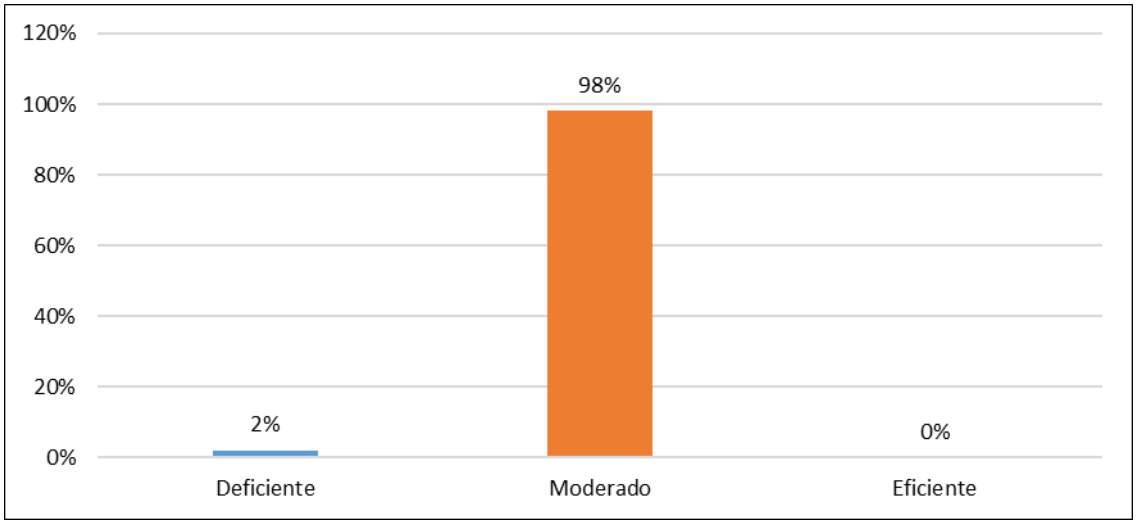


Figura 10, Prevalencia de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 14 y Figura 10 se puede observar que de los 110 usuarios que evaluaron la CA en colaboradores en función de la capacidad de respuesta, el 98% informó que es moderado y sólo el 2% indicó un nivel deficiente.

Tabla 15
Prevalencia de los niveles de la dimensión seguridad de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	Deficiente	0	0%
	Moderado	2	2%
	Eficiente	108	98%
	Total	110	100%

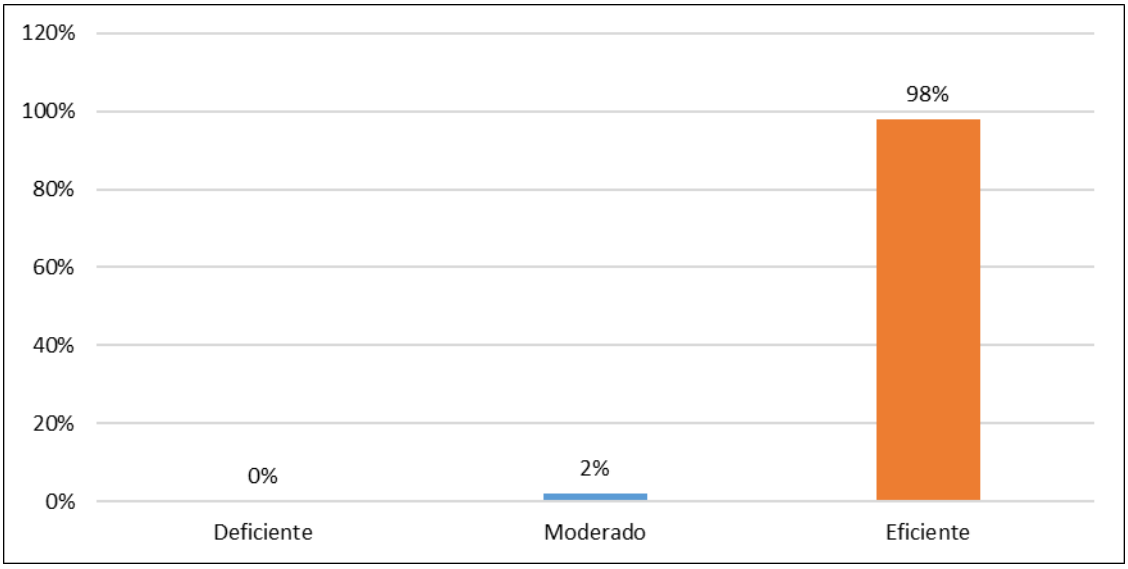


Figura 11. Prevalencia de los niveles de la dimensión seguridad de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 15 y Figura 11 se puede observar que de los 110 usuarios que evaluaron la calidad de atención en colaboradores en función de la seguridad, el 98% informó que es eficiente y sólo el 2% indicó un nivel moderado.

Tabla 16
Prevalencia de los niveles de la dimensión fiabilidad de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Deficiente	0	0%
	Moderado	3	3%
	Eficiente	107	97%
	Total	110	100%

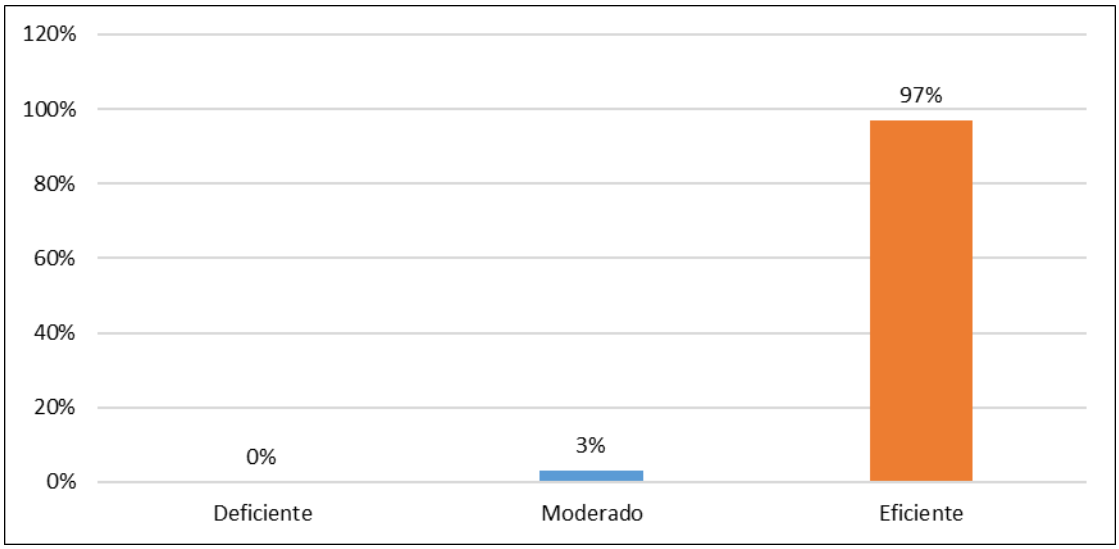


Figura 12. Prevalencia de los niveles de la dimensión fiabilidad de la CA percibida por los usuarios que asisten al CD Integral de la provincia de Sullana.

En la Tabla 16 y Figura 12 se puede observar que de los 110 usuarios que evaluaron la calidad de atención en colaboradores en función de la fiabilidad, el 97% informó que es eficiente y sólo el 3% indicó un nivel moderado.

Tabla 17
Prevalencia entre la SL y la atención al cliente percibida por los usuarios de un CD Integral de la provincia de Sullana.

Variable	Niveles	Descriptivos	Calidad de atención Eficiente	Total
Satisfacción Laboral	Satisfecho	F	6	6
		%	27%	27%
	Totalmente satisfecho	F	16	16
		%	73%	73%
Total		F	22	22
		%	100%	100%

En la Tabla 17 se puede apreciar que el 73% de los usuarios calificaron la atención al cliente como muy eficiente, y a la vez los trabajadores del centro médico mostraron niveles muy altos de satisfacción con su trabajo. Asimismo, el 27% de colaboradores muestran una satisfacción laboral alta, y los usuarios calificaron su capacidad de atención como muy eficiente.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

En la Tabla 18 se visualiza que al realizar la prueba de normalidad de las distribuciones de dos variables, se obtiene para satisfacción laboral un coeficiente de 0,620 y una significación de 0,000; para atención al cliente se obtuvo un coeficiente de 0,859 y una significación de 0,005. De esta manera, se confirma que ambas distribuciones pertenecen a una distribución no normal, por lo cual, es posible utilizar una prueba no paramétrica para hallar la correlación entre ambas variables.

Tabla 18

Prueba de normalidad de las distribuciones de satisfacción laboral y atención al cliente mediante el estadístico de Shapiro-Wilk.

Variables	Shapiro-Wilk	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0,620	22	0,000
Atención al cliente	0,859	22	0,005

En la Tabla 19 se aprecia que entre la SL y la CA percibida, se halla una correlación negativa muy baja y no significativa (Rho=-0,028; p>0,05).

Por ende, se rechaza la hipótesis alternativa que establece: Existe relación significativa entre la SL y la CA percibida por los usuarios de un CD Integral de la provincia de Sullana.

Tabla 19
Correlación entre la SL y la CA percibida por los usuarios de un CD Integral de la provincia de Sullana.

Variables	Estadísticos	Calidad de atención al cliente
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	-0,028
	Sig. (bilateral)	0,902
	N	22

En la Tabla 20 se pueden apreciar correlaciones positivas y negativas muy bajas y bajas y no significativas entre las dimensiones de la variable SL y la CA.

Tabla 20
Correlación entre las dimensiones de la SL y la CA del cliente percibida por usuarios del CD Integral de la provincia de Sullana.

Dimensiones	Estadísticos	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Desempeño personal	Rho	-0,141	0,225	0,131	-0,295	-0,203
	Sig. (bilateral)	0,532	0,314	0,561	0,183	0,365
Remuneraciones	Rho	-0,089	0,140	-0,061	-0,187	-0,087
	Sig. (bilateral)	0,693	0,534	0,787	0,406	0,701
Condiciones de trabajo	Rho	-0,261	0,213	0,116	-0,284	-0,132
	Sig. (bilateral)	0,241	0,341	0,608	0,200	0,558
Relación Trabajo-empleado	Rho	-0,261	0,213	0,116	-0,284	-0,132
	Sig. (bilateral)	0,241	0,341	0,608	0,200	0,558

V. DISCUSIÓN

La calidad es un tema de importancia mayúscula y de angustia continuamente creciente, no sólo para los directivos de los centros de diálisis, sino también para el personal asistencial que integra el equipo de trabajo. Todo ello convierte el monitoreo periódico de la CA del usuario de salud en un elemento inexorable, esto en el marco de una búsqueda constante por favorecer la calidad de vida del usuario que se encuentra acogido a un tratamiento de hemodiálisis.

En la presente tesis se propuso como objetivo general establecer la relación de la SL del personal asistencial con la CA al paciente en un CD Integral de la provincia de Sullana; a modo de discusión y una vez obtenidos y analizados los datos de los instrumentos «Cuestionario para la satisfacción laboral» y el «SERVQUAL», es posible plantear que al establecer la correlación entre la SL y la CA percibida, se halló una relación negativa muy baja y no significativa (Rho=-0,028; p>0,05). Por ende, se rechazó la hipótesis alternativa que establece: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la atención al cliente percibida por los usuarios de un CD Integral de la provincia de Sullana.

Dichos resultados hallados en la presente investigación, guarda relación con los alcanzados por Mamani (17), en su estudio denominado «La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al Usuario Externo en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz», cuyos resultados, tras un minucioso análisis, establecerían la inexistencia de asociación significativa a nivel estadístico entre las variables SL y la CA, concluyendo que las variables no guardaban relación.

Dichos resultados observados en ambas investigaciones se explicarían desde el planteamiento o afirmación de Locke, para quien la satisfacción laboral es el resultado de la discrepancia de aquello que el trabajador quiere y aquello que obtiene realmente, de su trabajo, influenciada por la importancia atribuida por los resultados. Lo que se traduciría en que a menor divergencia entre aquello que anhela el colaborador y aquello que logra alcanzar, la satisfacción será más grande (16).

Bajo esa línea, otro elemento que no debe ser obviado es el de satisfacción laboral, un concepto subjetivo, inherente al sujeto, y que, será este mismo quien atribuirá una interpretación particular de los eventos a su alrededor a partir de su propio sistema de interés, valores y aprendizajes previos, tan igual como en el caso de la calidad de la atención, pues como afirma el autor Urriago (1), quien señala como muy importante la percepción subjetiva del paciente, puesto que aunque la calidad se fundamenta en todo aquello que logra satisfacer sus exigencias con prontitud, con un amable trato y un completo abastecimiento de insumos que necesite su atención, se suma a todo ello un importante componente de la evaluación individual subjetiva del propio sujeto.

En relación con el objetivo específico determinar el nivel de SL en sus dimensiones, los resultados obtenidos arrojaron que alrededor de dieciséis de los integrantes del personal asistencial señalan niveles totalmente satisfechos en categoría alta, y únicamente seis, niveles satisfechos en sus dimensiones, información objetiva y valiosa.

Es prudente hacer notar que los resultados observados en el presente objetivo se podrían explicar a través del modelo de la percepción subjetiva de los sujetos, de Marín & Arias (22), quienes señalan que la SL es el cúmulo de sentimientos experimentados por un trabajador para con su labor. De este modo si alcanza sus anhelos, la respuesta asumida será favorable, de manera consecuente a la experiencia en el cargo. Si no sucede así, generará malestar demostrado en deficiente de compromiso e ineptitud en la realización de sus tareas.

Dichos resultados son congruentes con los encontrados por Alemán, en su investigación «Satisfacción laboral del personal de enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua», en dicha investigación los resultados alcanzados por el autor señalaron que el sesenta y nueve punto nueve por ciento del personal se ubicó en el rango de menores de treinta años, el sexo femenino fue el predominante con 74%, siendo el principal hallazgo que el mayor nivel de SL del personal de Enfermería, estuvo relacionado con la identidad de la tarea, desarrollo personal, ambiente de trabajo, autonomía en el desempeño, pero no así con las consideraciones sobre el salario

y sistema de incentivos. Todo ello permitió al autor llegar a la conclusión de la existencia de correlación entre el grado mayor de SL del personal de Enfermería, con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no sucede lo mismo al hablar acerca de las consideraciones del salario y sistema de incentivos (15), es entonces que al analizar dichos resultados, sumado a la teoría anteriormente mencionada, se podría explicar de forma sustancial la razón de los resultados favorables alcanzados en el presente estudio.

Así mismo, la distribución en cuanto a dimensiones, señala que en la prevalencia de los niveles de la dimensión desempeño personal, el 100% informó que se siente totalmente satisfecho; en cuanto a la prevalencia de los niveles de la dimensión remuneraciones justas, el 86% informó que se siente satisfecho y sólo el 14% indicó un nivel de insatisfacción, en la prevalencia de los niveles de la dimensión condiciones laborales, el 86% informó que se siente totalmente satisfecho y sólo el 14% indicó un nivel de satisfacción; en la prevalencia de los niveles de la dimensión relación trabajo-empelado, se observó que el 86% informó que se siente totalmente satisfecho y sólo el 14% indicó que se siente satisfecho.

Resultados que guardan relación parcial con los obtenidos por Campos (16), en su investigación «Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC», donde los resultados encontrado señalan que el 43,8% del personal asistencial se encuentra satisfecho trabajando en el CD Nefro Cix, alcanzando la conclusión de que uno de los factores que evidentemente podría interferir en el grado de SL de los colaboradores, es la falta de convenios con instituciones y talleres de capacitación educativas que permitan una educación continua que afine las competencias alcanzadas y les permita mantenerse actualizados.

A partir de ello se distingue de manera consecuente una preocupación saltante por parte de las organizaciones, puesto La satisfacción laboral (SL), es sin duda una de las preocupaciones más imperiosas, debido a que dicho concepto como predictor del comportamiento laboral permite identificar problemas latentes que

merman la producción (1) y que son determinantes en el éxito o fracasos de una organización.

Así mismo es importante hacer notar lo dicho por Davis y Newstrom (36), quienes opinan que las investigaciones de satisfacción se concentran en la parte más importante de las organizaciones, debido a que las actitudes relacionadas al trabajo disponen a que el empleado muestre un comportamiento de cierto modo. Sumando a ello lo dicho también por Abrajan, y colaboradores (7), quienes al afirmar que la SL se relaciona con las experiencias de trabajo que pueda tener el colaborador en distintas organizaciones, admiten también que esta percepción es transformable, pues no se puede obviar su naturaleza emocional. Como resultado se obtiene la manera de actuar del colaborador a distintas situaciones en la empresa y su comparación lo llevará a sentirse satisfecho o insatisfecho en la misma, es así como, en organizaciones como la estudiada se obtienen niveles altos de satisfacción laboral, mientras que en empresas como Centro de Diálisis Nefro Cix los niveles de satisfacción altos no son del todo predominantes.

Por otro lado, en cuanto al objetivo de determinar el nivel de CA en sus dimensiones, de los usuarios externos evaluados un 100% oscila niveles eficientes.

En cuanto a las dimensiones de esta variable, en la prevalencia de los niveles de la dimensión tangibilidad, el 98% de los usuarios informó que es eficiente y sólo el 2% indicó un nivel de moderado; en lo relacionado a la prevalencia de los niveles de la dimensión empatía, el 98% informó que es eficiente y sólo el 2% indicó un nivel de moderado, a nivel de la prevalencia de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, el 98% informó que es moderado y sólo el 2% indicó un nivel deficiente, en cuanto a la prevalencia de los niveles de la dimensión seguridad, el 98% informó que es eficiente y sólo el 2% indicó un nivel moderado; a nivel de la prevalencia de los niveles de la dimensión fiabilidad, el 97% informó que es eficiente y sólo el 3% indicó un nivel moderado.

Resultados que distan de los obtenidos por investigadores como Maggi (14), en su investigación denominada «Evaluación de la calidad de atención relacionada con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia de pediatría Hospital General de Milagro Guayaquil, Ecuador», cuyos resultados señalan que el 30% de las

personas se encuentra fuertemente en desacuerdo con la calidad de la atención, los que permitió concluir que el servicio al no brindar seguridad al usuario y la calidez en el trato genera en los mismos una percepción de la CA deficiente.

Cabe señalar que los resultados de la presente investigación contrastan también con los observados por el autor Kopezhanov, quien en una investigación reciente señaló que un 76% de peruanos sienten una insatisfacción laboral marcada, influenciada por elementos que van desde el clima laboral desfavorable, liderazgo organizacional deficiente, condiciones de infraestructura insuficientes, hasta remuneración por debajo del promedio esperado (3).

No se puede dejar de lado los planteamientos de Gonzales (28) quien afirma que la CA, en el área de salud es definida en la actualidad como la capacidad de un servicio o producto para adaptarse a las expectativas del paciente. Los motivos fundamentales para otorgar la calidad es la seguridad de lograr el máximo aprovechamiento para el usuario y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención bastante costosa.

De igual manera es prudente recordar lo dicho por Costa y colaboradores (24), quienes indican que la CA al enfermo no solo se refiere al trato que se le da, sino al mismo tiempo de sus acompañantes e incluso del personal que labora en la empresa, en conjunto, todos, generan que el usuario logre una estadía confortante en cuanto a amabilidad, infraestructura, comodidad e información, rapidez en pagos y trámites. Dando valor de igual modo en la atención al conocimiento del profesional.

Un punto es claro, y no se puede negar o minimizar que el Centro de Diálisis San Juan Bosco, como cualquier organización pasó por conflictos de diversos tipos, uno de ellos fue en su momento los niveles de satisfacción laboral percibido por sus trabajadores, sin embargo, adoptando diversas iniciativas sólidas para la mejora, es que en la actualidad las condiciones son favorables.

A partir de los resultados mencionados con anterioridad se puede precisar que los mencionados planteamientos teóricos de dichos autores se hacen presente en la CA brindada en el CD donde se desarrolló la investigación, y sumado a ello se

aplica la ciencia y tecnología médica, buscando maximizar sus beneficios para la salud, reduciendo al mismo tiempo los riesgos.

Finalmente, acerca del objetivo determinar la relación entre las valoraciones de las dimensiones de la satisfacción laboral y de la CA percibidas por los usuarios, se puede apreciar correlaciones positivas y negativas muy bajas y bajas y no significativas entre las dimensiones de la variable SL y la atención al cliente.

Afirmación que reforzaría los resultados encontrados por Mamani (17), quien, tras estudiar una población de pacientes de la División de Diagnóstico por Imágenes, obtuvo resultados que indican, acerca de la CA brindada al usuario externo, y la SL, la inexistencia de asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de ambas variables, concluyendo que las variables no guardaban relación.

No se puede negar entonces, a partir de los hallazgo que surge la necesidad de explorar nuevas variables asociadas a la CA percibida por el paciente, pues dicho elemento es un factor que afecta no solo a los pacientes convencionales con patologías transitorias, sino también, y con mucha más razón, afectará a las personas con ERC terminal en terapia de hemodiálisis, puesto que en este grupo, a los problemas físicos convencionales, se suma el sustrato psicológico (8).

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que:

1. No existe correlación entre las variables SL y CA en la población estudiada, debido a que la relación hallada es negativa muy baja y no significativa.
2. En cuanto a la satisfacción según dimensiones, los niveles predominantes indican que en desempeño personal el 100% informó que se siente totalmente satisfecho, en la dimensión remuneraciones justas el 86% informó que se siente satisfecho, en la dimensión condiciones de trabajo el 86% informó que se siente totalmente satisfecho, en la dimensión relación trabajo-empelado el 86% informó que se siente totalmente satisfecho, siendo el denominador predominante la total satisfacción de los colaboradores.
3. En cuanto a la calidad de atención según dimensiones, los niveles predominantes indican que en la dimensión fiabilidad el 97% informó eficiencia, en la dimensión capacidad de respuesta el 98% informó que es moderado, en la dimensión seguridad el 98% informó eficiencia, en la dimensión empatía el 98% informó que es eficiente, y en la dimensión aspectos tangibles, el 98% informó que es eficiente.
4. La correlación hallada es positivas y negativas muy bajas y bajas y no significativas, en consecuencia, no existe relación entre dimensiones de la SL y de la CA percibidas por la población de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda explorar la asociación de las variables de estudio con otras áreas de investigación, a fin de encontrar correlaciones sólidas que favorezcan su fortalecimiento.
2. Se recomienda la inclusión de programas preventivo-promocionales que permitan en otros centros alcanzar niveles de satisfacción laboral tan altos como los del presente estudio.
3. Se recomienda la inclusión de programas preventivo-promocionales que permitan en otros centros alcanzar niveles de calidad de atención tan altos como los del presente estudio.
4. Se recomienda replicar el presente estudio en otros centros de diálisis, y con poblaciones mayores, a fin de comparar los resultados obtenidos, lo que dará pie al desarrollo de revisiones sistemáticas con optimo valor científico.

REFERENCIAS

1. Asif M, Jameel A, Hussain A, Hwang J, Sahito N. Linking Transformational Leadership with Nurse-Assessed Adverse Patient Outcomes and the Quality of Care: Assessing the Role of Job Satisfaction and Structural Empowerment. PMID. 2019; 16(13):2381.

2. Global Randstad Workmonitor. México: Satisfacción laboral mundial. [Internet]. [Consultado 3 Jul 2021]. Disponible en: https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/

3. Kopezhanov, Damir. This chart shows which countries have the highest and lowest job satisfaction. World Economic Forum. 2020 Junio; I(3).

4. Organización Mundial de la Salud. Asamblea Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. 2016 Mayo; 1(69): 2-8.

5. World Health Organization. Geneva: Shortage of personal protective equipment endangering health workers worldwide. [Internet]. [Consultado 21 Jul 2021]. Disponible en: https://www.who.int/news/item/03-03-2020-shortage-of-personal-protective-equipment-endangering-health-workers-worldwide

6. World Bank Data Team. España: Nueva clasificación de los países según el nivel de ingresos para 2019 y 2020. [Internet]. [Consultado 16 Jul 2021]. Disponible en: https://blogs.worldbank.org/es/opendata/nueva-clasificacion-de-los-paises-segun-el-nivel-de-ingresos-para-2019-y-2020.

7. García M, Luján M, Martínez M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm IMSS. 2007; 15(2) :63-72.

8. Zahira A, Duque G, Tovar D. Nursing care plans for chronic kidney disease patients in hemodialysis: a systematic review. SciELO. 2016; 19(3): 202-213.

9. Romero A, Sevillano A, Cardador C. Enfermería Nefrológica. Rev Enferm IMSS. 2019; 22(2): 109-111.

10. Kvist T, Voutilainen A, Mäntynen R, Vehviläinen K. He relationship between patients' perceptions of care quality and three factors: nursing staff job satisfaction, organizational characteristics and patient age. PMID. 2014;(18): 466.

11. Cho S, Lee J, Ju S, Ja K, Jin K. Nurse staffing, nurses prioritization, missed care, quality of nursing care, and nurse outcomes. PMID. 2019;(10): 12803.

12. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. EIA. 2020; 20(1): 215-308.

13. Cancinos A. Selección de personal y desempeño laboral. Tesis de grado. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades; 2015.

14. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis de Maestria. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Departamento de Posgrado; 2018.

15. Alemán C. Satisfaccion laboral del personal de enfermeria de la sala de neonatologia, Hospital Militar Escuela Dr.Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua Junio 2017. Tesis de Maestría. Managua : Universidad Nacional de Nicaragua, Centro de Investigación y Estudios de la Salud; 2017.

16. Campos F. Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC. Tesis de Maestría. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2020,

17. Mamani N. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, Año 2014. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Norbert Wiener, Departamento de Posgrado; 2017.

18. Arévalo R. Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las instituciones educativas secundarias particulares del distrito de Castilla - Piura. Tesis de Maestría. Piura: Universidad de Piura, Facultad de Ciencias de la Educación; 2015.

19. Charaja Y, Mamani J. Motivation and job satisfaction of employees of the regional directorate of foreign trade and tourism - Puno - Perú, 2013. SciELO. 2014 Junio; 5(1).

20, Villaveces M, Moysén A, Estrada E, Balcázar P, Garay J, Gurrola M. Satisfaction with the work in university teachers of the state of México, comparison between men and women. In II Congreso Virtual Internacional de Psicología; 2018; Mexico. p. 10,

21. Sánchez M, García L. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2017; 22(2): 161-166.

22. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. SciELO. 2018; 20(6):406-718.

23. Portales C, Araiza Z, Velarde E. La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. Evolución de Sociedades. 2016; 2(6): 1-32.

24. Chiang M, San Martín N. Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. SciELO. 2015; 17(54): 159-165.

25. Serrano B, Portalanza A. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. SciELO. 2014; 5(11): 117-125.

26. Campos F, Gálvez N, Velásquez J. Satisfacción laboral y calidad de atención en un centro de diálisis. Revista Científica Curae. 2019; 2(2): 264-289.

27. Busse R, Klazinga N, Panteli D, Quentin W. Improving healthcare quality in Europe. European Observatory on Health Systems and Policies. 2019; 53(10):306-243.

28. Gonzalez H. Atención de Salud con Calidad. Colegio Médico Del Perú. 2018 Mayo.

29. Seclen J. Gestión de la innovación empresarial: Un enfoque multinivel. Revista de Ciencias de la Gestión. 2016; 1(1): 518-495.

30, Corral L, Rivas A, Gonzales A, Rodriguez M, Aguilera C. Does my patient really need this at admission? Seven opportunities for improving value in patient care during their hospitalization. PMID. 2019; 10(07): 92-98.

31. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital. SciELO. 2018; 18(1): 27-47.

32. Hernández R, Fernández C, Baptista C. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Mexico: Mc Graw Hill; 2014.

33. Serrano J. Metodología de la Investigación. Primera ed. México: Ganma; 20,

34. Ansa M, Acosta A. La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. 2020 Febrero; XV(1).

35. Morán E. La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el grupo Santillana. ISSN. 2017; 21(9): 209-221.

36. Díaz I, García C, León M, Ruiz F, Torres F. Asociación entre variables (Pearsony Spearman en SPSS). ISSN. 2019; 2(1):1-49.

37. Amante H. Correlation analysis in clinical and experimental studies. J Vasc Bras. 2018; 17(4): 275-279.

38. Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas. nternational Ethical Guidelines for Health-related Research Involving Humans. Primera ed. Ginebra: Organización Panamericana de la Salud ; 2017.

39. Kahr A. Las condiciones de trabajo constituyen uno de los factores determinantes en el desempeño laboral, puesto que facilita no sólo los procesos organizativos de gestión, sino también de innovación y cambio. Un clima institucional favorable o adecuado es fundam. Argentina:; 2010,

40, Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. Tesis de Maestría. Girona: Universidad de Girona, Ciencias Médicas; 2015.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción laboral y calidad de atención percibidos por los usuarios externos de un Centro de Diálisis Integral, Sullana, 2020						
PROBLEMAS	**HIPÓTESIS**	**OBJETIVOS**	**VARIABLES**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**MÉTODO**
Problema General	**Hipótesis General**	**Objetivo General**	Satisfacción Laboral	Desempeño Personal	Identidad de las funciones Autonomía Retroalimentación del puesto mismo Capacitaciones	**Tipo de Investigación:** cuantitativo, con finalidad básica y alcance descriptivo. **Diseño de Investigación:** No experimental, tipo transversal descriptivo. **Población:** La población estará conformada por 110 usuarios externos y 22 miembros del equipo asistencial. **Muestra:** La muestra será compuesta por el total poblacional. **Técnicas:** La encuesta **Instrumentos:** el Cuestionario para la satisfacción laboral, y el Cuestionario para Calidad de Atención.
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial con la calidad de atención percibida por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana?	Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	Establecer la relación de la satisfacción laboral del personal asistencial con la calidad de atención al paciente en un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.		Remuneraciones justas	Satisfacción con el sueldo	
				Condiciones de trabajo	Oportunidad en la organización Características del trabajo Supervisión	
Problemas Específicos	**Hipótesis Específicas**	**Objetivos Específicos**		Relación Trabajo-Empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	
1) ¿Cómo es la satisfacción laboral en sus dimensiones: desempeño personal, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado, percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana?	1) Existen niveles altos de satisfacción laboral en sus dimensiones: desempeño personal, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado, percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	1) Determinar el nivel de satisfacción laboral en sus dimensiones: desempeño personal, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado, percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana	Calidad de Atención al Paciente	Aspectos Tangibles	Estado físico de instalaciones Limpieza de las instalaciones y elementos físicos Adecuado abastecimiento de insumos	
2) ¿Cómo es la calidad de atención en sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana?	2) Existen niveles altos de calidad de atención en sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	2) Determinar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana		Empatía	Amabilidad en el trato Atención individualizada al paciente	
				Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites Oportunidad en la asignación de turnos Disposición para atender preguntas	
				Seguridad	Confianza transmitida por el personal asistencial Ubicación apropiada	
3) ¿Cómo son las valoraciones de las dimensiones de la satisfacción laboral y de la calidad de atención percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana?	3) Existe relación entre las valoraciones de las dimensiones de la satisfacción laboral y de la calidad de atención percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana.	3) Determinar la relación entre las valoraciones de las dimensiones de la satisfacción laboral y de la calidad de atención percibidas por los usuarios de un Centro de Diálisis Integral de la provincia de Sullana		Fiabilidad	Oportunidad de la atención del tratamiento Continuidad y orden en la atención	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Conjunto de actitudes positivas que muestra el trabajador respecto a sus labores y entorno.	Es cuando existe equilibrio entre el Desempeño Personal, Remuneraciones justas, Condiciones de trabajo, Relación Trabajo-Empleado y Relaciones Sociales.	Desempeño Personal	Identidad de las funciones Autonomía Retroalimentación del puesto mismo Capacitaciones	1,2,3,4,5,6,7,8	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.	Ordinal
			Remuneraciones justas	Satisfacción con el sueldo	**9**,10		
			Condiciones de trabajo	Oportunidad en la organización Características del trabajo Supervisión	11,12,13,14,15,16		
			Relación Trabajo-Empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	17,18		
Calidad de Atención al Paciente	Implica conocer las necesidades y características del servicio que el usuario externo requiere en tiempo y espacio, para de esta manera lograr su satisfacción.	Es cuando existe un equilibrio entre Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.	Aspectos Tangibles	Estado físico de instalaciones Limpieza de las instalaciones y elementos físicos Adecuado abastecimiento de insumos	1,2,3,4,5	De respuesta (1) Totalmente en desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.	Ordinal
			Empatía	Amabilidad en el trato Atención individualizada al Paciente	6,7,8,9		
			Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites Oportunidad en la asignación de turnos Disposición para atender preguntas	10,11,12		
			Seguridad	Confianza transmitida por el personal asistencial Ubicación apropiada	13,14,15		
			Fiabilidad	Oportunidad de la atención del tratamiento Continuidad y orden en la atención	16,17,18,19		

Anexo 3: INSTRUMENTO I: Satisfacción Laboral del Personal Asistencial

Este cuestionario incluye 18 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

	Dimensión Desempeño Personal	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Considera usted que se siente identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?					
2	¿Las tareas encomendadas van acordes con las capacidades y habilidades que Usted posee?					
3	¿Considera ud que el trabajo que desempeña, en el trascurso de este tiempo, contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana?					
4	¿Considera ud que las tareas que desempeña tienen significado en su vida y la de su familia?					
5	¿Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo?					
6	¿La clínica le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades?					
7	¿Considera ud que recibe retroalimentación constante por parte de la administración del centro de diálisis?					
8	¿La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la clínica?					
	Dimensión Remuneraciones Justas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿El sueldo que recibe está acorde a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?					
10	¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades (familiares, de recreación, alimentación), cubriendo todos sus gastos?					
	Dimensión Condiciones de Trabajo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿La clínica le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?					
12	¿La clínica le ofrece oportunidades para que se forme académicamente y profesionalmente en las funciones que desempeña?					
13	¿Se siente Usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?					
14	¿Considera que la clínica se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal?					
15	¿Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña?					
16	¿La clínica aplica la supervisión constante, de tal manera se da solución a todas las falencias encontradas?					
	Dimensión Relación Trabajo-Empleado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿Su Puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Usted posee?					
18	¿Se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los puestos de la clínica?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: INSTRUMENTO II: Calidad de Atención al Paciente

Este cuestionario incluye 19 preguntas. Para responder debe elegir entre
Cada pregunta tiene 5 alternativas de respuesta, para responder usted debe marcar con una **X** la opción que usted considera correcta, recuerde elegir sólo una respuesta. Debe responder todas las preguntas.

Dimensión Tangibilidad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿La Clínica cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para brindarle un buen servicio?					
2	¿Las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas?					
3	¿Los trabajadores están bien presentados y organizados?					
4	¿Los Folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?					
5	¿Los Ambientes de la clínica se encuentran limpios?					
Dimensión Empatía		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿Los trabajadores entienden sus necesidades y muestran un sincero interés en ayudarlo?					
7	¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?					
8	¿La Clínica se preocupa por su necesidad y comodidad?					
9	¿La enfermera o médico que lo atiende se presentó con Usted y lo llamó por su nombre?					
Dimensión Capacidad de Respuesta		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar incomodidad en usuario (rapidez, precisión)?					
11	¿Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarlo?					
12	¿La atención es rápida y efectiva?					
Dimensión Seguridad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Los trabajadores le inspiran confianza?					
14	¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad?					
15	¿Siente seguridad al ingresar a la cínica?					
Dimensión Fiabilidad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿La atención se realiza en el horario programado?					
17	¿Los profesionales de salud tienen conocimientos suficientes para resolver sus inquietudes y dar solución a sus problemas de salud?					
18	¿Cuándo le prometen algo en un tiempo determinado, lo cumplen?					
19	¿El personal tiene sus datos bien registrados?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5: INTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL Conjunto de actitudes positivas que muestra el trabajador respecto a sus labores y entorno	**DESEMPEÑO PERSONAL** Conjunto de habilidades que usa el colaborador para cumplir con su trabajo	• Identidad de las funciones	• Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• Las tareas encomendadas van acordes con las capacidades y habilidades que Usted posee.	X		X		X		X		
			• El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana.	X		X		X		X		
			• Las tareas que desempeña tienen significado en su vida y la de su familia.	X		X		X		X		
		• Autonomía	• Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.	X		X		X		X		
			• La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades.	X		X		X		X		
		• Retroalimentación del puesto mismo	• Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes.	X		X		X		X		
		• Capacitaciones	• La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la clínica.	X		X		X		X		
	REMUNERACIONES JUSTAS Recompensas o ascensos que el trabajador percibe por cada actividad que realiza en la organización.	• Satisfacción con el sueldo	• El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.	X		X		X		X		

	CONDICIONES DE TRABAJO Influye en su satisfacción porque al colaborador le interesa su ambiente de trabajo, el cual deberá permitirle desarrollar sus actividades con seguridad y bienestar personal.	• Oportunidad en la organización	• La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.	X		X		X		X		
			• La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académicamente y profesionalmente en las funciones que desempeña.	X		X		X		X		
		• Características del trabajo	• Se siente Usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal.	X		X		X		X		
		• Supervisión	• Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña.	X		X		X		X		
			• La organización aplica la supervisión constante, de tal manera se da solución a todas las falencias encontradas.	X		X		X		X		
	RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO La relación que existe entre la empresa y los colaboradores debe ser buena y mantenerse en el tiempo, para que así se cumplan los objetivos y metas de manera conjunta buscando la superación de todos.	• Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	• Su Puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Usted posee.	X		X		X		X		
			• Se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los puestos de la clínica.	X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción Laboral»

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción laboral en sus dimensiones: desempeño personal, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado, percibidas por los usuarios de un Centro de diálisis de la provincia de Sullana.

DIRIGIDO A: Personal Asistencial

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Olaechea Tamayo Javier Arturo.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Educación con Mención en Docencia e Investigación.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Psicología Clínica.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Piura, 15 de octubre de 2020

J. Arturo Olaechea Tamayo
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
C.P.P. 22691

Firma del experto evaluador
DNI 71087044

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
OLAECHEA TAMAYO, JAVIER ARTURO DNI 71087044	MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA Fecha de Diploma:05/11/19	UNIVERSIDAD SAN PEDRO
OLAECHEA TAMAYO, JAVIER ARTURO DNI 71087044	LICENCIADO EN PSICOLOGIA - Fecha de Diploma:23/11/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
OLAECHEA TAMAYO, JAVIER ARTURO DNI 71087044	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de Diploma:10/10/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL ATENCIÓN Implica conocer las necesidades y características del servicio que el usuario externo requiere en tiempo y espacio, para de esta manera lograr su satisfacción..	**ASPECTOS TANGIBLES** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Estado físico de instalaciones	• ¿La Clínica cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para brindarle un buen servicio?	X		X		X		X		
			• ¿Las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas?	X		X		X		X		
		• Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	• ¿Los trabajadores están bien presentados y organizados?	X		X		X		X		
			• ¿Los Ambientes de la clínica se encuentran limpios?	X		X		X		X		
		• Adecuado abastecimiento de insumos	• ¿Los Folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?	X		X		X		X		
	EMPATÍA Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	• Amabilidad en el trato	• ¿Los trabajadores entienden sus necesidades y muestran un sincero interés en ayudarlo?	X		X		X		X		
			• ¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	X		X		X		X		
		• Atención individualizada al Paciente	• ¿La Clínica se preocupa por su necesidad y comodidad?	X		X		X		X		
			• ¿La enfermera o médico que lo atiende se presentó con Usted y lo llamó por su nombre?	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	• Sencillez de los trámites	• ¿El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar incomodidad en usuario (rapidez, precisión)?	X		X		X		X		
		• Oportunidad en la asignación de turnos	• ¿Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarlo?	X		X		X		X		
		• Disposición para atender preguntas	• ¿La atención es rápida y efectiva?	X		X		X		X		
	SEGURIDAD Conocimientos y atención	• Confianza transmitida por el personal	• ¿Los trabajadores le inspiran confianza?	X		X		X		X		

	mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	asistencial	• ¿Siente seguridad al ingresar a la cínica?	X		X		X		X		
		• Ubicación apropiada	• ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad?	X		X		X		X		
	FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	• Oportunidad de la atención del tratamiento	• ¿La atención se realiza en el horario programado?	X		X		X		X		
			• ¿Los profesionales de salud tienen conocimientos suficientes para resolver sus inquietudes y dar solución a sus problemas de salud?	X		X		X		X		
		• Continuidad y orden en la atención	• ¿Cuándo le prometen algo en un tiempo determinado, lo cumplen?	X		X		X		X		
			• ¿El personal tiene sus datos bien registrados?	X		x		x		x		

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE
INSTRUMENTO II EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de la atención percibida por el paciente»

OBJETIVO: Determinar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, percibidas por los usuarios de un Centro de diálisis de la provincia de Sullana.

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Olaechea Tamayo Javier Arturo.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Educación con Mención en Docencia e Investigación.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Psicología Clínica.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Piura, 15 de octubre de 2020

J. Arturo Olaechea Tamayo
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
C.P.P. 22691

Firma del experto evaluador
DNI 71087044

Anexo 6: INTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL Conjunto de actitudes positivas que muestra el trabajador respecto a sus labores y entorno	**DESEMPEÑO PERSONAL** Conjunto de habilidades que usa el colaborador para cumplir con su trabajo	• Identidad de las funciones	• Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• Las tareas encomendadas van acordes con las capacidades y habilidades que Usted posee.	X		X		X		X		
			• El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana.	X		X		X		X		
			• Las tareas que desempeña tienen significado en su vida y la de su familia.	X		X		X		X		
		• Autonomía	• Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.	X		X		X		X		
			• La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades.	X		X		X		X		
		• Retroalimentación del puesto mismo	• Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes.	X		X		X		X		
		• Capacitaciones	• La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la clínica.	X		X		X		X		
	REMUNERACIONES JUSTAS Recompensas o ascensos que el trabajador percibe por cada actividad que realiza en la organización.	• Satisfacción con el sueldo	• El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.	X		X		X		X		

	CONDICIONES DE TRABAJO Influye en su satisfacción porque al colaborador le interesa su ambiente de trabajo, el cual deberá permitirle desarrollar sus actividades con seguridad y bienestar personal.	• Oportunidad en la organización	• La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.	X		X		X		X		
			• La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académicamente y profesionalmente en las funciones que desempeña.	X		X		X		X		
		• Características del trabajo	• Se siente Usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal.	X		X		X		X		
		• Supervisión	• Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña.	X		X		X		X		
			• La organización aplica la supervisión constante, de tal manera se da solución a todas las falencias encontradas.	X		X		X		X		
	RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO La relación que existe entre la empresa y los colaboradores debe ser buena y mantenerse en el tiempo, para que así se cumplan los objetivos y metas de manera conjunta buscando la superación de todos.	• Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	• Su Puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Usted posee.	X		X		X		X		
			• Se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los puestos de la clínica.	X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción Laboral»

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción laboral en sus dimensiones: desempeño personal, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado, percibidas por los usuarios de un Centro de diálisis de la provincia de Sullana.

DIRIGIDO A: Personal Asistencial

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Castillo Urquiza Quian Hans**.**

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Educación con Mención en Docencia e Investigación.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Psicología Clínica.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Piura, 15 de octubre de 2020

Lic. Quian Hans Castillo Urquiza
PSICÓLOGO
CPsP N° 22677

DNI 46432505

PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CASTILLO URQUIZA, QUIAN HANS DNI 46432505	MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA Fecha de Diploma:18/10/19	UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CASTILLO URQUIZA, QUIAN HANS DNI 46432505	LICENCIADO EN PSICOLOGIA - Fecha de Diploma:23/11/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
CASTILLO URQUIZA, QUIAN HANS DNI 46432505	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de Diploma:10/10/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL ATENCIÓN Implica conocer las necesidades y características del servicio que el usuario externo requiere en tiempo y espacio, para de esta manera lograr su satisfacción..	**ASPECTOS TANGIBLES** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Estado físico de instalaciones	• ¿La Clínica cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para brindarle un buen servicio?	X		X		X		X		
			• ¿Las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas?	X		X		X		X		
		• Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	• ¿Los trabajadores están bien presentados y organizados?	X		X		X		X		
			• ¿Los Ambientes de la clínica se encuentran limpios?	X		X		X		X		
		• Adecuado abastecimiento de insumos	• ¿Los Folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?	X		X		X		X		
	EMPATÍA Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	• Amabilidad en el trato	• ¿Los trabajadores entienden sus necesidades y muestran un sincero interés en ayudarlo?	X		X		X		X		
			• ¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	X		X		X		X		
		• Atención individualizada al Paciente	• ¿La Clínica se preocupa por su necesidad y comodidad?	X		X		X		X		
			• ¿La enfermera o médico que lo atiende se presentó con Usted y lo llamó por su nombre?	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	• Sencillez de los trámites	• ¿El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar incomodidad en usuario (rapidez, precisión)?	X		X		X		X		
		• Oportunidad en la asignación de turnos	• ¿Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarlo?	X		X		X		X		
		• Disposición para atender preguntas	• ¿La atención es rápida y efectiva?	X		X		X		X		
	SEGURIDAD Conocimientos y atención	• Confianza transmitida por el personal	• ¿Los trabajadores le inspiran confianza?	X		X		X		X		

	mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	asistencial	• ¿Siente seguridad al ingresar a la cínica?	X		X		X		X		
		• Ubicación apropiada	• ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad?	X		X		X		X		
	FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	• Oportunidad de la atención del tratamiento	• ¿La atención se realiza en el horario programado?	X		X		X		X		
			• ¿Los profesionales de salud tienen conocimientos suficientes para resolver sus inquietudes y dar solución a sus problemas de salud?	X		X		X		X		
		• Continuidad y orden en la atención	• ¿Cuándo le prometen algo en un tiempo determinado, lo cumplen?	X		X		X		X		
			• ¿El personal tiene sus datos bien registrados?	X		x		x		x		

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de la atención percibida por el paciente»

OBJETIVO: Determinar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, percibidas por los usuarios de un Centro de diálisis de la provincia de Sullana.

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Castillo Urquiza Quian Hans**.**

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Educación con Mención en Docencia e Investigación.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Psicología Clínica.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Piura, 15 de octubre de 2020

Lic. Quian Hans Castillo Urquiza
PSICOLOGO
CPsP N° 22677
DNI 46432505

Anexo 7: INTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL Conjunto de actitudes positivas que muestra el trabajador respecto a sus labores y entorno	**DESEMPEÑO PERSONAL** Conjunto de habilidades que usa el colaborador para cumplir con su trabajo	• Identidad de las funciones	• Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• Las tareas encomendadas van acordes con las capacidades y habilidades que Usted posee.	X		X		X		X		
			• El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana.	X		X		X		X		
			• Las tareas que desempeña tienen significado en su vida y la de su familia.	X		X		X		X		
		• Autonomía	• Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.	X		X		X		X		
			• La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades.	X		X		X		X		
		• Retroalimentación del puesto mismo	• Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes.	X		X		X		X		
		• Capacitaciones	• La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la clínica.	X		X		X		X		
	REMUNERACIONES JUSTAS Recompensas o ascensos que el trabajador percibe por cada actividad que realiza en la organización.	• Satisfacción con el sueldo	• El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.	X		X		X		X		
	CONDICIONES DE TRABAJO	• Oportunidad en la organización	• La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.	X		X		X		X		

	Influye en su satisfacción porque al colaborador le interesa su ambiente de trabajo, el cual deberá permitirle desarrollar sus actividades con seguridad y bienestar personal.		• La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académicamente y profesionalmente en las funciones que desempeña.	X		X		X		X		
		• Características del trabajo	• Se siente Usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
			• Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal.	X		X		X		X		
		• Supervisión	• Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña.	X		X		X		X		
			• La organización aplica la supervisión constante, de tal manera se da solución a todas las falencias encontradas.	X		X		X		X		
	RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO La relación que existe entre la empresa y los colaboradores debe ser buena y mantenerse en el tiempo, para que así se cumplan los objetivos y metas de manera conjunta buscando la superación de todos.	• Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	• Su Puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Usted posee.	X		X		X		X		
			• Se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los puestos de la clínica.	X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción Laboral»

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción laboral en sus dimensiones: desempeño personal, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado, percibidas por los usuarios de un Centro de diálisis de la provincia de Sullana.

DIRIGIDO A: Personal Asistencial

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Karina Villalobos Paredes

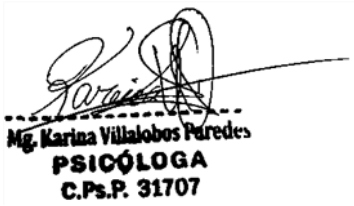
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Psicología Educativa

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Piura, 15 de octubre de 2020,



Firma del experto evaluador
DNI 72193738

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VILLALOBOS PAREDES, KARINA DEL PILAR DNI 72193738	MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de Diploma:18/12/18	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
VILLALOBOS PAREDES, KARINA DEL PILAR DNI 72193738	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de Diploma:02/10/17	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
VILLALOBOS PAREDES, KARINA DEL PILAR DNI 72193738	LICENCIADA EN PSICOLOGIA Fecha de Diploma:29/12/17	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL ATENCIÓN Implica conocer las necesidades y características del servicio que el usuario externo requiere en tiempo y espacio, para de esta manera lograr su satisfacción..	**ASPECTOS TANGIBLES** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Estado físico de instalaciones	• ¿La Clínica cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para brindarle un buen servicio?	X		X		X		X		
			• ¿Las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas?	X		X		X		X		
		• Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	• ¿Los trabajadores están bien presentados y organizados?	X		X		X		X		
			• ¿Los Ambientes de la clínica se encuentran limpios?	X		X		X		X		
		• Adecuado abastecimiento de insumos	• ¿Los Folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?	X		X		X		X		
	EMPATÍA Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	• Amabilidad en el trato	• ¿Los trabajadores entienden sus necesidades y muestran un sincero interés en ayudarlo?	X		X		X		X		
			• ¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	X		X		X		X		
		• Atención individualizada al Paciente	• ¿La Clínica se preocupa por su necesidad y comodidad?	X		X		X		X		
			• ¿La enfermera o médico que lo atiende se presentó con Usted y lo llamó por su nombre?	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	• Sencillez de los trámites	• ¿El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar incomodidad en usuario (rapidez, precisión)?	X		X		X		X		
		• Oportunidad en la asignación de turnos	• ¿Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarlo?	X		X		X		X		
		• Disposición para atender preguntas	• ¿La atención es rápida y efectiva?	X		X		X		X		
	SEGURIDAD Conocimientos y atención	• Confianza transmitida por el personal	• ¿Los trabajadores le inspiran confianza?	X		X		X		X		

	mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	asistencial	• ¿Siente seguridad al ingresar a la cínica?	X		X		X		X		
		• Ubicación apropiada	• ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad?	X		X		X		X		
	FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	• Oportunidad de la atención del tratamiento	• ¿La atención se realiza en el horario programado?	X		X		X		X		
			• ¿Los profesionales de salud tienen conocimientos suficientes para resolver sus inquietudes y dar solución a sus problemas de salud?	X		X		X		X		
		• Continuidad y orden en la atención	• ¿Cuándo le prometen algo en un tiempo determinado, lo cumplen?	X		X		X		X		
			• ¿El personal tiene sus datos bien registrados?	X		x		x		x		

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de la atención percibida por el paciente»

OBJETIVO: Determinar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, percibidas por los usuarios de un Centro de diálisis de la provincia de Sullana.

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Villalobos Paredes Karina.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Psicología Educativa.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Piura, 15 de octubre de 2020

Mg. Karina Villalobos Paredes
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 31707

DNI 72193738

Anexo 8. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	*J2*	*J3*	*J4*	*J5*	*Media*	*DE*	*V Aiken*	*Interpretación de la V*
ITEM 1	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	*J2*	*J3*	*J4*	*J5*	*Media*	*DE*	*V Aiken*	*Interpretación de la V*
ITEM 1	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	*Relevancia*	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 9:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL

Título: Satisfacción laboral y calidad de atención percibidos por los usuarios externos de un Centro de Salud de diálisis, Sullana, 2020,
Investigador(a) principal: Karina Nelly Parra Panduro.

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Satisfacción laboral y calidad de atención percibidos por los usuarios externos del Centro de Diálisis San Juan Bosco». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del Centro de Diálisis San Juan Bosco, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración de la Investigadora:

Yo, , declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Firma de la Investigadora

Perú, 19 de octubre del 2020
País y Fecha

Anexo 10: Fotos de trabajo de campo

Anexo 11: Base de Datos

Paciente	Sexo	1. ¿La Clínica cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para brindarle un buen	2. ¿Las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas?	3. ¿Los trabajadores están bien presentados y organizados	4. ¿Los Folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?	5. ¿Los Ambientes de la clínica se encuentran limpios?	6. ¿Los trabajadores entienden sus necesidades y muestran un sincero interés en ayudarlo?	7. ¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	8. ¿La Clínica se preocupa por su necesidad y comodidad?	9. ¿La enfermera o médico que lo atiende se presentó con Usted y lo llamó por su nombre?	10. ¿El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar incomodidad en	11. ¿Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarlo?	12. ¿La atención es rápida y efectiva?	13. ¿Los trabajadores le inspiran confianza?	14. ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad?	15. ¿Siente seguridad al ingresar a la cínica?	16. ¿La atención se realiza en el horario programado?	17. ¿Los profesionales de salud tienen conocimientos suficientes para resolver sus inquietudes y dar solución a	18. ¿Cuándo le prometen algo en un tiempo determinado, lo cumplen?	19. ¿El personal tiene sus datos bien registrados?
1	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	M	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	F	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
4	F	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	M	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	M	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
13	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	M	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
17	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	F	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
24	F	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
25	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	M	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
27	M	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
29	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
31	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	F	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
34	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	M	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
38	M	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
39	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
41	F	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
42	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
44	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	F	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
46	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	M	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
50	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	M	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
53	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
54	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
55	M	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

56	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
57	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	M	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
60	F	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
61	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
63	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	F	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
66	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	F	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
68	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
70	M	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
71	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
73	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	F	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
76	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	M	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
78	M	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
79	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	F	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
81	F	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
82	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
84	F	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
85	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
87	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	M	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
90	F	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
91	F	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
92	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
94	M	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
95	F	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
96	F	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4
97	F	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
99	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
101	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
103	M	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
104	F	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
105	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	F	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
107	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	F	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
109	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
110	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Paciente	Sexo	1. ¿Considera usted que se siente identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su	2. ¿Las tareas encomendadas van acordes con las capacidades y habilidades que Usted posee?	3. ¿Considera ud que el trabajo que desempeña, en el	4. ¿Considera ud que las tareas que desempeña tienen significado en su vida y la de su familia?	5. ¿Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo?	6. ¿La clínica le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades?	7. ¿Considera ud que recibe retroalimentación constante por parte de la administración del centro de diálisis?	8. ¿La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en	9. ¿El sueldo que recibe está acorde a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de	10. ¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades (familiares, de recreación, alimentación)	11. ¿La clínica le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?	12. ¿La clínica le ofrece oportunidades para que se forme académicamente y profesionalmente	13. ¿Se siente Usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?	14. ¿Considera que la clínica se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal?	15. ¿Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tenga el	16. ¿La clínica aplica la supervisión constante, de tal manera se da solución a todas las falencias encontradas?	17. ¿Su Puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Usted posee?	18. ¿Se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los puestos de la
1	F	5	5	4	5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3
2	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	F	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	F	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4
5	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	M	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	F	5	5	4	5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3
8	M	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	F	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	F	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4
11	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	M	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	F	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4
15	F	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	F	4	5	4	5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3
18	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	F	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	M	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5