



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE RESIDENTADO MÉDICO Y ESPECIALIZACIÓN

Satisfacción laboral de los médicos y la calidad de atención del servicio
emergencia del Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé 2021

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Administración y Gestión en Salud

AUTORA

Barrios Hernandez, Emily Melina
(ORCID: 0000-0002-9753-3422)

ASESOR

Cuba Corrido, Braulio Gervacio
(ORCID: 0000-0003-2293-2426)

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de la autora

Barrios Hernandez, Emily Melina

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 45814775

Datos de asesor

Cuba Corrido, Braulio Gervacio

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 29520808

Datos del Comité de la Especialidad

PRESIDENTE: Desposorio Robles, Keile Joyce

DNI: 40415248

ORCID: 0000-0003-2324-7826

SECRETARIO: Vásquez Chuqui huaccha, Christopher Cesar

DNI: 41920115

ORCID: 0000-0001-6247-0874

VOCAL: Alatrística Gutiérrez Vda. De Bambarén, María Del Socorro

DNI: 07197560

ORCID: 0000-0002-6312-4030

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 3.03.01

Código del Programa: 912999

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Emily Melina Barrios Hernandez, con código de estudiante N° 201912701, con DNI N° 45814775, con domicilio en Urbanización Santa Rosa Mz C Lt 24, distrito Rímac provincia y departamento de Lima, en mi condición de Médica Cirujana de la Escuela de Residentado Médico y Especialización, declaro bajo juramento que:

El presente Proyecto de Investigación titulado: "Satisfacción laboral de los médicos y la calidad de atención del Servicio Emergencia del Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé 2021" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Braulio Gervacio Cuba Corrido, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; el cual ha sido sometido al antiplagio Turnitin y tiene el 18% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el proyecto de investigación, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del proyecto de investigación es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el proyecto de investigación y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 08 de abril de 2024



Firma

Emily Melina Barrios Hernandez

DNI N° 45814775

Satisfacción laboral de los médicos y la calidad de atención del servicio emergencia del Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	5%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Andina Néstor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
5	F.K. Yilmaz, S. Karakuş. "The relationship between healthcare workers' satisfaction level and patients' satisfaction: Results of a path analysis model", Journal of Healthcare Quality Research, 2023 Publicación	2%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	

1 %

7

Submitted to udes-virtual

Trabajo del estudiante

1 %

8

vdocumento.com

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Índice

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	Página
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.4. Justificación.....	2
1.5. Delimitaciones.....	3
1.6. Viabilidad.....	3
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	3
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Definiciones conceptuales.....	16
2.4. Hipótesis.....	17
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo de Estudio.....	17
3.2. Diseño de investigación	17
3.3. Población y muestra.....	19
3.4. Operacionalización de variables.....	19
3.5. Técnicas e instrumentos de datos. Instrumentos.....	19
3.6. Procesamiento y plan de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
CAPÍTULO IV RECURSOS Y CRONOGRAMA	
4.1. Recursos.....	21
4.2. Cronograma.....	23
4.3. Presupuesto.....	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de consistencia	32
Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos	34
Anexo 3 Consentimiento informado (En caso de aplicar)	39
Anexo 4 Reporte de Turnitin (Mínimo <25%, Ideal: <10%)	40

I. CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los profesionales de la salud desempeñan un papel central y fundamental en la mejora del acceso y la calidad de la atención sanitaria para la población, la estrategia global de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para alcanzar las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para lo cual los recursos humanos, personal sanitario, son esenciales para garantizar alcanzar dichos objetivos (1).

Del mismo modo la motivación de los trabajadores de la salud hará que estos se esfuercen hacia los objetivos y metas organizacionales. La motivación depende de muchos factores, y la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes (2).

Un alto nivel de satisfacción laboral tiene un efecto positivo en la calidad de vida relacionada con la salud de los trabajadores y la satisfacción del paciente (3, 4, 5).

Hay estudios publicados a nivel internacional que afirman que la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud es muy importante para aumentar la motivación y la eficiencia de estos, ya que se asocia a un mejor desempeño laboral y un mayor nivel de satisfacción del paciente (6, 7). En el sector de la salud, la satisfacción laboral está altamente asociada con la calidad de los servicios y la satisfacción del paciente (8). Se cree que la satisfacción laboral es un factor clave que influye en el desempeño de individuos y organizaciones (9).

En el año 2017, en un estudio de satisfacción laboral realizado en el Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé en profesionales de enfermería se encontró que el 98% mostró un nivel de satisfacción laboral regular y sólo el 2% mostro un nivel alto de satisfacción laboral (10), otro estudio realizado sobre la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé muestra una satisfacción alta en el 77% de los pacientes y satisfacción media el 23% (11), siendo las áreas de emergencia los sitios más críticos de todo hospital. Por lo planteado y dada la importancia de buscar si existe una relación entre la satisfacción laboral del personal asistencial médico y la calidad de atención en los servicios de emergencia que se brinda a los usuarios del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, nos hacemos la siguiente pregunta.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los médicos con la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el primer trimestre del año 2021?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción laboral de los médicos con la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el primer trimestre del año 2021

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la calidad de atención mediante la encuesta SERVQUAL de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el primer trimestre del año 2021
- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el primer trimestre del año 2021
- Determinar la relación de los resultados de la encuesta SERVQUAL de los usuarios y los niveles de satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el primer trimestre del año 2021

1.4 Justificación

La satisfacción laboral en el sector salud tiene un gran impacto ya que afecta a la calidad, la productividad, la eficacia y los costos sanitarios. De hecho, es un indicador del bienestar y la calidad de vida de los empleados de la organización, ya que se ha relacionado de diversas maneras con un mejor desempeño por ende afectaría la calidad de servicio que se brinda, siendo el médico uno de los profesionales que tiene contacto directo con el paciente esto podría repercutir en la percepción de la calidad de atención de los pacientes. Hay estudios a nivel internacional que han relacionado la satisfacción laboral del personal de salud con la calidad de atención a los pacientes, hay muy pocos estudios que buscan relacionar la satisfacción laboral del médico con la calidad de atención, a nivel nacional luego de realizar la búsqueda no se ha encontrado estudios que busquen relacionar de forma directa la satisfacción laboral del médico con la calidad de atención al usuario. El presente estudio busca poner en contexto la relación entre satisfacción laboral del médico con la calidad de atención del usuario del servicio de emergencia, de esta forma busca contribuir ampliar el conocimiento sobre el tema, también servirá de como referencia para futuros estudios que se realicen, del mismo modo según el plan

estratégico del Hospital, hay plan de mejora continua y este estudio servirá para aportar información y se pueda tomar decisiones adaptadas a la realidad del hospital.

1.5 Delimitaciones

Personal asistencial médico, que labora en el Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé de todos los regímenes laborales con un periodo laboral mayor o igual a 12 meses y que realice labor en emergencia al menos 12 horas por semana.

Pacientes o acompañantes mayores de 18 años que hicieron uso del servicio de emergencia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé

1.6 Viabilidad

Se cuenta con la autorización del área de gestión y del área de docencia e investigación del Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé, se hará las coordinaciones con el servicio de emergencias, La autora del presente proyecto realiza el residentado médico en el nosocomio donde se ejecutará el proyecto por lo cual cuenta con facilidades para llegar al personal del servicio. El estudio es de tipo observacional y los costos de la ejecución tienen en coste económico bajo, lo cual facilita su ejecución.

II. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A nivel internacionales

Yilmaz FK, Karakuş S publicaron “The relationship between healthcare workers’ satisfaction level and patients’ satisfaction: Results of a path analysis model.” tuvieron como objetivo evaluar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y los niveles de satisfacción de los pacientes en Turquía, enfatizando la influencia de la satisfacción laboral en la percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes; el estudio se realizó en un hospital estatal de Estambul, Turquía, realizaron encuestas de enero a abril de 2022 se administraron dos cuestionarios diferentes uno para pacientes hospitalizados y otro para los trabajadores de la salud. Se utilizó el método de análisis de ruta para examinar las relaciones. Los resultados que obtuvieron fueron: el análisis de ruta demostró que el 25,2% de la satisfacción del paciente estaba constituida por la satisfacción de los trabajadores de la salud. El modelo final tuvo un ajuste excelente con los datos x2

(112,89), χ^2/gf (2.130); SRMR = 0,0679, CFI = 0,956, RMSEA = 0,0798. Según los resultados de este análisis, la satisfacción del personal sanitario influye positivamente en la satisfacción del paciente y hace que ésta aumente. Por lo cual los autores concluyen que la satisfacción laboral del médico desempeña un papel central a la hora de brindar una atención satisfactoria al paciente. (12)

Gedif G, et al. publicaron “Level of job satisfaction and associated factors among health care professionals working at University of Gondar Referral Hospital, Northwest Ethiopia: a cross-sectional study” en el 2018, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción laboral y los factores asociados entre los profesionales de la salud que trabajan en el Hospital de Referencia de la Universidad de Gondar en Etiopía; realizaron un estudio transversal entre 416 profesionales de la salud desde el 27 de marzo de 2017 hasta el 25 de abril de 2017. Emplearon una técnica de muestreo aleatorio simple y los datos se recopilaron con un cuestionario administrado por un entrevistador, la información recogida se le realizó regresión logística binaria. Obteniendo los resultados siguientes: participaron un total de 383 participantes. El nivel general de satisfacción laboral entre los profesionales de la salud fue del 54% [IC del 95% (49,3–58,8)]. Se realizó un análisis de regresión logística binaria multivariable para identificar factores asociados con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. Los factores asociados estudiados fueron: edad, estado civil, salario ETB, logro laboral, avance, trabajo en sí, reconocimiento, crecimiento, estilo de liderazgo, seguridad laboral, supervisión de apoyo, pago y beneficio, ambiente de trabajo seguro. De estas se encontró que cuatro variables estaban estadísticamente asociadas con la satisfacción laboral. Estos fueron el estado civil, el salario, el estilo de liderazgo y la supervisión de apoyo, los profesionales de la salud casados tenían 1,79 veces más probabilidades de estar satisfechos con su trabajo en comparación con los profesionales de la salud solteros [AOR = 1,79; IC del 95% (1,14, 2,79)]. Los que tenían un salario mensual superior a 6179 ETB tenían 2,75 veces más probabilidades de estar satisfechos con su trabajo en comparación con aquellos que tenían un ingreso salarial menor a 6179 ETB [AOR = 2,75; IC 95% (1,27–5,96)]. Los que experimentaron un estilo de liderazgo democrático por parte de los gestores tenían 2,19 veces más probabilidades de estar satisfechos con su trabajo en comparación con aquellos que experimentaron un estilo de liderazgo autocrático [AOR 2,19; IC 95% (1,31–3,65)]. Los que recibieron una supervisión de

apoyo adecuada tenían 2,05 veces más probabilidades de estar satisfechos con su trabajo en comparación con aquellos que no recibieron una supervisión de apoyo adecuada para su trabajo [AOR 2,05; IC 95% (1,28–3,32)]. Los autores concluyen que el nivel general de satisfacción laboral entre los profesionales de la salud en el Hospital de Referencia de la Universidad de Gondar fue bajo. Por lo tanto, los gerentes de servicios de salud deben centrar su estilo de liderazgo y brindar supervisión de apoyo en el hospital para mejorar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud. (13)

Jimoh AB. publicó “Job satisfaction and quality of healthcare delivery: A cross-sectional study in Ogun State Hospitals Management Board, Nigeria” en el 2021. El estudio buscó examinar la satisfacción laboral y la calidad de la prestación de atención médica de los Hospitales Estatales de Ogun en Nigeria. Estudio de diseño transversal se recogió la información mediante un cuestionario estructurado a una muestra total de 729 profesionales de la salud. Los hallazgos de este estudio revelaron que el 12,5% de los profesionales de la salud en los hospitales estatales de Ogun estaban muy de acuerdo, el 21,9% moderadamente y el 32% ligeramente de acuerdo con el nivel de satisfacción de los estilos de liderazgo y gestión. El 25,7% de los profesionales sanitarios estaba en desacuerdo (7,4% fuertemente, 4,0% moderadamente y 14,3% ligeramente) con que recomendarían empleo en la zona de estudio. Los resultados revelaron además que el 47,9% de los trabajadores sanitarios tenían un bajo nivel de satisfacción laboral que podría deberse a muchos factores. Además, el 43,6% de los encuestados creía que la prestación de atención sanitaria no era baja sino de calidad moderada. El autor concluyó que la mayoría de los trabajadores de la salud tenían un bajo nivel de satisfacción laboral. La calidad de la prestación de servicios de salud es de calidad media. (14)

Abate HK, Mekonnen CK. publicaron “Job satisfaction and associated factors among health care professionals working in public health facilities in Ethiopia: A systematic review”, en el 2018, realizaron búsquedas sistemáticas, utilizando bases de datos internacionales de PubMed, Google Scholar, Cochrane Library, Embase y CINAHL. La calidad de los artículos buscados se evaluó mediante la escala de New Castle Ottawa para un diseño de estudio transversal. La búsqueda se realizó utilizando términos como satisfacción laboral, profesional de la salud, instituciones

de salud, Etiopía. Las palabras se utilizaron en combinación o por separado utilizando los operadores booleanos “O”, “Y” “NO” o combinadas con términos. También se buscaron artículos mediante referencias cruzadas para recuperar referencias adicionales. Los criterios de inclusión fueron estudios cuantitativos que informaron la prevalencia de la satisfacción laboral general de los profesionales de la salud, tesis de maestría y disertaciones, y solo estudios escritos en idioma inglés. Y como criterios de exclusión fueron los diseños de estudios cualitativos, los informes de investigación de estudios de caso único, los artículos sin acceso completo, la mala calidad metodológica y los no escritos en inglés. El análisis estadístico se realizó una revisión de ventana y sistémica mediante un método de efectos aleatorios. El elemento de informe preferido para la revisión sistemática y se siguieron las pautas de Metaanálisis (PRISMA) para informar los resultados. Los resultados obtenidos fueron de 1120 registros examinados, en esta revisión sistemática se incluyeron 8 estudios con 4092 participantes que cumplieron los criterios de inclusión. La prevalencia agrupada estimada de satisfacción laboral de los profesionales de la salud en Etiopía fue del 41,17%. Los autores concluyen que aproximadamente uno de cada tres profesionales de la salud estaba satisfecho. (15)

Meng R, et al. publicaron “Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding healthcare services in Wuhan public hospitals”, en el 2018, con el objetivo de medir la satisfacción laboral de los empleados y el estado de satisfacción del paciente en Wuhan, China. Realizaron un estudio transversal en 14 instituciones médicas. Los resultados que obtuvieron fue una muestra compuesta por un total de 696 miembros del personal médico y 668 pacientes. Los niveles generales de satisfacción del personal médico y de los pacientes fueron del 58,28%. 14,60 (10,47–100,00) y $65,82 \pm 14,66$ (8,62-100,00), respectivamente. Los factores que afectan la satisfacción del personal médico, clasificados en secuencia de mayor a menor satisfacción, fueron: el trabajo en sí, el entorno y la atmósfera de trabajo, la gestión del hospital, el entorno de práctica y las recompensas laborales. Los factores de satisfacción del paciente, de mayor a menor efecto, se clasificaron de la siguiente manera: relación y comunicación médico-paciente, organización e instalaciones de servicios, continuidad y colaboración de la atención médica, acceso a información y apoyo relevantes, y atención médica y servicios relacionados, respectivamente. Los autores concluyen que la evaluación de satisfacción general del personal médico fue

media, la evaluación general de los pacientes fue satisfactoria, con pacientes satisfechos en todos los niveles de la evaluación de satisfacción. (16)

A nivel nacional

Rojas Díaz NV. publicó su tesis “Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”; en el 2020. Con el objetivo de determinar si hay una relación entre la satisfacción laboral de las licenciadas de enfermería con la calidad del cuidado de enfermería durante la pandemia del COVID-19, en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, realizó una investigación de tipo descriptiva, correlacional de diseño transversal, se estudió a 35 enfermeras a quienes se les aplicó la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del MINSA/DGSP/DESS/DGCA, 2002 y el Cuestionario Multidimensional de Calidad del Cuidado de Enfermería, ambos adaptados por Rojas y Lora, 2020. La autora encontró como resultados que la satisfacción laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, obtuvieron evaluaciones como Altos (62,9% y 60,0% respectivamente). En cuanto a las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería, como el arte del cuidado, la calidad técnica del cuidado, la disponibilidad para el cuidado, la calidad de la continuidad del cuidado y la calidad del resultado del cuidado fueron Altas (57,1%, 62,9%, 60,0%, 68,6% y 62,9%, respectivamente). La autora concluye que la satisfacción laboral tiene una relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) con la calidad del cuidado de enfermería a nivel general y sus dimensiones (Arte del cuidado, calidad técnica del cuidado, disponibilidad para el cuidado, la calidad de la continuidad del cuidado y la calidad del resultado del cuidado), en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. (17)

Perez FJC. publicó “Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC” en el 2020, su tesis tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y la calidad de atención al paciente. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo, transversal. Utilizó un cuestionario estructurado y validado para calidad de atención y otro cuestionario para satisfacción laboral del personal asistencial se obtuvo una muestra total que estuvo conformada

por 137 personas (32 trabajadores asistenciales y 105 pacientes). Los resultados que obtuvo la investigadora fue que el 43.8% del personal asistencial se encuentra satisfecho en su centro de labores y el 53.3% de pacientes expresan que les brindan una atención eficiente. La autora concluye como más relevante respecto al estudio, la dimensión “desarrollo del personal”, donde el personal se encuentra insatisfecho por la falta de talleres de capacitación y convenios con instituciones educativas que permitan una educación continua. Por otro lado, la dimensión “Capacidad de respuesta” con respecto a calidad de atención es la que se encuentra en un porcentaje más alto en deficiencia por la demora en el inicio del procedimiento de hemodiálisis. (18)

Ruidias LEA. publicó “Relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba, 2019” en el 2021, su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol-Utcubamba. Estudio no experimental, correlacional de corte transversal, se obtuvo una muestra de 30 trabajadores de salud y 218 usuarios externos que asistieron al servicio de emergencia del hospital, la información fue recolectada en 2 instrumentos, un cuestionario de Font Roja dirigido a los trabajadores de salud y otro del Ministerio de Salud dirigido a los usuarios externos. La investigadora encontró como resultados que el nivel de satisfacción laboral manifestado por el personal de salud fue satisfactorio en un 70% frente al 30% que expresaron insatisfacción, de las dimensiones estudiadas la satisfacción por el trabajo fue la que obtuvo un valor de 90% de satisfacción y la dimensión presión en el trabajo obtuvo el 73,3% de insatisfacción; de la calidad de atención del usuario externo, estos manifestaron como satisfactoria el servicio en un 93,6%, siendo la dimensión seguridad la que obtuvo un valor de 91,7% de satisfacción a diferencia de la dimensión elementos tangibles con 84,4% de insatisfacción. La autora concluye que, existe relación estadísticamente significativa entre las variables nivel de satisfacción laboral del personal de salud y calidad de atención, el valor $p < 0.05$. (19)

Rut Madai CL. publicó “Satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención durante la pandemia COVID 19, Centro de Salud Huambocancha Baja

Cajamarca, 2021” en el 2021, teniendo como objetivo determinar el nivel de la satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de la calidad de atención durante la pandemia COVID 19, en el Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca. Estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Se obtuvo una muestra de 27 trabajadores de salud y 244 usuarios. Para la recolección de datos utilizó la técnica de encuesta y cuyo cuestionario para satisfacción laboral fue validado por Cereceda en el 2020; y para la variable calidad de atención el instrumento creado y validado por Álvarez, Y. y Cahuana, M. en el 2015. Los resultados que obtuvo fueron: el 37% del personal de salud se encuentra en la etapa adulta temprana, 67% son sexo femenino y 56% se encuentran laborando dentro sus primeros 6 años. De la población atendida el 36% se encuentra en la etapa adulta temprana, y 65% corresponde al sexo femenino. El nivel de satisfacción laboral fue medio con un 52%, el nivel de calidad de atención regular con el 59,40%. De esto la autora concluye que ambas variables se encuentran en un nivel intermedio de satisfacción, razón por la cual plantea diferentes intervenciones para el mantenimiento, fortalecimiento y mejora de la satisfacción laboral y el nivel de la calidad de atención. (20)

Del Pilar Alvarez HA; Cruz Rosario DM. publicaron “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo”, las autoras de la tesis tuvieron como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la calidad de atención de enfermería a los pacientes hospitalizados del Hospital de Barranca Cajatambo; estudio correlacional, tipo básica, deductivo, de diseño No experimental y de corte transversal; se obtuvo una muestra de 44 enfermeros, se usó 2 instrumentos, un cuestionario de satisfacción laboral de 22 ítems y un cuestionario de calidad de atención de 25 ítems, los resultados que obtuvieron las investigadoras fue de un 52,3% sobre la satisfacción laboral categorizada como alta, un 25% que es categorizado como mediana y un 22,7% que es categorizado como poca; en cuanto a la calidad de atención obtuvieron un 56,8% categorizado como buena, un 25% que es categorizado como regular y un 18,2% que es categorizado como mala. Las autoras concluyen que la satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo en el año 2022, tienen relación directa. (21)

Barrionuevo MFF. publicó “Satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash – 2017” en el año 2017, con el objetivo de demostrar si existe relación entre satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del hospital. Para lo cual desarrolló un estudio observacional, descriptivo, cuantitativo, correlacional y transversal. El estudio se desarrolló en toda la población, la cual estuvo compuesta de 30 trabajadores de la salud. Se usó 2 instrumentos para recoger los datos: el primer cuestionario para satisfacción laboral contó con 36 ítems, agrupado en 7 dimensiones; y el otro la escala de calidad de atención (CA) de 28 ítems, agrupados en 05 dimensiones. Los resultados que obtuvo fueron que existe una correlación directa. Es decir, a medida que se incrementa la satisfacción, también se incrementa de manera directa la calidad de atención. El nivel de variable de satisfacción laboral bueno, regular y óptimo, también se puede apreciar que existe un alto porcentaje en el nivel bueno. Así mismo el puntaje promedio obtenido para dicha variable es de 15 puntos en el nivel bueno y en los otros niveles de regular 8,4 y en el nivel óptimo 6,6. La descripción de los niveles de calidad de atención es buena; según el análisis descriptivo y en similar porcentaje del 16,7%, lo califican de regular u óptimo. (22)

2.2 Bases teóricas

SATISFACCIÓN LABORAL

Definiciones de satisfacción laboral

Dentro de las ciencias de la organización, la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo (24). Con base en la revisión de los artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”:

Se ha definido como el estado emocional positivo resultante de la evaluación del propio trabajo o experiencia laboral (25) Hoppock (26) fue el primero en poner de relieve el concepto de satisfacción laboral y lo describió como “las reflexiones subjetivas o los sentimientos subjetivos de los empleados sobre sus condiciones y entorno de trabajo”. Desde entonces, muchos investigadores han reconocido que los empleados satisfechos son un activo clave para una organización (27).

El grado de satisfacción laboral es en realidad el nivel general de satisfacción en una serie de dimensiones diferentes del trabajo y afecta el comportamiento de los

empleados que, a su vez, impacta en el funcionamiento organizacional (28, 29, 30). Swamy et al. (25) afirmó que los empleados satisfechos son el activo clave de una organización.

Medición de la satisfacción laboral

Desde hace unas décadas la satisfacción laboral es un tema de interés en los servicios sanitarios, ya que existe relación entre el grado de calidad de los servicios ofertados y el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él (31). Se ha realizado estudios que relacionan la satisfacción laboral del personal médico con la calidad asistencial, si el médico se siente bien con su trabajo este dará su mayor esfuerzo por dar una buena calidad asistencial, todo lo contrario, pasaría si se siente insatisfecho en su trabajo donde demostrará estrés y otros factores relacionados a la insatisfacción por el trabajo, esto se relaciona con una mala calidad asistencial a sus pacientes (32). Encuesta de Satisfacción Laboral (JSS): Una medida valiosa y ampliamente utilizada de satisfacción laboral es la Encuesta de Satisfacción Laboral (JSS) que fue desarrollada originalmente por Spector (33). JSS proporciona suficiente confiabilidad y validez y está disponible para los investigadores de forma gratuita para su uso con fines no comerciales. El instrumento contiene 36 ítems expresados en una escala Likert que mide nueve dimensiones de satisfacción laboral, como se menciona a continuación:

1. El pago: incluye sueldos y salarios.
2. La promoción: es un aspecto importante de la carrera de un empleado. Se refiere a la progresión a una posición más alta con más desafíos, autoridad y responsabilidades
3. Beneficios complementarios: pueden ser compensaciones financieras o no financieras.
4. Las Recompensas Contingentes: Se conocen como promesas e intercambios de recompensas y reconocimientos por el buen trabajo.
5. La Supervisión: se define como la percepción que tienen los empleados respecto al apoyo que reciben de los supervisores en una organización.
6. Los Procedimientos Operativos: se describen como pasos de finalización de tareas que deben seguir un determinado estándar basado en regulaciones.
7. Los compañeros de trabajo: se refieren a las personas que trabajan en una organización (además de los supervisores).

8. Naturaleza del Trabajo: se define como la variabilidad del trabajo dado. Se refiere a las tareas diarias y no diarias que se llevan a cabo como parte del alcance del trabajo e incluye desafíos laborales.
9. La comunicación: se refiere a informar a los empleados actuales. La comunicación entre los supervisores o el nivel directivo con los empleados.

Cada dimensión incorpora cuatro elementos. Varios estudios previos han demostrado que JSS tiene una alta consistencia interna y validez (34, 35).

Encuesta de satisfacción del personal de salud. MINSA - Perú:

En nuestro medio el Ministerio de Salud a través de la Dirección de Garantía de Calidad y Acreditación, elabora una encuesta en el año 2002 en los Talleres de Regionales de Formulación de Programas de Gestión de la Calidad y el Taller Formativo de Estándares de Calidad Para el Primer Nivel de Atención. “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud”, cuyo objetivo es la de conocer periódicamente la satisfacción del personal de salud del Ministerio de Salud con su institución y las labores que realiza e identificar los factores determinantes del clima organizacional satisfactorio o insatisfactorio

Esta encuesta busca correlacionar las dimensiones de la calidad y sus correspondientes atributos y estándares establecidos. La encuesta original elaborada por el ministerio consta de 3 secciones la cual fue adaptada por adaptada por Rojas y Lora en el 2020 (Anexo 2.1) donde se eliminó la tercera sección, por lo cual, el formato de encuesta que se utilizará cuenta con 2 secciones: una primera sección de información de carácter general de los trabajadores. La segunda parte estará referida a la encuesta en sí, esto es el despliegue de las preguntas de acuerdo a los factores considerados (17)

Se hará uso de la “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud” adaptada por rojas y Lora, ya que dicho instrumento fue elaborado y es usado por el MINSA desde el año 2002, el cual fue adaptado y validado por Rojas y Lora, para la validez interna se hizo mediante juicio de expertos y la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach de 0,951 (muy alto), dicho instrumento ya ha sido aplicado en varios estudios en nuestro medio, por lo cual se optó por usar este instrumento para el presente estudio.

El presente instrumento consta de 22 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores.

Los cuestionarios que se proponen han sido previamente validados con éxito para la medición de la satisfacción del personal de salud en su centro laboral.

Se clasifica de la siguiente manera

- Poca satisfacción laboral (22 - 51 puntos)
- mediana satisfacción laboral (52-80 puntos.)
- alta satisfacción laboral (81-110 pts.).

ASPECTOS CONSIDERADOS EN LA ENCUESTA:

- a. Trabajo Actual: lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- b. Trabajo en General: labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular
- c. Interacción con el jefe Inmediato: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- d. Oportunidades de progreso: situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo
- e. Remuneraciones e incentivos: pago u otros reconocimientos que se recibe por el tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- f. Interrelación con sus compañeros de trabajo: personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores
- g. ambiente de trabajo: sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismo de comunicación dentro y fuera de la institución, toma de decisiones tanto a nivel individual como grupal (36)

CALIDAD DE ATENCIÓN

En 1981 la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió el concepto de calidad, refiriéndose a los servicios de salud, como "la situación en la que el paciente es correctamente diagnosticado y tratado según los conocimientos científicos actuales" (37). La satisfacción es el sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el desempeño o el resultado percibido de un producto o persona con las expectativas (38). Por tanto, la satisfacción del paciente resulta de la diferencia entre la percepción del servicio recibido y la satisfacción de las expectativas. Si las expectativas son superiores a la calidad real del servicio, la satisfacción disminuirá. Estas expectativas se forjan a partir de sus experiencias previas, el contexto sociocultural y los compromisos que los sistemas de salud actuales forman en los pacientes (39). Existe una relación directa entre la percepción y la motivación en los pacientes. La forma en que actúa la persona motivada depende de su percepción de la situación. La percepción es cómo un individuo selecciona, organiza e interpreta la información recibida para crear una imagen inteligible del mundo (38).

La evidencia existente muestra que la evaluación de la calidad de los servicios de salud en los países en transición y en desarrollo se ha basado tradicionalmente y durante mucho tiempo en estándares profesionales (40 - 42). Sin embargo, en las últimas dos décadas, y especialmente debido a la alta tasa de crecimiento de la industria de la salud en estos países en los últimos años (43), la percepción de los pacientes sobre los servicios de salud prestados se ha convertido en un importante indicador de calidad y, como tal, representa un valioso indicador. enfoque para medir y mejorar el desempeño de las organizaciones de atención médica.

En Perú, el Seguro Social (EsSalud) define la calidad de la atención en salud como la prestación de servicios a usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el equilibrio entre beneficios, riesgos y costos (44).

Los Lineamientos de la Política Nacional de Salud (2002) potenciaron el desarrollo del Plan Nacional de Salud Concertado aprobado en 2007, que incluye la preocupación por el desarrollo de la calidad de la atención en salud en el Quinto Lineamiento: Mejora progresiva del acceso a servicios de salud de calidad, con el objetivo estratégico objetivo de ampliar la oferta, mejorar la calidad y organización de los servicios de salud del sector de acuerdo a las necesidades y demanda de los usuarios; definiendo, además, un conjunto de objetivos para 2011. Esta orientación

muestra la Quinta Directriz de Política, especificando contenidos y responsabilidades en su implementación (45).

Medición de la calidad de atención

La literatura científica tanto de la gestión de marketing como de la gestión de la calidad muestra que se ha dedicado mucha atención a la investigación de los enfoques y métodos de medición de la calidad del servicio. Seth y cols. (46) examinó diecinueve modelos de calidad de servicio, señalando sus características, sus vínculos y la necesidad de un mayor desarrollo. Al realizar una extensa revisión de la literatura, Castle et al. (47) examinaron 59 estudios que proporcionaban información sobre 54 instrumentos utilizados para investigar las percepciones de los pacientes hospitalarios sobre la asistencia sanitaria; Han llegado a la conclusión de que, a pesar de la diversidad de instrumentos de investigación, la importancia del uso de instrumentos de encuesta ha aumentado. Aunque existen estudios de investigación (por ejemplo, Shemwell y Yavas (48), Musa-Juroš et al. (49) en los que los autores intentaron proponer y probar un modelo con base científica y/o una escala adecuada para medir la calidad específica de la atención hospitalaria. servicios de salud, aún no se ha desarrollado un método e instrumento únicos.

El Modelo GAPs o brecha entre percepción de calidad y expectativas, y su instrumento ServQual se encuentra entre los modelos multidimensionales más conocidos y utilizados para medir la calidad del servicio. La base del modelo es la definición de calidad del servicio como comparación entre lo que se brinda y lo esperado, y el establecimiento y comprensión de las brechas que ocurren en el proceso de prestación del servicio (50). SERVQUAL se ha aplicado para medir la calidad de diversos tipos de servicios, incluidos diferentes servicios sanitarios (51) durante más de 30 años.

El método ServQual (acrónimo de las palabras “servicio” y “calidad”) se utiliza para evaluar la calidad de los servicios prestados sobre la base de parámetros de evaluación estandarizados. Este método se basa en cinco brechas resultantes de la discrepancia entre la calidad del servicio esperada y recibida (52) Dentro de los lineamientos del Ministerio de salud proponen un cuestionario SERVQUAL para servicio de emergencias (53), para medir la satisfacción del usuario externo se trata de un cuestionario estructurado por 22 preguntas relacionadas con la infraestructura, el personal y el equipamiento de emergencia de los hospitales, como se mencionó

anteriormente. El instrumento de recolección de datos constó de 3 partes. La primera parte incluyó los datos generales, respectivamente edad, sexo, nivel de estudios y tipo de seguro del paciente. La segunda parte mencionó las expectativas del usuario externo compuesta por 22 preguntas divididas en cinco dimensiones, cada pregunta con siete alternativas según la escala Likert. Las dimensiones fueron tangibilidad, confiabilidad, pronta respuesta, proyección de seguridad y empatía. Las percepciones del usuario externo estuvieron compuestas por 22 preguntas. Cada una se dividió en cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, pronta respuesta, proyección de seguridad y empatía. Para las alternativas de respuesta (en expectativas y percepciones) se utilizó una escala Likert. (Anexo 2.2) Se establecieron valores para cada pregunta y correspondieron a expectativas y percepciones, cuya diferencia está entre +7 y -7. (53)

El cuestionario incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

2.3 Definiciones conceptuales

Satisfacción Laboral: Actitud que adopta la persona en el trabajo, sin embargo, se enfoca sobre todo en las interacciones con los compañeros y jefes, en la forma en que se sigue los estándares y las políticas internas de la institución, así como también, con todo lo que se hace siguiendo las normas de rendimiento de la institución según Robbins, 1994 (54).

Calidad de atención: se medirá de acuerdo a la satisfacción es el sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el desempeño o el resultado percibido de un producto o persona con las expectativas.

2.4 Hipótesis

La satisfacción laboral de los médicos está relacionada con la calidad de atención a usuarios externos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el primer trimestre del año 2021

Variables

- Variable Independiente: Satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el primer trimestre del año 2021
- Variable Dependiente: Calidad de atención de los médicos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el primer trimestre del año 2021.

III. CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño

El estudio será transversal, observacional, analítico, cuantitativo.

Es transversal, debido a que las variables del estudio se medirán en un solo momento, observacional porque no presentará intervención por parte de la investigadora y no se manipularán las variables; analítico, ya que busca demostrar una relación entre el clima organizacional y el grado de humanización de los trabajadores del área salud; cuantitativo porque se expresarán numéricamente y hará uso de las estadísticas; y es de estadística inferencial, ya que utilizará la prueba de chi-cuadrado.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población:

- a. Personal asistencial médico de cualquier régimen laboral que labora en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé y al menos tiene más de 12 meses de servicio.
- b. Pacientes mayores de 18 años hospitalizados en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé durante el primer el primer trimestre del 2021.

3.2.2 Muestra:

Personal asistencial médico del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, a los cuales se les aplicará un muestreo estratégico por asignación e interés, ya que la población en estudio es reducida y se tiene acceso directo a ella.

Muestra de pacientes para hallarla se siguió el siguiente procedimiento, teniendo en cuenta según Bernal (2010) que la muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño, se puede calcular aplicando la siguiente fórmula

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

Donde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de 95%

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

e 2 (0,05): Tolerancia al error

N (): Tamaño de la población.

n : tamaño de muestra por estimar

Reemplazando tenemos:

$$N = ((1.96)^2 (0.5) (0.5) * 120) / (0,05^2 (104 - 1) + 1.96^2 *(0.5) (0.5)) = 82.011$$

De estos se tomará en cuenta los que cumplan los criterios de inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- **Personal asistencial:** médico que se halle laborando al menos 1 año en los servicios de emergencias del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé independiente de su tipo de régimen y/o vínculo laboral. Con programación mínima de horas (150 horas mensuales)
- **Pacientes:** mayores de 18 años que se hallen hospitalizadas 24 horas o más en el primer trimestre del 2021

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Personal asistencial

- Personal que cuente con algún tipo de discapacidad.
- Personal que no realice actividad de emergencia (guardias).
- Personal que no desee participar voluntariamente del estudio.
- Personal que se encuentra de vacaciones.

Pacientes

- Pacientes con alguna discapacidad física o mental.

- Pacientes que por situación de salud no puedan responder al cuestionario.
- Pacientes que no deseen participar voluntariamente del estudio.

3.3 Operacionalización de variables

La matriz se encuentra en el Anexo 1

3.4 Técnicas de recolección de datos. Instrumentos

3.4.1 Recolección de datos

Se procederá a seleccionar las muestras de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

Se procederá a solicitar los permisos correspondientes en el hospital

Al personal de salud se buscará el momento de recolección de datos no interfiera en las actividades asistenciales, se les pedirá llenar las encuestas luego de sus turnos. Los sujetos de estudio son personal de salud a los cuales se les explicará los objetivos del estudio y los posibles beneficios que esta puede generar.

A los pacientes se les pedirá llenar las encuestas luego de explicarles de forma detallada los objetivos del estudio y se absolverá todas las preguntas que surjan, se les explicara que pueden dejar el estudio cuando lo deseen.

3.4.2 Instrumentos

Se hará uso de 2 instrumentos para la recolección de datos

a. Para el personal de salud; se utilizará la encuesta de satisfacción laboral elaborada por el Ministerio de Salud del Perú en el 2002, adaptada por Rojas y Lora 2020, (anexo 2.1) que consta de 22 ítems conteniendo preguntas sobre:

- La opinión del trabajo actual (4 preguntas)
- Trabajo General (3 preguntas)
- Interacción con el jefe (5 preguntas)
- Oportunidad de progreso (2 preguntas)
- Remuneraciones e incentivos (dos preguntas)
- Interrelación con los compañeros de trabajo (2 preguntas) y
- Ambiente de trabajo (3 preguntas).

La estructura está preparada para medir la satisfacción del personal en tres categorías generales:

- Poca satisfacción laboral (22-51 puntos.)
- Mediana satisfacción laboral (52-80 puntos.)

- Alta satisfacción laboral (81-110 puntos.).
- b. Para los pacientes se utilizará la Metodología SERVQUAL, el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país,

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada (Anexo 2.2), para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Luego de la recolección de los datos se procederá a elaborar una base de datos en Excel de Microsoft office 2021 donde se procederá a poner la información recolectada; para describir las unidades de análisis se empleará la estadística descriptiva, se considerará las variables de datos generales. Se emplearán cuadros y gráficos de frecuencias, asimismo las variables que se pueda se les hará medidas de resumen (media, D.S. etc.)

La información se procederá importar al software IBM SPSS versión 26, donde se realizarán las relaciones entre las variables de investigación Variable Independiente; Satisfacción laboral de los médicos y la variable Dependiente; Calidad de atención se realizará la prueba de independencia, χ^2 se empleará un nivel de significancia estadística de 5% ($p < 0.05$).

3.6 Aspectos éticos

El desarrollo del proyecto será a partir de la aprobación de la Facultad de Medicina Humana “Manuel Huamán Guerrero” de la Universidad Ricardo Palma, y luego se procederá a solicitar los permisos correspondientes al departamento de docencia e investigación del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Los participantes firmarán un consentimiento informado tanto los profesionales médicos que hacen la labor asistencial, como los pacientes hospitalizados. Se les brindará información necesaria de la investigación, aclarando todas las dudas e inquietudes que se presenten. consentimiento informado en Anexos 3.

En todo el proceso se aplicarán los principios bioéticos de: Autonomía, mediante el cual el personal asistencial médico como los pacientes decidirán participar de manera voluntaria, anónima y confidencial en el estudio. Justicia, a todos se les solicitará participar según criterios de selección. Beneficencia, ya que con los resultados del estudio se busca beneficiar tanto al personal asistencial médico como a los pacientes, y no Maleficencia ya que el estudio en ningún momento incurrirá en daño a la población estudiada.

IV. CAPÍTULO IV RECURSOS Y CRONOGRAMA

4.1 Recursos

Recursos disponibles

RECURSOS HUMANOS	NOMBRES
Investigadora	EMILY MELINA BARRIOS HERNÁNDEZ
Asesor	DR. BRAULIO CUBA CORRIDO

RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD
Computadora	1
Software SPSS	1
Materiales de escritorio	1

SERVICIOS	DETALLE
Internet	Conexión domiciliaria
Telefonía	Del investigador
Electricidad	Conexión domiciliaria

4.2 Cronograma

ETAPAS	2020				2021					
	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Elaboración del proyecto	X	X	X	X						
Presentación del proyecto				X						
Revisión bibliográfica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Trabajo de campo y captación de información					X	X	X			
Procesamiento de datos							X	X	X	
Análisis e interpretación de datos									X	X
Elaboración del informe									X	X
Presentación del informe										X

4.3 Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO (S/)	
		UNITARIO	TOTAL
PERSONAL			
Asesor estadístico	1	400	400
BIENES			
Papel bond A-4	4 millares	24	96
Lapiceros	40	1	40
Corrector	5	5	25
Resaltador	5	3,5	17,5
Perforador	1	15	15
Engrapador	1	20	20
Grapas	1 caja	25	25
Memoria USB	2	50	100
Espiralado	10	10	100
Internet	2	70	140
Fotocopias	4000	0.3	120
Movilidad	1	200	200
COSTO TOTAL			1281

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. Health workforce requirements for universal health coverage and the Sustainable Development Goals. *Hum Resour Health Obs.* 2016;17.
2. Luoma M. Increasing the motivation of health care workers. *Capac Proj Tech Brief.* 2006;7.
3. Marinucci F, Majigo M, Wattleworth M, Paterniti AD, Hossain MB, Redfield R. Factors affecting job satisfaction and retention of medical laboratory professionals in seven countries of Sub-Saharan Africa. *Hum Resour Health [Internet].* 2013;11(1). Available at: <http://dx.doi.org/10.1186/1478-4491-11-38>
4. Tadese T, Mohamed A, Mengistie A. Assessment of factors influencing job satisfaction among health care providers, federal police referral hospital, Addis Ababa, Ethiopia. *Ethiop J Health Dev (EJHD).* 2016;29(2).
5. Yami A, Hamza L, Hassen A, Jira C, Sudhakar M. Job satisfaction and its determinants among health workers in Jimma university specialized hospital, southwest Ethiopia. *Ethiop J Health Sci.* 2011;21(3).
6. Willis-Shattuck, M., Bidwell, P., Thomas, S., Wyness, L., Blaauw, D., and Ditlopo, P., 2008, Motivation and retention of health workers in developing countries: a systematic review. *BMC Health Serv Res*, 4(8), 247. DOI: 10.1186/1472-6963-8-247.
7. Alemshet, Y., Leja, H., Alima, H., Challi, J., and Morankar, S., 2011, Job satisfaction and its determinants among health workers in Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. *Ethiop. J Health Sci.*, Aug; 21(Suppl 1), 19-27.
8. Liu, J.A., and Qi, W.Z., 2010, Job satisfaction and its modeling among township health center employees: a quantitative study in poor rural China. *BMC Health Serv Res.*, 10,115. Doi: 10.1186/1472-6963-10-115.
9. Ayele, G., Negga, B., Gudina, E.A., and Yadeta, D., 2015, Job satisfaction and associated factors among health care providers at public health institutions in Harari region, eastern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Res Notes*, 8, 1-7. DOI 10.1186/s13104-015-1368-5.

10. Jurado López L. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital San Bartolomé, Lima – 2017. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
11. Ascona Briceño, A. R. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017 [Lima]. Universidad cesar Vallejo; 2017
12. Yilmaz FK, Karakuş S. The relationship between healthcare workers' satisfaction level and patients' satisfaction: Results of a path analysis model. *J Health Qual Res* [Internet]. 2023;38(6):338–45. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhqr.2023.08.003>
13. Gedif G, Sisay Y, Alebel A, Belay YA. Level of job satisfaction and associated factors among health care professionals working at University of Gondar Referral Hospital, Northwest Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Res Notes* [Internet]. 2018;11(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s13104-018-3918-0>
14. Jimoh AB. Job satisfaction and quality of healthcare delivery: A cross-sectional study in Ogun State Hospitals Management Board, Nigeria. *TEXILA INTERNATIONAL JOURNAL OF PUBLIC HEALTH* [Internet]. 2021;9(4):1–12. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21522/tijph.2013.09.04.art001>
15. Abate HK, Mekonnen CK. Job satisfaction and associated factors among health care professionals working in public health facilities in Ethiopia: A systematic review. *J Multidiscip Healthc* [Internet]. 2021;14:821–30. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2147/jmdh.s300118>
16. Meng R, Li J, Zhang Y, Yu Y, Luo Y, Liu X, et al. Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding healthcare services in Wuhan public hospitals. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2018;15(4):769. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph15040769>
17. Rojas Díaz NV. Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Trujillo Perú]: universidad Cesar Vallejo; 2020.

18. Perez FJC. Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC. [Chiclayo Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
19. Ruidias LEA. Relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba, 2019. [Cajamarca Perú]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021.
20. Rut Madai CL. Satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención durante la pandemia COVID 19, Centro de Salud Huambocancha Baja Cajamarca, 2021. [Cajamarca Perú]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021.
21. Del Pilar, Alvarez HA; Cruz, Rosario DM. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo 2022. [Huacho Perú]: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carión; 2022.
22. Barrionuevo MFF. Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash – 2017. [Ancash Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
23. Karaferis D, Aletras V, Niakas D. Determining dimensions of job satisfaction in healthcare using factor analysis. BMC Psychol [Internet]. 2022;10(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s40359-022-00941-2>
24. Wright, T. y Bonett, D. (2007) “Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover”. Journal of Management, 33: 141-160
25. Locke EA. La naturaleza de las causas y causas de la satisfacción laboral. En: Dunnette MC, editora. Manual de psicología industrial y organizacional. Chicago: Rand McNally; 1976, págs. 1279–349.
26. Hoppock R. Satisfacción laboral. Nueva York: Harper y hermanos; 1935. pág. 47.
27. Devappa R, Nanjundeswaraswamy TS, Rashmi S. Quality of work life: Scale development and validation [Internet]. Internationaljournalofcaringsciences.org. [citado el 14 de diciembre de 2023].

- Disponible en: https://internationaljournalofcaringsciences.org/docs/6_swamy.pdf
28. Spector PE. Satisfacción laboral: Aplicación, valoración, causas y consecuencias. Mil robles: salvia; 1997, págs. 23–54.
 29. Nanjundeswaraswamy TS, Sandhya MN. Components of quality of work life: a review of the literature. *Int J Indian psychologist*. 2016;3(4):12–36. [citado el 14 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/76f8/e76ba2d2ebaf75bddba2ad6bc8a31fe66862.pdf>
 30. Verma M, Singh T, Kaur M, Kumar R. Job satisfaction among health care providers: A cross-sectional study in public health facilities of Punjab, India. *J Family Med Prim Care* [Internet]. 2019;8(10):3268. Disponible en: http://dx.doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe_600_19
 31. Sobrequés, J., Cebrià, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., & Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria [Job satisfaction and burnout in general practitioners]. *Atencion primaria*, 31(4), 227–233. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)79164-1](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)79164-1)
 32. Aguirre Raya, Dalila A. (2009). SATISFACCION LABORAL DE LOS RECURSOS HUMANOS DE ENFERMERIA: FACTORES QUE LA AFECTAN. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4) Recuperado en 23 de febrero de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021&lng=es&tlng=es.
 33. Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *Am J Community Psychol* [Internet]. 1985;13(6):693–713. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1007/bf00929796>
 34. Tsounis A, Sarafis P. Validity and reliability of the Greek translation of the Job Satisfaction Survey (JSS). *BMC Psychol* [Internet]. 2018;6(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s40359-018-0241-4>
 35. 28 Ogunkuade IM, Ojiji OO. La validación nigeriana de la encuesta de satisfacción laboral de Spector. *IFE Psicología: una revista internacional*. 2018;26(1):170–81.

36. Larrea I y Lezamiz M. (1998). La satisfacción laboral, requisito previo al éxito empresarial. MINSA, 2002. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Perú: MINSA/DIGSP/DESS/DGCA
37. López-Soto OP, Cerezo-Correa M del P, Paz-Delgado AL. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Gerenc y Políticas Salud. 9 doi: 10.11144/JAVERIANA.RGSP9-18.VRSP. Publicación electrónica previa a su impresión el 1 de julio de 2010.
38. Kotler P, Armstrong G. 11^a ed. Pearson Education, Inc., que publica como Prentice Hall; Fundamentos de marketing. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf) (2013, consultado el 6 de diciembre de 2023)
39. Hidalgo Antequera JR. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. Rev. Almirante Sanit Siglo XXI. 2005; 3 : 447–453.
40. Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine* (1982), 52(9), 1359–1370. [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(00\)00235-5](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(00)00235-5)
41. Leonard, K. L., & Masatu, M. C. (2005). The use of direct clinician observation and vignettes for health services quality evaluation in developing countries. *Social Science & Medicine* (1982), 61(9), 1944–1951. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2005.03.043>
42. Luck, J., Peabody, J. W., DeMaria, L. M., Alvarado, C. S., & Menon, R. (2014). Patient and provider perspectives on quality and health system effectiveness in a transition economy: Evidence from Ukraine. *Social Science & Medicine* (1982), 114, 57–65. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2014.05.034>
43. Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
44. Presidencia Ejecutiva No 307 Directiva No 001 -PE-Essalud-2011

45. 16. Ministerio de Salud Plan Nacional Concertado de Salud. Lima. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/000_PNCS.pdf (2007, consultado el 6 de julio de 2021)
46. Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949. <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
47. Castle, N. G., Brown, J., Hepner, K. A., & Hays, R. D. (2005). Review of the literature on survey instruments used to collect data on hospital patients' perceptions of care. *Health Services Research*, 40(6p2), 1996–2017. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2005.00475.x>
48. Shemwell, D. J., & Yavas, U. (1999). Measuring service quality in hospitals: Scale development and managerial applications. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(3), 65–75. <https://doi.org/10.1080/10696679.1999.11501841>
49. Musa-Juroš, K. (2018). Measuring healthcare quality – paradigm of MEDQUAL. *Acta clinica Croatica*, 57(2). <https://doi.org/10.20471/acc.2018.57.02.02>
50. Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International journal of environmental research and public health*, 19(13), 7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
51. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.
52. Kilbourne, W. E., Duffy, J. A., Duffy, M., & Giarchi, G. (2004). The applicability of SERVQUAL in cross-national measurements of health-care quality. *Journal of Services Marketing*, 18(7), 524–533. <https://doi.org/10.1108/08876040410561857>
53. Dirección de Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las personas. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>: Biblioteca Nacional del Peru; 2012.

54. Robbins, SP 2004 comportamiento organizacional México: Pearson. 10^o edición.

VI. ANEXOS

6.1 Matriz de consistencia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE RELACIÓN Y NATURALEZA	CATEGORÍA O UNIDAD
Edad	Número de años del paciente al momento de la entrevista	Número de años que indica el participante	Razón Discreta	Independiente Cuantitativa	Años cumplidos
Sexo	Genero orgánico	Género que figura en el DNI u otro	Nominal Dicotómica	Independiente Cualitativa	0= Femenino 1= Masculino
Estado civil	Condición en la que se encuentra una persona con relación a su situación de pareja, familia o convivencia.	Respuesta del participante al momento de la entrevista	Nominal politómica	Independiente Cualitativa	0 = Soltero (a) 1 = Casado (a) o conviviente 2 = Divorciado (a) 3 = Viudo (a)
Tiempo la labores (para el médico)	Tiempo constante que una persona presta para realizar una actividad, física y/o intelectual.	Número de años que labora en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé	Razón Discreta	Independiente Cuantitativa	Años cumplidos laborando en el HNDAC
Satisfacción laboral	Actitud que adopta la persona en el trabajo	Valores que obtienen los participantes (médicos) en el cuestionario	Ordinal	Independiente cualitativa	Poca satisfacción laboral (22 - 51 puntos) Mediana satisfacción laboral (52-80 puntos.) Alta satisfacción laboral (81- 110 pts.)

Calidad de atención	desempeño o el resultado percibido de un producto o persona con las expectativas esperadas	Porcentaje del valor obtenido en el test de SERVQUAL diferencia entre Percepción y Expectativas (P-E)	ordinal	Dependiente Cualitativa	> 60% = Por mejorar 40-60% = En Proceso <40 % = Aceptable
---------------------	--	---	---------	-------------------------	---

6.2 Instrumentos de recolección de datos

ANEXO 2.1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL (MINSA, 2002) ADAPTADA POR ROJAS Y LORA, 2020.)

La presente encuesta registra su opinión respecto a afirmaciones estructuradas para determinar la satisfacción laboral del personal, en tal sentido no hay respuesta buena o mala solo son opiniones por lo que se le pide contestar con sumo cuidado marcado de acuerdo a las alternativas:

- (5) TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
- (4) MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
- (3) INDIFERENTE A LA OPINIÓN
- (2) POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
- (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

pregunta	¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?	Puntaje				
		5	4	3	2	1
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5	4	3	2	1
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1

12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	5	4	3	2	1
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio de EsSalud es gratificante para mí	5	4	3	2	1

ANEXO 2.2

	N° Encuesta: _____										
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III											
Nombre del encuestador:	_____										
Establecimiento de Salud:	_____										
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____										
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.											
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:											
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Acompañante <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>										
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>										
3. Sexo	Masculino <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Femenino <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>										
4. Nivel de estudio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Analfabeto</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Otro</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	SIS	1	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
SIS	1										
SOAT	2										
Ninguno	3										
Otro	4										
6. Tipo de usuario	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nuevo</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2						
Nuevo	1										
Continuador	2										
7. Tópico o área donde fue atendido: _____											

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

6.3 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL ESTUDIO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MÉDICOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO EMERGENCIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA 2021

AUTORA: EMILY MELINA BARRIOS HERNÁNDEZ

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DEL PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO

He sido informado (a) sobre el proyecto de investigación: Sus objetivos, propósito, beneficios; mis dudas han sido esclarecidas por parte de la responsable.

Estoy de acuerdo a ser partícipe del desarrollo de dicho trabajo; la investigadora me ha informado que el estudio será de forma anónima y confidencial. La información recolectada se usará para los fines del estudio. He sido informado (a) que los resultados del estudio servirán de muestra para la elaboración de próximos trabajos de dicha índole contribuyendo a la sociedad y particularmente enfocando al personal que labora en el área asistencial.

Entiendo que participar en esta investigación es de manera voluntaria.

.....

Firma del voluntario y fecha

Confirmando que he explicado adecuadamente la naturaleza de este estudio al voluntario

Firma del responsable del proyecto y fecha

.....

6.4 Reporte de Turnitin (Mínimo <25%, Ideal: <10%)