

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**

**FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA**



**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL Y  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ODONTOLOGÍA  
DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO- DENTISTA**

**PRESENTADO POR LA:**

**Bach. Grecia Belle, COSME MACHADO**

**Lima - Perú**

**2019**

**TÍTULO DE LA TESIS:**

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ODONTOLOGÍA DEL  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

## **JURADO DE SUSTENTACIÓN**

<b>Mg. Elmo Palacios Alva</b>	<b>Presidente</b>
<b>Mg. Farita Huamán Torres</b>	<b>Secretaria</b>
<b>Mg. Peggy Sotomayor Woolcot</b>	<b>Vocal</b>

*A Dios por darme la vida y salud para lograr todos mis objetivos, siendo uno de los primeros en mi vida, mi título profesional.*

*A mi madre, por ser mi luz en cada etapa de mi vida y enseñarme que todo lo que uno sueña es posible con dedicación y esfuerzo.*

*A mis abuelos Erasmo y Olinda y a mis tías Silvana y Jessica, porque sin su amor incondicional mi vida no sería tan linda.*

*A mis amigos Jessica, José, Frecia y mi enamorado Miguel, por apoyarme en mis diferentes etapas académicas y darme siempre todo su cariño, amistad y comprensión.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Al finalizar esta investigación mi mayor agradecimiento es primero a Dios ya que sin él no hubiera podido lograr nada y mucho menos llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

Al Dr. Hugo Caballero Cornejo, por toda su dedicación y conocimientos brindados para poder culminar este trabajo de investigación satisfactoriamente.

Al Dr. Freddy Campos Soto, por su excelente colaboración en la parte estadística del proyecto mismo.

A la Dra. Rosario Loayza y al Dr. Juan Carlos Camacho y a toda el área de odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño por brindarme todo su apoyo en la realización de encuestas y por los consejos para poder realizar un mejor trabajo.

# ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Jurado de Sustentación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	

## **CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1 Marco Teórico	1
1.1.1 Factor e Influencia	1
1.1.2 Organización	3
1.1.3 Satisfacción	8
1.1.4 Satisfacción laboral	9
1.1.5 Calidad	24
1.1.6 Satisfacción laboral y Calidad	32
1.1.7 Instituto Nacional de Salud del Niño	34
1.2 Investigaciones	40
1.3 Marco Conceptual	55

## **CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES**

2.1 Planteamiento del Problema	59
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	59
2.1.2 Definición del problema	63

2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación	64
2.2.1	Finalidad	64
2.2.2	Objetivo General y Específicos	64
2.2.3	Delimitación del estudio	66
2.2.4	Justificación e importancia del estudio	67
2.3	Hipótesis y Variables	68
2.3.1	Hipótesis	68
2.3.2	Variables e Indicadores	68
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>		
3.1	Población y Muestra	70
3.1.1	Población	70
3.1.2	Muestra	70
3.2	Diseño a utilizar en el Estudio	71
3.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	71
3.3.1	Técnica de Recolección de Datos	71
3.3.2	Instrumento de Recolección de Datos	73
3.4	Procesamiento de Datos	77
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>		
4.1	Presentación de los Resultados	78
4.2	Discusión de los Resultados	89
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
5.1	Conclusiones	102
5.2	Recomendaciones	104
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		107
<b>ANEXOS</b>		116

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>		<b>Pág.</b>
<b>N° 01</b>	Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral y la Calidad de Atención del Personal de Odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño	<b>79</b>
<b>N° 02</b>	Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores externos	<b>81</b>
<b>N° 03</b>	Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores internos	<b>82</b>
<b>N° 04</b>	Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores general	<b>83</b>
<b>N° 05</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión información	<b>84</b>
<b>N° 06</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión bioseguridad	<b>85</b>
<b>N° 07</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión efectividad	<b>86</b>
<b>N° 08</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión eficacia	<b>87</b>
<b>N° 09</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión aceptabilidad	<b>88</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>		<b>Pág.</b>
<b>N° 01</b>	Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral y la Calidad de Atención del Personal de Odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño	<b>80</b>
<b>N° 02</b>	Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores externos	<b>81</b>
<b>N° 03</b>	Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores internos	<b>82</b>
<b>N° 04</b>	Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores general	<b>83</b>
<b>N° 05</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión información	<b>84</b>
<b>N° 06</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión bioseguridad	<b>85</b>
<b>N° 07</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión efectividad	<b>86</b>
<b>N° 08</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión eficacia	<b>87</b>
<b>N° 09</b>	Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión aceptabilidad	<b>88</b>

## **RESUMEN**

El objetivo del estudio fue determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología y la calidad de atención del Instituto Nacional de Salud del Niño, año 2018. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo, tipo de investigación prospectivo, transversal y observacional, y de enfoque cualitativo. La muestra estuvo conformada por 61 trabajadores que laboran en el área de odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño y por 107 padres de familia de los niños que se atienden en la citada área, quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral del personal de odontología y la calidad de atención del paciente, ya fueron validados en investigaciones anteriores. Los datos se procesaron mediante el programa Microsoft Excel 2010 y el programa estadístico SPSS versión 20.0. Los resultados muestran que los factores que influyen en la satisfacción laboral son, en el externo están Poco satisfechos con un 34.4%, en el interno están Satisfechos con un 42.6% y en el general están Satisfechos con un 29.5%; en la Calidad de atención en mayoría y Alta mayoría indicaron Si estaban los padres satisfechos con la calidad de atención. Se concluye que respecto a los factores que influyen en la satisfacción laboral en el factor externo están Poco satisfechos y en calidad de atención en abrumadora mayoría indicaron Si a su satisfacción.

### **Palabras Claves**

Satisfacción laboral, Calidad de atención, Factores, Instituto Nacional de Salud del Niño.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the factors influencing job satisfaction of dentistry staff and the quality of care of the National Institute of Child Health in 2018. The methodology used was descriptive design, type of prospective, transversal and observational research, and qualitative approach. The sample consisted of 61 workers working in the dentistry area of the National Institute of Child Health and 107 parents of the children attending the area who met the inclusion and exclusion criteria. The instrument used to measure the job satisfaction of dentistry personnel and the quality of patient care have already been validated in previous research. Data was processed using the Microsoft Excel 2010 program and the SPSS statistical software version 20.0. The results show that the factors influencing the job satisfaction are in the external are Unsatisfied with 34.4%, in the internal they are Satisfied with a 42.6% and in the general they are Satisfied with 29.5%; in the Quality of care in majority and High majority indicated If the parents were satisfied with the quality d attention. It is concluded that regarding factors that influence job satisfaction in the external factor are Unsatisfied and in quality of care in overwhelming majority indicated Yes to their satisfaction.

### **Keywords**

Labor satisfaction, Quality of care, Factors, National Institute of Child Health.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional y guarda bastante relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como con el clima organizacional, por lo tanto, las organizaciones actuales deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para alcanzar la satisfacción.<sup>15</sup>

Este tema ayuda a comprender el fenómeno de la satisfacción – insatisfacción en el trabajo, ya que el recurso humano es quien hace posible las actividades laborales y por ello es importante que se valore el esfuerzo generado por cada empleado.<sup>26</sup>

Los diversos factores que afectan la satisfacción está formada por dos tipos: extrínsecos, que corresponden al entorno del trabajo y los intrínsecos que son las experiencias de los individuos con el trabajo. Siendo la satisfacción extrínseca: proveniente de la satisfacción del salario, políticas de la compañía, los recursos, supervisión, relación con los compañeros, oportunidades de promoción, relación con los clientes o la seguridad en el trabajo y la satisfacción intrínseca: reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea.<sup>30</sup>

La calidad se logra cuando se tienen en cuenta normas, procedimientos y técnicas que satisfagan las necesidades y expectativas del usuario, por lo tanto se puede decir que la percepción del usuario es la que determina la excelencia del servicio. De tal forma puede concluirse que la calidad no es un concepto absoluto

sino relativo en el que los beneficios y los riesgos deberán ser medidos por estándar (asignación de valores a determinados indicadores que permitan medir), así la calidad resulta siempre un juicio comparativo.

En el sector salud, durante los últimos años se ha venido realizando esfuerzos para que la prestación de servicios de salud y la calidad de los mismos tenga un desarrollo uniforme, pero no siempre ha logrado alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención. Pero también es importante la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene el personal de salud.

El propósito de la presente investigación es obtener información de cómo se sienten en su centro laboral que es el Instituto Nacional de Salud del Niño, el personal que labora en el área de odontología, si se encuentran satisfechos, es lo que esperan o realmente necesitan, a fin de conocer los factores que determinan su satisfacción como usuarios internos, porque un alto nivel de satisfacción puede reflejar una actitud positiva para atender a los pacientes con calidad, coadyuvando a las metas que se propone la institución donde prestan sus servicios.

## **CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Marco Teórico**

#### **1.1.1 Factor e Influencia**

##### **A. Generalidades**

Dado que un rol primordial de las organizaciones como gobiernos locales, municipalidades distritales, centros de salud e instituciones en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos, por ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se propone investigar la satisfacción laboral para ello se debe conocer términos como factor e influencia.

En cualquier trabajo, con independencia del puesto que debemos desarrollar en la organización, una competencia que resulta eficaz tanto a la hora de lograr los resultados que nos hemos marcado, como para optimizar nuestro rendimiento laboral (y, en muchos casos, el de otros compañeros) es la que denominamos Impacto e Influencia.<sup>1</sup>

## **B. Concepto de Factor e Influencia y su relación con la Satisfacción Laboral**

La Real Academia de la Lengua Española, define “factor” como elemento o causa que actúen junto con otros <sup>2</sup>, y el término “Influencia” está definido como acción, efecto de influir, así como persona con poder o autoridad con cuya intervención se puede obtener una ventaja favor o beneficio obtener una ventaja, favor o beneficio. <sup>3</sup>

La psicología social menciona a la influencia como proceso básico que recoge todos aquellos procesos, en los que una persona intenta influir en los comportamientos y actitudes de otros (creencias, sentimientos, conductas), incluye la persuasión, la conformidad social, la aceptación social y la obediencia social. <sup>4</sup>

El término influencia parece tener gran variedad de significados dependiendo del campo particular de estudio y del contexto específico en que se lo utilice. Sin embargo, el concepto que de ella dan Julius Gould y William Kolb en su "Diccionario de las Ciencias Sociales", es: Cualquier cambio en el comportamiento de una persona o grupo debido a la anticipación de las respuestas de otros”. <sup>5</sup>

El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para la institución pues el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras), que los individuos desempeñan esperando en cambio

compensaciones económicas y materiales, más también psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades.<sup>6</sup>

## **1.1.2 Organización**

### **A. Definición**

La palabra organización tiene tres acepciones: una etimológica que proviene del griego “organón”, que significa instrumento; otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como etapa del proceso administrativo.<sup>7</sup>

Organización “es una unidad social coordinada en forma consiente que se compone de dos o más personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas”<sup>8</sup>

### **B. Comportamiento Organizacional**

Es el estudio y la aplicación de conocimiento sobre la manera en que las personas actúan en las organizaciones<sup>9</sup>, o al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones”<sup>10</sup>

### **C. Clima Organizacional**

#### **• Definición**

El clima organizacional es la percepción o representación que las personas derivan de las realidades laborales en las que están ubicadas.<sup>11</sup>

Llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.<sup>12</sup>

Griffin y Moorhead menciona que el clima de la organización se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.<sup>13</sup>

Chiavenato especifica que el clima organizacional es calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros.<sup>10</sup>

Según Hellrieger y Slocun, el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la

forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente.<sup>14</sup>

- **Importancia del Clima organizacional**

Brunet, L. manifiesta en la perspectiva global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima, proporciona retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros.

La importancia se centra en posibilidad de analizar y diagnosticar el clima debido a tres razones: <sup>15</sup>

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. <sup>15</sup>

Un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias

positivas, nombraremos las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad y proactividad. Respecto de las consecuencias negativas, entre otras, señalamos las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca creatividad e innovación, baja productividad, indisciplina, falta de responsabilidad; reactividad, autoconflicto, huelgas, sabotajes, parasitismo, conformismo, frustraciones, entre otros.<sup>16</sup>

- **Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral**

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo (Pope & Stremmel, 1992).<sup>17</sup>

Diversos autores han identificado una significativa asociación entre un gran número de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral; como por ejemplo, Hinojosa realizó una investigación de: Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses, en la Universidad Playa Ancha de Valparaíso Chile, llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional

tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional. <sup>18</sup>

Rodríguez, (2011) realizó una investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño, revista de la universidad talca, Chile: Llegó a las siguiente conclusión: La Correlación entre el clima organizacional general y satisfacción laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y un grado de asociación de 41.3% ( $r = 0.413$ ;  $P < 0.05$ ). <sup>19</sup>

Ramihic demostró que el clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral (0,866); es decir, que el 86,6% de los cambios en la satisfacción laboral son influenciados por cambios en el clima organizacional. <sup>20</sup>

Quintero et al realizaron una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago – Ecuador. Llegando a la siguiente: Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e

identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. <sup>21</sup>

Los resultados sugieren que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales. <sup>17</sup>

### **1.1.3 Satisfacción**

#### **A. Generalidades**

El personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. <sup>22</sup>

#### **B. Concepto**

La Real Academia Española define “Satisfacción” como Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse siendo satisfacer; calmar o hacer desaparecer algo, especialmente un deseo, una necesidad o una duda y dar gusto a alguien. <sup>23</sup>

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.<sup>24</sup>

#### **1.1.4 Satisfacción Laboral**

##### **A. Generalidades**

Desde los inicios del desarrollo de la sociología, uno de los temas que más constantemente va a aparecer en la teoría y en la investigación es el tema del trabajo, concretamente, uno de los puntos de referencia será el tema de la satisfacción en el trabajo.<sup>25</sup>

La satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional y guarda bastante relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como con el clima organizacional, por lo tanto, las organizaciones actuales deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para alcanzar la satisfacción.<sup>15</sup>

Este tema ayuda a comprender el fenómeno de la satisfacción – insatisfacción en el trabajo, ya que el recurso humano es quien hace posible las actividades laborales y por ello es importante que se valore el esfuerzo generado por cada empleado.<sup>26</sup>

## **B. Concepto**

La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.<sup>24</sup>

Hoppock, aporta una de las primeras definiciones de la satisfacción laboral, considerándola como “una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que hacen que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo”<sup>25</sup>

Por su parte Locke la define como un “un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto”<sup>25</sup>

Satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.<sup>27</sup>

### **C. Importancia de la satisfacción laboral**

- Para la persona <sup>32</sup>
  - Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente
  - Un elemento de salud y bienestar (enfoque positivo de la salud en el trabajo)
  - Una palanca para impulsar la implicación en el proyecto y en la calidad de servicio.
  - Un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza.
  
- Para el equipo de trabajo y los compañeros <sup>32</sup>
  - Contribución a un clima positivo
  - Potenciación del trabajo en equipo
  - Relaciones basadas en la confianza y en "el medio/largo plazo
  - Generación de conexiones positivas que son la base del "capital social" de una organización e) Para la organización
  - Necesaria para un logro adecuado de los objetivos (en especial la intrínseca) y la vinculación afectiva
  - La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.
  
- Para los clientes y destinatarios de los servicios <sup>32</sup>
  - Mejora la calidad del servicio
  - Mejora atención a las quejas

- Mayor capacidad de ponerse en lugar del cliente
- Facilita la empatía y la interacción con los usuarios

#### **D. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral**

Los diversos factores que afectan la satisfacción laboral los cuales varían desde la perspectiva de diversos autores, como por ejemplo Munchinsky (1983) sugiere que la satisfacción está formada por dos tipos de factores: extrínsecos, que corresponden al entorno del trabajo y los intrínsecos que son las experiencias de los individuos con el trabajo, entonces sostiene que existe una satisfacción extrínseca e intrínseca. Siendo la satisfacción extrínseca: proveniente de la satisfacción del salario, políticas de la compañía, los recursos, supervisión, relación con los compañeros, oportunidades de promoción, relación con los clientes o la seguridad en el trabajo y la satisfacción intrínseca: reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea.<sup>30</sup>

Inicialmente, las investigaciones se centraron en relacionar directamente la satisfacción de los trabajadores con su desempeño laboral, aunque estudios posteriores han rebatido tal relación causal. Además de los estudios sobre factores psicosociales que afectan a la satisfacción de los trabajadores, se ha investigado la relación entre este constructo y otras variables. Para Puchol el “clima y moral de la empresa” depende: a) de una serie de parámetros externos ajenos al trabajador: la empresa, su tamaño, su reputación, su objeto social, etc.,

b) de una serie de medidas organizacionales internas, igualmente ajenas al trabajador: la política salarial, los horarios de trabajo, la política de ascensos, el trato interpersonal dirección/asalariados, etc. y  
c) de una serie de factores propios del trabajador: su edad, su sexo, su cultura, el puesto que ocupa, su actitud ante el trabajo al trabajador .<sup>25</sup>

Las variables relacionadas con el trabajo en general, determinan la satisfacción laboral, tales como la naturaleza del trabajo, la remuneración equitativa, otras recompensas, colegas de apoyo y las condiciones de trabajo. Las investigaciones sugieren que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades para usar sus herramientas y habilidades, hacen una variedad de tareas, libertad para hacer el trabajo a su manera y la retroalimentación de lo bien que hacen su trabajo, necesitan un sistema de pagos y políticas de promoción justas, no ambiguas y de acuerdo a sus expectativas.<sup>31</sup>

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que este hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a su esfuerzo físico y mental.<sup>31</sup>

Otro aspecto que ha sido fuente de debates científicos, en relación con la satisfacción laboral, lo ha sido el de las teorías o enfoques que pretenden explicar este fenómeno psicosocial. Estas teorías han sido elaboradas desde puntos de vista teóricos no siempre coincidentes pero, en definitiva, han aportado un conjunto de interpretaciones y conocimientos que han servido de soporte teórico a las investigaciones e intervenciones prácticas.

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos. La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.<sup>33</sup>

Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia. Sin desestimar la influencia de los factores mencionados con anterioridad, se coincide con Mónica Márquez Pérez quien

considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.<sup>32</sup>

## **E. Teorías que explican la Satisfacción en el trabajo**

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías, como:

- **Teoría de Higiene-Motivacional**

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).<sup>28</sup>

Se le denomina también denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial, señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que llamó factores motivadores, mientras que la insatisfacción laboral sería generada

por los factores extrínsecos a los que dio la denominación de factores higiénicos. Dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano: Factores higiénicos o factores extrínsecos, relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la institución, los factores higiénicos están fuera del control de las personas, son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. <sup>26</sup>

Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes.<sup>22</sup>

- **Teoría del Ajuste en el trabajo**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y,

por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994).

De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados. <sup>28</sup>

- **Teoría de la discrepancia o de Locke**

Sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968).

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia

de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. <sup>28</sup>

- **Teoría de la satisfacción por facetas**

Sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). <sup>28</sup>

Remarca la relación “expectativas - recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. <sup>26</sup>

La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a)

QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad. <sup>28</sup>

El proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado, por lo tanto, básicamente por las siguientes variables; inversiones personales y percibidas, en el trabajo; inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia; características del trabajo percibidas y cantidad percibida de recompensas o de compensación. Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas trabajo imaginable; remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc. <sup>26</sup>

- **Teoría de los eventos situacionales**

Sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992). <sup>28</sup>

Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren

una vez que el trabajador ocupa el puesto., estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).<sup>28</sup>

- **Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954)**

Se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- Fisiológicas: hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- Seguridad: seguridad y protección del daño físico y emocional.
- Social: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Estima: factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.<sup>29</sup>

## **F. Instrumentos para la Medición de Satisfacción Laboral**

Para evaluar la satisfacción laboral se han creado varios instrumentos, son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú.

- **Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)**

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste, esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario).<sup>28</sup>

- **Cuestionario Font Roja**

Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros (Aranaz & Mira, 1988).<sup>28</sup>

- **Job Descriptive Index (JDI)**

Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente

laboral: (a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, y (e) compañeros de trabajo. La evaluación de estas son importantes como posibles predictores de una rotación de personal o despidos (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).<sup>28</sup>

- **Job in General Scale (JIG)**

Este cuestionario tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo, tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general (Ironson et al., 1989).<sup>28</sup>

- **Cuestionario S20/23 Melia & Peiró**

Consta de 23 ítems, ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: (a) la supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación.<sup>28</sup>

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang**

Este cuestionario está basado en el realizado por Melia & Peiró, es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario

explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración (Chiang, 2008).<sup>28</sup>

- **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005)**

Permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables.<sup>28</sup>

Los cuestionarios más utilizados en lengua española son: la satisfacción laboral de Chiang, el cuestionario de Meliá, Peiró y Calatayud, cuestionario de Font Roja.<sup>30</sup>

### **1.1.5 Calidad**

#### **A. Generalidades**

La calidad se ha desarrollado y desplegado según las circunstancias y las necesidades de cada momento histórico, se ha reportado a lo largo de la historia eventos como por ejemplo el Código de Hammurabi (2150 a.C.) describió cómo proceder con el responsable de una edificación si esta resultaba de mala calidad, los fenicios emplearon métodos correctivos para quien incumplía los estándares de calidad en la elaboración de un producto. El tratado más antiguo sobre calidad es el descubierto en la tumba de Rekh-Mi-Re en Tebas-Egipto, en este demuestra como un inspector evalúa y comprueba la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda. Con el desarrollo de las industrias se requería métodos de control más eficientes.<sup>34</sup>

La importancia de la calidad para la competitividad de las empresas es innegable; la función de calidad dentro de las organizaciones, su impacto en el mercado, el progresivo aumento del interés de la comunidad académica, los cambios que ha sufrido en sus principios y prácticas, la organización de los expertos en la materia son indicadores de su avance.<sup>35</sup>

## B. Definición

La Real Academia Española define el término “Calidad” como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. <sup>36</sup>

Diversos gurús de la calidad definen a la calidad como: <sup>35</sup>

- William Edwards Deming quien fue condecorado con la Medalla del Tesoro Sagrado de Japón en Segundo Grado, cuya mención decía “El pueblo de Japón atribuye el renacimiento de la industria Japonesa y su éxito mundial a ED Deming”, quien define a la calidad como “Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”.
- Joseph M. Juran la define como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.
- Philip Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos se logra cero defectos.
- William Ouchi la calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez.
- Armand Vallin Feigenbaum la define como el resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente.

## **C. Principios Básicos de Calidad <sup>37</sup>**

- **Enfoque al Cliente**

La prioridad ahora es dejar al cliente satisfecho, hay que conocer las expectativas y necesidades de los clientes, ya que un cliente contento representa ganancias y más trabajo.

- **Liderazgo**

Todas las organizaciones requieren líderes que guíen, las ideologías de un líder deben de traer beneficios para todos.

- **Participación del personal**

Es necesaria la implicancia de todo el personal de la organización, ya que así se pueden obtener las mejores ideas.

- **Enfoque basado en procesos**

Las actividades y recursos deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales tienen que llevar su propio control.

- **Mejora continua**

La organización debe comprender nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

A la hora de tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos, datos e información que se posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

- **Relación mutuamente beneficiosa con proveedores**

Debe existir una correcta relación de interdependencia de manera que las condiciones y criterios para seleccionar proveedores se mantengan actualizados.

#### **D. Calidad de atención en Salud**

- **Generalidades**

El interés por la calidad en el sector de la salud surge en los años sesenta del siglo XX, debido al avance de la ciencia y la tecnología y en el contexto social, siendo Avedis Donabedian considerado como el padre de la calidad de la atención en salud <sup>40</sup>, quien introdujo los conceptos de estructura (en la que se encuentran las características de las instalaciones y el personal que atiende a los pacientes), proceso (método de entrega) y resultado (de las intervenciones) que constituyen en la actualidad la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención a la salud.<sup>41</sup>

La calidad y seguridad de la atención es actualmente una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles asistenciales. Garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumple con los

estándares internacionales de calidad y los protege de riesgos inherentes al sistema de salud, es un reto que requiere el compromiso de todos los involucrados en el área de la salud. <sup>42</sup>

La conceptualización y la medición de la calidad del servicio en salud se ha abordado dos enfoques: el primero nace con los trabajos de Donabedian, quien define la calidad en servicios de salud como la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos, este concepto tiene una perspectiva técnica, y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta. El segundo enfoque sostiene que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, en forma definitiva, su nivel de calidad. <sup>44</sup>

- **Definición**

La calidad de la asistencia sanitaria es el conjunto de propiedades inherentes a un servicio asistencial, que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que los restantes servicios del mismo tipo. <sup>38</sup>

Donabedian en 1980, define a Calidad de la Atención Sanitaria al “Tipo de cuidados que son esperados para mejorar una medida del estado de bienestar del paciente, después que uno ha realizado balance sobre las ganancias y pérdidas esperadas que sucedan tras el proceso de cuidados en todos sus componentes” <sup>38</sup>, así también menciona que la atención a la salud tiene tres componentes: la

atención técnica, la relación interpersonal y el medio ambiente (comodidades), en los que se lleva a cabo el proceso de la atención.<sup>43</sup>

Calidad en el Sector Salud significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios.<sup>39</sup>

La Organización Mundial de Salud la define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud.<sup>40</sup>

- **Dimensión de la Calidad en Salud**

La calidad del servicio es multidimensional, por ello son muchos los estudios en diferentes contextos de servicios que reportan resultados diferentes en la composición del constructo.

- Donabedian en 1980 y Grönroos en 1984, mencionan que la calidad en los servicios de salud puede dividirse en dos dimensiones: la técnica (implica la exactitud del diagnóstico médico y al ajuste a las especificaciones profesionales de los procedimientos aplicados) y la funcional (se refiere a la manera en la cual el servicio es prestado al usuario)

- En 1987, Coddington y Moore presentan factores principales de calidad del servicio en salud desde la perspectiva del cliente a la: empatía, el respeto y el cuidado.
- En 1990, Bopp manifiesta que la percepción de los pacientes sobre la calidad está mediada en mayor medida por lo que “expresa” el proveedor durante el encuentro de servicios, que por el desempeño técnico o profesional observado en este.
- En 1994, Bowers, Swan y Koehler señalan la empatía, la confiabilidad, la urgencia en la prestación del servicio, la comunicación y el cuidado como determinantes de la calidad y satisfacción de los pacientes.
- En 1998, Jun, Peterson y Zsidisin argumentan la existencia de once dimensiones de calidad del servicio en el cuidado de la salud: elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, competencia, cortesía, comunicación, accesibilidad, cuidado del paciente, resultados de los procedimientos, comprensión entre pacientes y médicos y colaboración sinérgica entre los elementos internos y externos del hospital para la prestación del servicio.
- En 1999, Dean identifica como dimensiones importantes en salud la seguridad, la tangibilidad, la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta.
- En 2002, Wong propone la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad.

- En 2003, Baldwin y Sohal describen el temor, la ansiedad, la puntualidad y el tiempo de espera como los principales determinantes de la calidad del servicio en salud.
- En 2004, Palihawadana y Barnes refieren que el precio y la experiencia como dimensiones de mayor influencia en las percepciones de calidad en salud.
- En 2005, Wisniewski y Wisniewski mencionan como principales dimensiones de la calidad del servicio a la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, siendo la fiabilidad, la de mayor importancia. <sup>44</sup>

De las aportaciones recogidas por diversos autores, se puede mencionar a las siguientes dimensiones de la asistencia sanitaria relacionadas con la calidad: <sup>45</sup>

- Efectividad
- Eficiencia
- Seguridad
- Adecuación
- Calidad científico técnica
- Aceptabilidad
- Satisfacción del profesional
- Disponibilidad/accesibilidad
- Continuidad

## 1.1.6 Satisfacción Laboral y Calidad

### A. Generalidades

Se ha indicado la importancia de la satisfacción laboral en los servicios de salud y las consecuencias que de ello se derivan, como son el aumento de la calidad asistencial de los servicios que prestan y la satisfacción de los usuarios.<sup>46</sup>

Distintos investigadores destacan la importancia de la motivación de las personas y su satisfacción con el trabajo, lo que revertirá en un aumento de la calidad del servicio. En 1999, la European Foundation for Quality Management considera que la satisfacción del profesional en el ámbito asistencial es uno de los elementos fundamentales para evaluar la calidad de una institución sanitaria.<sup>46</sup>

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de atención; esta aportación se aplica en los modelos de evaluación de los servicios de salud. La calidad de la prestación de servicios puede enfocarse a las expectativas de la institución, en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas.<sup>47</sup>

Diversas investigaciones de la relación de la satisfacción laboral y la calidad en la atención en salud como:

Calle D. y Gálvez E., realizan un estudio denominado “Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención de un Hospital Docente del Ministro de Salud”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en salud percibida por el usuario externo del Departamento de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo. Llegando a la conclusión que no existe una asociación significativa entre nivel de motivación y calidad de atención, igualmente para nivel de satisfacción laboral y calidad de atención. Finalmente el estudio recomienda a las autoridades considerarlo para reconocer el análisis y atender la falta de motivación que existe en el personal de salud que labora implementando beneficios no monetarios como impulsores intrínsecos en el trabajador de salud. <sup>48</sup>

Ponce J. Reyes H. y Ponce G., realizan un estudio Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad médica de alta de alta especialidad especialidad”, cuyo objetivo fue describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. El estudio concluye que la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe

mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. <sup>49</sup>

Condori P. realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral del personal de salud y percepción de la calidad de atención recibida por el paciente en consulta externa de cardiología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2015”, cuyo objetivo fue evaluar la relación que existe entre satisfacción laboral del personal de salud y la percepción de la calidad de atención recibida por el paciente en consulta externa de cardiología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El estudio concluyó que no existe relación entre satisfacción laboral del personal de salud y la percepción de la calidad de atención recibida por el paciente en consulta externa de cardiología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. <sup>50</sup>

### **1.1.7 Instituto Nacional de Salud del Niño**

#### **A. Generalidades**

El Instituto Nacional de Salud del Niño, antiguo Hospital del Niño, es un centro de salud pública, de alto nivel de complejidad médica, situado en Breña, Lima-Perú; donde es considerado como la primera institución pediátrica de referencia. Pertenece al sistema de salud del Ministerio de Salud, Categorizado como Tercer Nivel de atención: Establecimiento de salud de Atención Especializada; Categoría III-2, corresponde a Institutos Especializados cuya funciones generales son

promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, gestión, investigación y docencia.<sup>52</sup>

## **B. Reseña Histórica**

Se inauguró el Hospital del Niño, el **1 de noviembre de 1929**, con el nombre de "Julia Swayne de Leguía"; bajo la presidencia de la República de don Augusto B. Leguía y el Dr. Carlos Krundieck como primer director general del hospital.

Abrió sus puertas el **2 de enero de 1930**, con la dirección general del Dr. Eduardo Goycochea. El primer día se atendieron sólo a siete pacientes pagando 0.7 centavos por consulta. El 10 de abril el hospital extiende sus servicios con los de internamiento en un solo servicio, el de cirugía con 20 camas (Pabellón 4) a cargo del Dr. Carlos Macedo y el Dr. Jorge Romaña interno en ese entonces.

El Hospital del Niño surgió como una entidad de salud que atendía sólo de forma local. Pero las necesidades de la población le dieron mayores responsabilidades convirtiéndose en hospital nacional. Se dio, en nuestro país, el primer paso en materia de hospitalización especializada para el niño.<sup>51</sup>

En 1930 el hospital atiende a la población a través de los consultorios externos de Cirugía, y Medicina, Oftalmología, Otorrinolaringología, Dermatología, Fisioterapia, Rayos x, laboratorio. Poco a poco se

introdujo otros servicios, consistentes 2 salas de medicina, con 48 camas cada una, 1 sala de cirugía con 20 camas, una de infecto contagiosos con 12 camas; total 150 camas. Con el tiempo fue creciendo el número de pacientes en el sanatorio pues se alcanzó la cifra de 500 camas de hospitalización.

El 24 de mayo de 1983 mediante Resolución Ministerial N° 0120-83-SA se aprueba el cambio del nombre del Hospital del Niño por Instituto Nacional de Salud del Niño.

En la década de los noventa, bajo el gobierno de Alberto Fujimori y la dirección general de la Dra. Virginia Baffigo, se reorganiza mediante Resolución Ministerial N° 002-92-SA, publicado el 18 de agosto de 1992, las entidades públicas entre ellas el Ministerio de Salud, se cambia muchos hospitales públicos en institutos, para que se dediquen a la investigación de actividades científicas-tecnológicas, es así que el Instituto Nacional de Salud del Niño es cambiado por Instituto de Salud del Niño; años más tarde nuevamente se cambia de nombre por Instituto Especializado de Salud del Niño.

La política y los objetivos del hospital fueron innovándose, favoreciendo la atención indiscriminada de los niños y adolescentes, priorizando la atención de los grupos más vulnerables, impulsando el desarrollo de la pediatría, a través de la investigación. Al mismo tiempo se beneficia la inversión productiva mediante el uso eficiente de los recursos. <sup>51</sup>

### **C. Misión**

El Instituto Nacional de Salud del Niño, debe lograr el liderazgo a nivel nacional e internacional en el desarrollo de la investigación científica e innovación de la metodología, tecnología y normas para su difusión y aprendizaje por los profesionales técnicos del sector salud, así como en la asistencia altamente especializada a los pacientes que la requieran e incrementar y sistematizar la interrelación científica internacional en su campo. <sup>51</sup>

### **D. Visión**

El Instituto Nacional de Salud de Niño será líder en el ámbito nacional e internacional en la docencia, investigación científica, desarrollo de metodología y tecnología y atención integral altamente especializada de niños y adolescentes en condiciones que aseguren el pleno respeto de su dignidad y de sus derechos. <sup>51</sup>

### **E. Objetivos**

- **Objetivos Estratégicos**

El Instituto Nacional de Salud del Niño, deberá lograr los siguientes objetivos: Ampliar la atención a más niños y adolescentes a través del Seguro Integral de Salud y la prestación de servicios especializados:

- Mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos de atención al paciente.
- Mejorar la eficacia de los procesos de apoyo a la atención médica.

- Desarrollar servicios de atención altamente especializados, investigación, métodos y tecnología para mejorar la salud de los niños y adolescentes.
- Promover el desarrollo del potencial humano.
- Generar recursos económicos para ampliar y mejorar la calidad de atención de los niños y adolescentes.<sup>51</sup>

- **Objetivos Funcionales Generales**

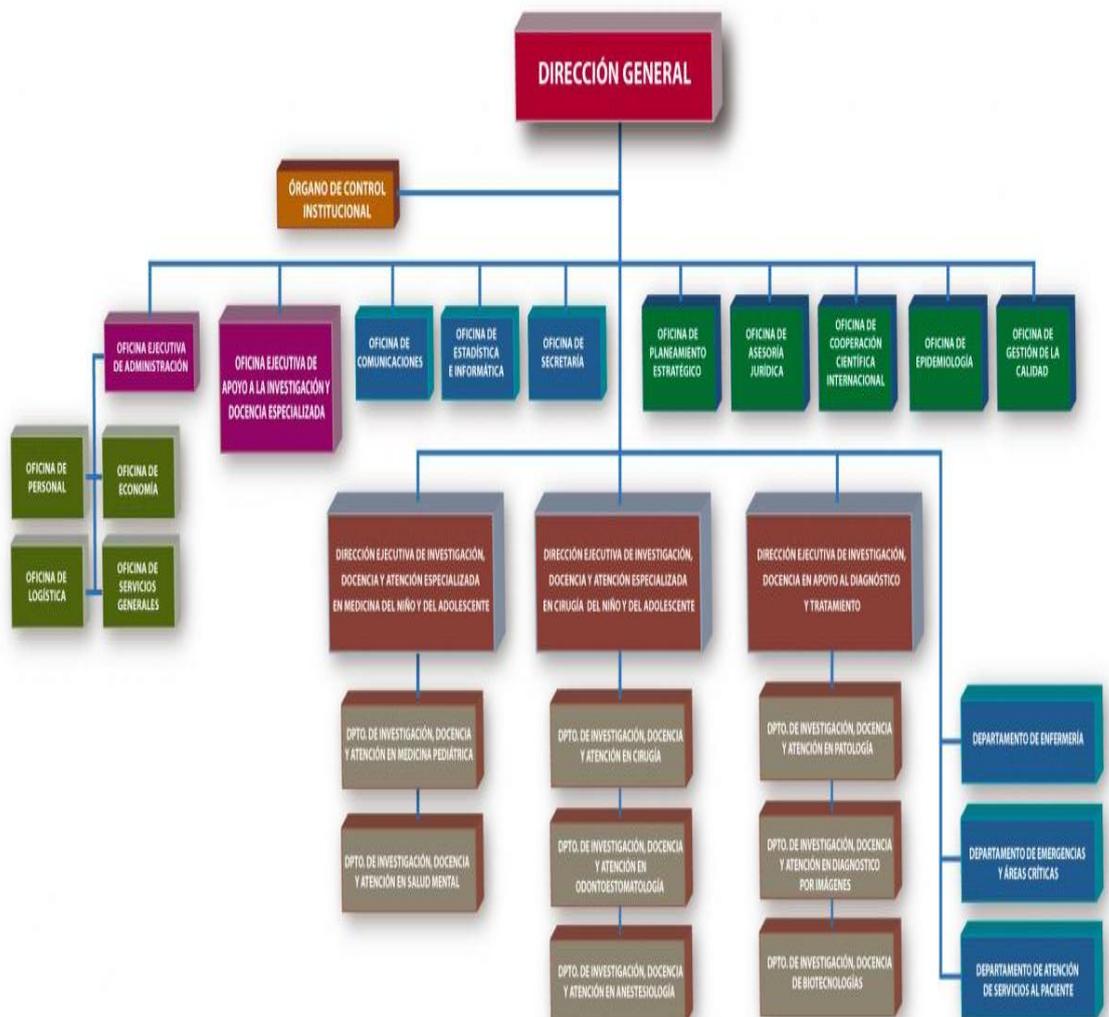
Los objetivos funcionales del Instituto Nacional de Salud del Niño son:

- Innovar permanentemente las normas, métodos y técnicas para la salud.
- Lograr los resultados de las investigaciones específicas encargadas por la Alta Dirección y Direcciones Generales técnico-normativas del Ministerio de Salud.
- Incrementar continuamente la calidad y productividad de la investigación especializada.
- Alcanzar la eficacia, calidad y eficiencia en la prestación de servicios especializados de salud.
- Lograr la adquisición y aplicación de nuevos conocimientos científicos y tecnológicos de la investigación, docencia y atención especializada de salud.
- Establecer relaciones de cooperación con la comunidad científica y tecnológica a nivel nacional e internacional, en el marco de sus

objetivos funcionales a través de la Alta Dirección del Ministerio de Salud.

- Lograr que los profesionales de la salud y técnicos del sector, conozcan y sean capacitados en nuevos conocimientos científicos y tecnológicos, adquiridos en la investigación docencia y atención especializada.<sup>51</sup>

### F. Organización<sup>51</sup>



## 1.2 Investigaciones

**Huiza G. (2006) Perú.** Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003. Este estudio nos permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quién señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como dimensión humana, técnico-científica y del entorno. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de  $e = 1,677...%$ . Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de Spearman- Brown (0,890), Rulo n-Guttman (0,883) y Alfa de Cronback (0,854). Asimismo, la Correlación Ítem- Test aceptó aquellos cuyo coeficiente de correlación era mayor o superior a la "Frontera de discriminación". Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado, Media, Desviación Estándar, T de Student (en la construcción de intervalos de confianza) y Z de la Normal. ix En relación a los resultados, encontramos que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. El análisis de la

dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%). Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra.<sup>53</sup>

**Jeong S. Chung J. Choi Y. Sohn W. y Song K (2006) Corea del Sur.**

Realizaron un estudio titulado "Factores relacionados con la satisfacción laboral entre los dentistas surcoreanos", cuyos propósitos fueron investigar el nivel y la distribución de la satisfacción laboral y explorar los factores del entorno laboral asociados con la satisfacción laboral de los dentistas de Corea del Sur. Se seleccionaron una muestra aleatoria sistemática estratificada de 1029 dentistas de los 10 357 dentistas registrados en la Asociación Dental de Corea. Fueron encuestados a través de un cuestionario de correo auto-administrado. La satisfacción laboral se midió con una versión modificada de la Encuesta de satisfacción del dentista. La tasa de respuesta fue del 62,2%. El puntaje promedio de satisfacción laboral general entre los dentistas

surcoreanos fue de 3.2 sobre 5. En cuanto a los factores del entorno laboral, el aspecto más satisfactorio fueron las relaciones con los pacientes (3.7) y el aspecto menos satisfactorio fue el tiempo personal (2.8). El análisis de regresión múltiple identificó un modelo que incluía las relaciones con los pacientes, la percepción del ingreso, el tiempo personal, el personal y la capacitación especializada que representaron el 35% de la variación en la satisfacción general con el trabajo. La mayoría de la varianza fue explicada por las relaciones del paciente. Este estudio sugiere que las relaciones con los pacientes, la percepción del ingreso, el tiempo personal, el personal y la capacitación especializada son factores importantes del entorno laboral para la satisfacción laboral entre los dentistas de Corea del Sur. Los hallazgos de este estudio serán útiles para los diseñadores de políticas para diseñar planes que aumenten el nivel de satisfacción laboral entre los dentistas de Corea del Sur.<sup>54</sup>

**Ponce J. Reyes H. y Ponce G. (2006) México.** Efectuaron un estudio “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una Unidad médica de alta especialidad”, cuyo objetivo fue describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. Para la evaluación de la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL\* 66), y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, se empleó un instrumento para evaluar la calidad de la atención médica. El tamaño de la muestra calculada para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos.

Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas. La satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura. Conclusiones: La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. <sup>55</sup>

**Uribe S. y Cols. (2014) Chile.** El objetivo de la presente investigación fue determinar factores que influyen en la satisfacción laboral de odontólogos de Chile, en las ciudades de Puerto Montt y Valdivia. Método: Estudio observacional de corte transversal realizado entre abril-agosto 2013. Dos investigadoras (JI, VC) visitaron a dentistas trabajando en las ciudades de Valdivia y Puerto Montt pidiéndoles que contestasen un cuestionario acerca de su nivel de satisfacción laboral (1: muy insatisfecho a 7: muy satisfecho) según factores internos y externos relacionados mediante la escala de Warr-Cook-Wall. Los datos fueron analizados mediante regresión múltiple lineal simultánea, en la cual la variable respuesta fue satisfacción laboral, y las predictoras los factores internos/externos, para detectar aquellas asociadas significativamente ( $p < 0,05$ ). Resultados: Obtuvimos 171 encuestas de 91 odontólogas mujeres y 80 hombres, con un promedio  $\pm$  desviación estándar de edad de  $35,6 \pm 10,7$  años  $\sim$  y una antigüedad

laboral de  $7,6 \pm 8,0$  años. ~ Trabajan  $22 \pm 19$  h en el sector público (51,5%),  $10 \pm 13$  h contratado en clínicas privadas (26,3%) y  $10 \pm 12$  h en clínicas propias (22,2%). El nivel de satisfacción laboral general fue  $5,6 \pm 1,1$ , de 7, con diferencia significativa para quienes trabajan en clínica propia ( $6,05 \pm 0,84$ ). Este modelo explica el 75% de la satisfacción laboral, y las variables predictoras asociadas de manera significativa son: responsabilidad asignada, remuneración, compañeros ~ de trabajo, horarios, condiciones físicas de trabajo y posibilidad de usar habilidades, esta última solo en odontólogos de consulta privada. Conclusión: Los odontólogos encuestados presentan un alto nivel de satisfacción profesional, y este nivel se asocia en mayor medida a factores externos. Esta información debería ser considerada por futuros empleadores interesados en la satisfacción laboral de los odontólogos. <sup>56</sup>

**Ramos M. y Ramos E. (2015) Perú.** La investigación realizada tuvo como objetivo, identificar las expectativas del Usuario de la Consulta Externa sobre la Calidad de Atención en el Hospital de Camaná, evaluar la percepción del usuario de la Consulta Externa sobre la Calidad de Atención en el Hospital Camaná, y proponer un plan de mejora de la calidad de atención al usuario basada en la gestión por competencias, la muestra quedó integrada por 341 pacientes que acudieron a Consulta Externa del Hospital Camaná con las siguientes características : pacientes o acompañantes mayores de 18 años a 65 años, pacientes o acompañantes Varones y mujeres, y pacientes o acompañantes de Consultorios Externos de diferentes servicios del Hospital Camaná que deseen participar. La técnica de recolección de datos fue la entrevista directa al usuario externo, familiar o acompañante responsable del paciente, la entrevista se realizó

previa información de las implicancias del estudio, objetivo e importancia del mismo. La hipótesis a comprobarse fue: Es probable que la Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención en Salud en el Hospital Camaná sea regular., se consideró como variable la Satisfacción del Usuario y las variables intervinientes. Los instrumentos utilizados fueron: encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Hospital Camana. La investigación es no Experimental descriptivo transversal, llegándose a concluir que las expectativas del Usuario de la Consulta Externa sobre la Calidad de Atención en el Hospital de Camaná son altas ya que hoy en día el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo es la atención del paciente, pero también valora sus expectativas de cómo debería haber sido atendido y a su vez, otras dimensiones que van más allá de salir recuperarse después de su atención. La percepción del usuario de la Consulta Externa sobre la Calidad de Atención en el Hospital Camaná, tiene como características el ser subjetiva, selectiva y temporal y tienen una percepción favorable con tendencia a lo desfavorable. Asimismo, encontramos que la mayoría de los pacientes investigados nos muestran que los resultados se encuentran en niveles de proceso.<sup>57</sup>

**Ortiz P. (2015) Perú.** El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. Materiales y métodos: La investigación del presente trabajo es de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal. La población estudiada serán los usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en el área

jurisdiccional a la Micro Red Villa en Chorrillos, de los diferentes servicios con una muestra representativa de 383 encuestados. Se procederá a la recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Se considera 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Resultados: Con un total de 383 pacientes encuestados se determinó que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. 6 Conclusiones: Después de analizar cada cuadro obtenido, concluimos que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Resulta valioso para los pacientes una consulta en la que se sientan cómodos, en la que lo traten con amabilidad, respeto y paciencia en cada área de los establecimientos y que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios. <sup>58</sup>

**Baldeon C. (2015) Perú.** Realizó una investigación titulada Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo. El cual tuvo como objetivo determinar si existe asociación de la satisfacción del trabajador con los factores laborales de remuneración, capacitación, discriminación, motivación, relaciones entre trabajadores, trabajo en equipo, exceso de trabajo, estrés y otros, en el personal de salud del Hospital IV

EsSALUD Huancayo. Materiales y Métodos: Es un estudio observacional, analítico, comparativo, de dos poblaciones casos y controles, se comparan diversas variables para contrastar las hipótesis. Para el procesamiento y análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 16.0, utilizándose el test chi cuadrado y la prueba O.R. con los respectivos intervalos de confianza para el análisis bivariado. Resultados: De las variables más relevantes en estudio, cuatro son las que presentan asociación estadística significativa con la satisfacción del trabajador de salud del Hospital IV Huancayo, siendo estas la capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo; los resultados del test de chi cuadrado 10.74, 44.35, 77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus O.R. correspondientemente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Conclusión: Los factores asociados a la satisfacción del trabajador en el Hospital IV Huancayo ESSALUD, son la falta de capacitación, la remuneración menor ubicada en el rango de 1500 a 3000 soles, el exceso de trabajo y la falta de trabajo en equipo, siendo sus O.R. respectivamente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Las variables que presentan la mayor fuerza de asociación es la remuneración menor ubicada en el rango de 1500 a 3000 soles y el exceso de trabajo, presentan un OR de 2,461 y 2,496 a un nivel de confianza del 95%, respectivamente. <sup>59</sup>

**Ascasibar M. (2015) Perú.** Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales eficientes y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción

del usuario con la atención recibida. El presente trabajo tiene como objetivos reflexionar sobre la necesidad de integración de elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, involucrados en el fenómeno de la calidad y enfatizar en su elemento subjetivo: la satisfacción, que representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Evaluar la satisfacción no sólo permite obtener un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia para aplicar en la institución. La presente investigación ha estado centrada en “Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria III Huaral”. Material y métodos: Estudio descriptivo y transversal, para lo cual se ha considerado 50 pacientes que asistieron a los consultorios externos del Centro de Atención Primaria III Huaral. Como instrumento se estructuró ítems en el contexto de las teorías de SERVPERF y SERVQUAL, que mide el nivel de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria III Huaral. El 70% de los pacientes fue del sexo masculino y 30 de sexo femenino; 52% entre 41 y 50 años, seguida del 22%, entre 51 a 60 años; 16% entre 31 a 40 años y por último 10% entre 61 a más años; 58% con instrucción primaria, seguida 36% de la población de Instrucción Secundaria y por último 6% de la población con instrucción de nivel Superior. Con respecto a la Calidad de Atención, ALTA el 38% en la dimensión Atención continua/urgencia, 30% en la dimensión Calidad de los profesionales, Equipamiento Tecnológico, 24% dimensión Rapidez en la atención, Buena Atención en administración; Calidad de atención MODERADA en la dimensión de Rapidez en la atención 58%, el 48%, en la dimensión Buena atención administrativa, 44% en la dimensión Calidad de profesionales y 42% en

la dimensión Continua/urgencia. Calidad de atención PESIMA, 70% respecto a la infraestructura, 58% Disponibilidad de profesionales y 42% Diversidad de especialistas, 34% Equipamiento tecnológico. Con respecto a la Satisfacción en el contexto de la teoría de SERVQUAL, la mayor satisfacción mostrada está centrada en el género masculino como que así lo demuestra el cuadro N°19 Resumen de las 5 dimensiones resaltando el en todas el género masculino con promedio porcentual del 14%, el nivel de instrucción primaria muestra una satisfacción promedio del 12% y el nivel de satisfacción de la población urbana muestra un promedio del 13% Se evidencia que los pacientes en su mayoría perciben de forma favorable la atención que se brinda, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje que percibe en la dimensión de elementos tangibles de manera desfavorable, lo cual hay que reconocer para su mejora. <sup>60</sup>

**Ramos L. (2015) Perú.** El presente trabajo está basado en un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, que tuvo como finalidad determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Pícsi, durante los meses de Junio a Agosto del 2015. Esta investigación nos permite evaluar el grado de satisfacción de la atención en los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo, Para la obtención de la información realizamos una encuesta se trabaja con un nivel de confianza muestral del 95%, un error estándar del 10% y como en este centro de salud no existe referencia alguna de mediciones anteriores se determina que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos. El instrumento empleado en la recolección de datos , es una encuesta validada

por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos,, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación. Con este instrumento se ha concluido que hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Picsi y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos. En la metodología se empleó la encuesta Servqual Modificada para los Establecimientos de Salud y se procesaron los datos obtenidos a través del programa de Microsoft Excel 2010y el aplicativo Epi Info, validada por el Ministerio de Salud según RM 0527-2011. Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado. Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor ix satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente , mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha. Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este

estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.<sup>61</sup>

**Kaipa S. Pydi S. Krishna R. Srinivasulu G. Darsi V. y Sode M. (2015) India.**

Realizaron un estudio transversal titulado "Satisfacción profesional entre los profesionales de la odontología en Srikakulam, India, cuyo objetivo fue medir el nivel y la distribución de la satisfacción laboral de los odontólogos registrados y para explorar los factores asociados con él. El estudio se realizó entre 66 dentistas registrados en Srikakulam, India. La satisfacción laboral se midió utilizando una versión modificada del cuestionario de satisfacción de los dentistas. Las pruebas estadísticas empleadas fueron la prueba "t" y el análisis de varianza (ANOVA). La prueba post hoc (prueba de Scheffe) se empleó para comparaciones múltiples. La tasa de respuesta fue del 82,5%. El puntaje promedio de satisfacción laboral general entre los dentistas fue de 3.08 sobre 5. El aspecto más satisfactorio fue el ingreso (3.7) y el aspecto menos satisfactorio fue el personal (2.5). La satisfacción general aumentó con la edad. Los practicantes masculinos mostraron menos satisfacción con el personal, los ingresos y la satisfacción general, y más satisfacción en las relaciones profesionales y el tiempo, en comparación con las mujeres. La satisfacción laboral se encontró que era más en los profesionales con calificación de postgrado. Este estudio sugiere que las relaciones con los pacientes, la percepción del ingreso, el tiempo personal y el personal son los factores importantes para la satisfacción laboral entre los dentistas. Los hallazgos de este estudio serán útiles para los diseñadores de políticas para diseñar planes con el fin de aumentar el nivel de satisfacción laboral.<sup>62</sup>

**Ramírez R. (2015) Perú.** El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el cual es un órgano desconcentrado de la Dirección Sub Regional de Salud Chanca - Andahuaylas, que tiene categoría de Hospital nivel II-2, es un Hospital de mayor complejidad a nivel de las provincias de Andahuaylas y Chincheros, que brinda atención de salud especializada. El presente es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa, así mismo permitió conocer la calidad de atención de la consulta externa en la perspectiva del usuario en base a 3 dimensiones (dimensión humana, técnico-científico y del entorno). Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la calidad de atención y la satisfacción a 71 usuarios externos entre hombres y mujeres, los cuales acudieron a la consulta externa entre los meses de octubre y noviembre del año 2014. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de calidad de atención estuvo compuesta por 20 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez y nunca), las cuales se resumieron en tres niveles ordinales de buena calidad, regular calidad y mala calidad. Así mismo, el cuestionario sobre satisfacción del usuario, estuvo compuesta por 26 ítems, con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez y nunca), las cuales también se resumieron en tres niveles ordinales de buena calidad, regular calidad y mala calidad; haciendo un total de 46 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.805 para el cuestionario de

calidad y de 0.887 para el cuestionario de satisfacción del usuario, por tanto los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,259 lo que significa que existe una correlación positiva baja, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.029, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que el usuario externo manifestó una satisfacción regular con la calidad de atención de salud de la consulta externa que percibe en el establecimiento, respecto a los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo se aceptó la hipótesis nula y en los otros dos objetivos se rechazó las hipótesis nulas al igual que en el objetivo general, entonces se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 % , que no existe relación significativa entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción el usuario, pero si existe relación significativa entre la dimensión del entorno y la dimensión humana con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.<sup>63</sup>

**Mamani N. (2017) Perú.** Realizo un estudio titulado “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”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención

brindada al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz. Se realizó un estudio explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo. Se encuestaron 71 trabajadores y usuarios externos de la División de Diagnóstico por Imágenes. Para medir la satisfacción laboral del personal de salud se tomó como referencia el instrumento validado “Escala de Opiniones SL-SPC” de Palma (2005), que consta de siete dimensiones. La calidad de atención al usuario externo se evaluó mediante un cuestionario elaborado a partir de la Escala Propuesta por Torres (2008) y el Documento Técnico del MINSA - Sistema de Gestión de la Calidad (2006), que consta de tres dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva para caracterizar al personal de salud y a los usuarios externos, y la prueba Chi cuadrado de Pearson para determinar la asociación entre satisfacción laboral y calidad de atención. Resultados. No se encontró una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de satisfacción laboral y la calidad de atención ( $p > 0.05$ ). Se concluye que la Satisfacción Laboral del personal de salud no guarda relación con la Calidad de Atención que se brinda al usuario externo en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP, Luis N. Sáenz., y que es importante implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral en este personal y que además se traduzcan en una mejor calidad de atención al usuario externo.<sup>64</sup>

### 1.3 Marco Conceptual

- **Factor**

La Real Academia de la Lengua Española, define “factor” como elemento o causa que actúen junto con otros <sup>2</sup>, El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para la institución pues el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras), que los individuos desempeñan esperando en cambio compensaciones económicas y materiales, más también psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades.<sup>6</sup>

- **Influencia**

La psicología social menciona a la influencia como proceso básico que recoge todos aquellos procesos, en los que una persona intenta influir en los comportamientos y actitudes de otros (creencias, sentimientos, conductas), incluye la persuasión, la conformidad social, la aceptación social y la obediencia social. <sup>4</sup>

- **Organización**

La palabra organización tiene tres acepciones: una etimológica que proviene del griego “organón”, que significa instrumento; otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como etapa del proceso administrativo. <sup>7</sup> Organización “es una unidad social coordinada en forma consiente que se compone de dos o más

personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas”<sup>8</sup>

- **Comportamiento Organizacional**

Es el estudio y la aplicación de conocimiento sobre la manera en que las personas actúan en las organizaciones<sup>9</sup>, o al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones”<sup>10</sup>

- **Clima organizacional**

El clima organizacional es la percepción o representación que las personas derivan de las realidades laborales en las que están ubicadas.<sup>11</sup> Llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.<sup>12</sup>

- **Satisfacción**

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.<sup>24</sup>

- **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. <sup>24</sup>

- **Calidad**

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

- **Calidad en salud**

La calidad en el sector de la salud significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios.

- **Calidad de atención en salud**

Es el conjunto de propiedades inherentes a un servicio asistencial, que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que los restantes servicios del mismo tipo.

- **Instituto de salud del niño**

El Instituto Nacional de Salud del Niño, antiguo Hospital del Niño, es un centro de salud pública, de alto nivel de complejidad médica, situado en Breña, Lima-Perú; donde es considerado como la primera institución pediátrica de referencia. Pertenece al sistema de salud del Ministerio de Salud, Categorizado como Tercer Nivel de atención: Establecimiento de salud de Atención Especializada; Categoría III-2, corresponde a Institutos Especializados cuya funciones generales son promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, gestión, investigación y docencia. <sup>35</sup>

- **Personal**

Pertenciente o relativo a la persona, definido también como el conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fabrica, taller, etc.

## **CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS Y VARIABLES**

### **2.1 Planteamiento del Problema**

#### **2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

A referirse a satisfacción, es aquella percepción que siente el ser humano a lograr el equilibrio entre una necesidad y el objeto o los fines que lo disminuyen. La satisfacción laboral es un indicador de calidad de vida del trabajador, tienen que ver con las circunstancias personales y las del trabajo, es decir, se relaciona entre lo esperado y lo encontrado por el trabajador en su centro laboral.

La calidad de los servicios de salud es importante de esta época en que la evolución tecnológica, los avances en medicina y el desarrollo del talento humano en salud hacen que los profesionales y administrativos deban utilizar herramientas, a la gran complejidad que caracteriza a los servicios de salud, incluyendo diferentes variables endógenas y exógenas.

Los factores que influyen en la satisfacción laboral del trabajador son los externos al profesional como la remuneración, disponibilidad de horario y condiciones físicas del trabajo, también por factores internos, como la

responsabilidad asignada, la posibilidad de utilizar las habilidades, la libertad para elegir el método de trabajo o al reconocimiento del trabajo bien realizado. Así como, las dimensiones de la calidad de los servicios de salud, como; Empatía, Cuidado y respeto, Personal médico, Equipo y tecnología, Especialización y equipos disponibles y Resultados.

La Organización Mundial de la Salud define calidad como un alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y resultados finales en la salud. Pero, si observamos, falta la mención a la satisfacción de los profesionales de la salud, teniendo en cuenta que la satisfacción de los citados profesionales, es determinante en la construcción de la satisfacción del paciente.<sup>48</sup>

Se han realizado estudios en España respecto a la satisfacción laboral, como los factores estresantes producidos por las condiciones de trabajo; asimismo, realizaron otro estudio Fernández y cols. Sobre satisfacción laboral aplicado a profesionales de atención primaria de salud en Madrid, el cual dio como resultado que la mayor dimensión de mayor satisfacción laboral es la competencia profesional, mientras que las dimensiones de insatisfacción laboral fueron el exceso de tensión relacionada al trabajo y a la falta de promoción profesional. Estudios realizados en Australia, Corea del Sur, Suecia, Egipto, Holanda y Alemania muestran altos niveles de satisfacción en odontólogos, con un predominio de los factores internos que explican esta alta satisfacción. No así en Estados Unidos que sólo la mitad de los empleados están satisfechos.<sup>37</sup>

A nivel Sudamérica en Argentina, Brasil y Chile, muestran como la satisfacción laboral tiende a ser alta en los países iberoamericanos, siendo Chile el que presenta un nivel más alto de satisfacción laboral; ello va coadyuvar en la calidad de atención que se tiene que brindar al usuario externo en la atención de su salud.

En nuestro país, el gran desafío para toda organización de salud es encontrar la forma de poder satisfacer las necesidades de los demás, es conveniente conocer los factores que determinan la satisfacción del usuario interno, que definitivamente se halla ligado a la calidad de atención del usuario externo y su nivel de satisfacción. Se ha realizado estudios en el Perú, en el año 2003 Russell realizó un estudio sobre el grado de satisfacción laboral de los egresados de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que laboran independientemente, concluyendo que la satisfacción global es de Regular y el de Mclanchalan en el año 2002, realizado en el personal administrativo y técnico asistencial de la Clínica Asistencial Central de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral por facetas, las calificación de la satisfacción laboral global pertenece a un nivel alto.

En el sector salud, durante los últimos años se ha venido realizando esfuerzos para que la prestación de servicios de salud y la calidad de los mismos tenga un desarrollo uniforme, pero no siempre ha logrado alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención. Ante la importancia del tema, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realizó una Encuesta Nacional de

Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud en el año 2014, cuyo objetivo general fue realizar un seguimiento y valoración de la percepción de los usuarios (internos y externos) que participan en la atención de salud en instituciones de salud a nivel nacional.<sup>49</sup>

Bandin en el año 2003 determinó la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera, en el Instituto de Salud del Niño, en el servicio de infectología y neumología, encontrando que un 40% no se encontraba satisfecho.<sup>50</sup>

Si no se realizará la presente investigación, no se tendría una información real de cómo se sienten en su centro laboral, si se encuentran satisfechos con su trabajo, es lo que esperan o realmente necesitan, para poder conocer Cuáles son los factores que determinan su satisfacción como usuarios internos, porque, un alto grado de satisfacción se puede ver reflejado en una actitud positiva hacia las actividades cotidianas y al cumplimiento de metas en las instituciones de salud. Asimismo, hacer un diagnóstico sobre la calidad de atención brindada en el Instituto Nacional de Salud del Niño, haciéndolo a tiempo sin demora, tratando de obtener cooperación de los pacientes mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno basados en principios científicos y el uso de tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación.

Esta investigación será beneficiaria, porque va a tener una base de datos, de los resultados obtenidos después de la ejecución del proyecto, para tomar las medidas pertinentes; para ello es importante el conocer los factores asociados

a la satisfacción del usuario interno; así como, tener los resultados de la calidad de atención que se brinda a los pacientes niños, para asumir estrategias que permitan a las autoridades del Instituto Nacional de Salud del Niño y lograr los mejores estándares de excelencia.

## **2.1.2 Definición del Problema**

### **2.1.2.1 Problema Principal**

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de odontología del Instituto Nacional de Salud del niño, año 2018?

### **2.1.2.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores externos?
2. ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores internos?
3. ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factor general?
4. ¿Cuál es la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Información?
5. ¿Cuál es la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Bioseguridad?

6. ¿Cuál es la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Efectividad?
  
7. ¿Cuál es la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Eficacia?
  
8. ¿Cuál es la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Aceptabilidad?

## **2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1 Finalidad**

La finalidad que tendrá el estudio, es conocer en los trabajadores de salud del área de odontología del Hospital Nacional de Salud del Niño, su grado de satisfacción laboral; además, la calidad de atención que se brinda al usuario externo para que, de acuerdo a los resultados, se puede dar a saber a las autoridades a qué conclusiones se llega en la investigación, de acuerdo a los factores que van a influir en la satisfacción de los encuestados, respecto a la atención que ofrecen a los pacientes a fin que se puedan tomar las medidas que se estime conveniente.

### **2.2.2 Objetivo General y Específicos**

#### **2.2.2.1 Objetivo Principal**

Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología y la calidad de atención del Instituto Nacional de Salud del Niño, año 2018.

### **2.2.2.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores externos.
2. Establecer los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores internos.
3. Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factor general.
4. Establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Información.
5. Establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Bioseguridad.
6. Establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Efectividad.
7. Establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Eficacia.
8. Establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Aceptabilidad.

### **2.2.3 Delimitación del Estudio**

#### **Delimitación Temporal**

La investigación se realizó encuestando al personal de salud del Instituto Nacional del Niño y al padre y/o madre del niño en el segundo semestre del año 2018.

#### **Delimitación Espacial**

El estudio se realizó en el Instituto Nacional del Niño, situado en la Av. Brasil N° 600, Distrito de Breña, Lima Perú

#### **Delimitación Social**

El estudio fue realizado con el Personal del Área de Odontología y además los padres de familia de los pacientes del Instituto Nacional del Niño. La investigación fue de gran contribución a la sociedad, porque permitirá de acuerdo a los resultados, conocer la satisfacción laboral y los factores que influyen sobre ella y la calidad de atención, que permite por un lado desarrollar políticas de empleo y proveer información relevante a las autoridades del instituto, mientras que por otro lado, permite mejorar la calidad de atención de los pacientes, pues la satisfacción del personal de la salud está asociada con la satisfacción del paciente.

#### **Delimitación Conceptual**

La satisfacción laboral es el sentimiento de un individuo acerca de su trabajo. Esta satisfacción se puede explicar por factores externos al personal, como la remuneración, disponibilidad de horario y condiciones físicas de trabajo, o por

factores internos, como a la responsabilidad asignada, la posibilidad de utilizar las habilidades, la libertad para elegir el método de trabajo o el reconocimiento al trabajo bien realizado; así como la calidad de atención a fin que se puedan desarrollar mejores políticas para el personal de salud, por el empleador de la institución a la cual pertenece, que redundaría en mejorar la atención de los usuarios externos.

#### **2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio**

La elaboración del proyecto del estudio, fue para realizar un diagnóstico de cuál es la satisfacción laboral que tiene el personal de salud que pertenece al área de odontología del Instituto Nacional de salud del Niño, porque en la investigación se considera oportuno, importante y necesario el conocer y establecer los niveles de asociación de cómo influyen los factores con el grado de satisfacción del personal de salud, para que a partir de la evidencia obtenida del estudio puedan traducirse en el mejoramiento continuo de la calidad de atención a los usuarios externos, que son la razón de ser y la prioridad de todas las instituciones prestadoras de salud, incluyendo al Instituto Nacional de Salud del Niño.

La importancia que tiene el estudio, es tener una visión más clara de cómo es la satisfacción laboral del personal de salud del Instituto Nacional de Salud del Niño, referido sólo al área de odontología, y posteriormente se realicen más estudios para seguir evaluando sobre el mismo tema y lograr un mejoramiento continuo de su satisfacción laboral que repercute en la calidad de atención del usuario externo.

## **2.3 Hipótesis y Variables**

### **2.3.1 Hipótesis**

El personal de salud del área de odontología del hospital Nacional de salud del niño en el año 2018 presenta una satisfacción laboral de Insatisfecho y No a la calidad de atención.

### **2.3.2 Variable e Indicadores**

#### **– Variable Independiente**

Factores que influyen en la Satisfacción Laboral.

#### **Indicadores**

Los indicadores que se utilizarán en esta variable son las preguntas que se observan en el instrumento relacionado con las dimensiones siguientes:

- Dimensión factores internos.  
Preguntas de la N° 01 a la N° 05
  
- Dimensión factores externos  
Preguntas de la N° 06 a la N° 09
  
- Dimensión factor general  
Pregunta N° 10

#### **– Variable Dependiente**

Calidad de atención

## **Indicadores**

Son las preguntas de esta variable que se encuentran en relación con las siguientes dimensiones:

- Información  
Preguntas de la N° 01 a la N° 03
  
- Bioseguridad  
Pregunta N° 04
  
- Efectividad  
Pregunta N° 05
  
- Eficacia  
Pregunta N° 06
  
- Aceptabilidad  
Preguntas N° 07 y N° 08

## **CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS**

### **3.1 Población y Muestra**

#### **3.1.1 Población**

La población para realizar la investigación estuvo constituida por el personal de odontología que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño en un número de 90, asimismo, los padres de los niños que fueron atenderse al área de odontología en el año 2018, que corresponde a un número de 150.

#### **3.1.2 Muestra**

La muestra a utilizar en el estudio fue no probabilística por conveniencia, qué estuvo formada por 61 trabajadores y por 107 padres de familia de los niños que laboran y se atendieron en el área de odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño, en el año 2018, y que cumplieron con los criterios de selección.

#### **Criterios de Inclusión**

- Personal de salud que labora en el Departamento de Odontología.
- Personal cuyas edades están comprendidas entre 18 y 60 años.
- Personal que desee participar en el estudio.
- Padres de pacientes niños y niñas que aceptaron participar en el estudio.

### **Criterios de Exclusión**

- Personal de salud que pertenece a otras áreas del Instituto Nacional de Salud del Niño.
- Personal cuya edad sea menor a 18 años y mayor a los 60 años.
- Personal que no desee participar en el estudio.
- Padres de pacientes que no aceptaron participar en el estudio.

### **3.2 Diseño a utilizar en el Estudio**

- **Diseño**

El diseño a utilizar fue Descriptivo

- **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación fue Prospectivo, Observacional y Transversal

- **Enfoque**

El enfoque a utilizar fue Cualitativo

### **3.3 Técnica e Instrumento de la Recolección de Datos**

#### **3.3.1 Técnica de Recolección de Datos**

Para realizar la técnica de recolección de datos, se presentó el proyecto del estudio a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para que después de su revisión y evaluación, dieran la autorización respectiva para proceder a desarrollar el estudio.

A continuación se hizo la gestión correspondiente en el Instituto Nacional de Salud del Niño, solicitando la autorización ante el Director para realizar la ejecución del proyecto, en el área de odontología del citado instituto.

Una vez obtenida el autorización, se hizo una entrevista con el Jefe del área de odontología, para fijar los días y hora en que se entrevistó al personal y a los padres de familia de los niños que se atienden; luego, a cada uno de los encuestados se les explicó el propósito del estudio, después de haber absuelto las interrogantes que hicieron en forma clara y entendible, se les entregó el formato de consentimiento informado para que pueden autorizar su participación en el estudio.

Luego se les entregó el cuestionario de satisfacción laboral al personal de salud, y de calidad de atención a los padres de familia de los niños que se atenderán en el área de odontología, luego de darle las instrucciones correspondientes procedieron al llenado de la encuesta, con la presencia de la tesista, el cual fue conocer la satisfacción laboral que tiene el personal del área de odontología y la calidad de atención a los pacientes niños, por los padres de familia.

El cuestionario aludido fue de tipo anónimo, habiendo tenido cuidado de que en el cuestionario no contenga ninguna indicación que pueda identificar al personal, ni a los niños y de los padres de familia que hicieron el llenado de las encuestas.

### **3.3.2 Instrumento de Recolección de Datos**

Con respecto al instrumento a utilizar para hacer la recolección de los datos en la ejecución del proyecto, es denominado Cuestionario de Satisfacción Laboral, que fue utilizado por Sergio E. Uribe en la investigación factores que aplican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile, en la Escuela de Odontología, Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile, el año 2014, utilizando la escala de WARR-COOK-WALL (WCW), que fue validado por la prueba estadística Alfa de cronbach, obteniendo un valor de 0.86, considerando la validez interna como Satisfactoria.

El cuestionario en mención consta de tres partes:

**La primera parte**, referida a la introducción, donde se detalla el propósito del estudio y las instrucciones respectivas de cómo llenar el cuestionario.

**La segunda parte**, respecto a los datos generales como: Sexo, edad, situación laboral.

**La tercera parte**, el cuestionario tiene 10 preguntas que están elaborados de acuerdo a las dimensiones que se plantean en el estudio, que son: Factores internos, Factores externos y Factor general. El cuestionario tiene las siguientes preguntas:

- **Dimensión Factores Internos**

1. Con respecto a la variedad de tareas que realizas te encuentras:
2. Referente a la posibilidad de utilizar tus habilidades estas
3. Sobre la libertad para elegir el método de trabajo te encuentras

4. Respecto a la responsabilidad que se te ha asignado en tu función te sientes
5. Sobre un reconocimiento por el trabajo bien hecho te encuentras

- **Dimensión Factores Externos**

6. Respecto al horario de trabajo te sientes
7. Con referencia a la remuneración que recibes estas
8. En cuanto a las condiciones físicas del trabajo te encuentras
9. Respecto a la relación con tus compañeros de trabajo te sientes

- **Dimensión Factor General**

10. Referente a tu satisfacción laboral en general te encuentras

La escala de determinación de la respuesta del cuestionario consta de 7 alternativas de respuesta que se dividirán en muy insatisfecho, muy satisfecho, donde el personal tiene que marcar con un aspa (X) en el recuadro correspondiente a la pregunta que esta numerado del 1 al 7 de acuerdo a su respuesta.

Muy insatisfecho	Poco insatisfecho	Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

La suma algebraica de las puntuaciones de cada una de las respuestas, generar un resultado que será representativo de su posición con respecto a su satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

A continuación se reunirá las encuestas de la satisfacción laboral que tiene el personal del área de odontología del referido instituto, de acuerdo a la media del puntaje en cada pregunta en los intervalos que muestran en el siguiente cuadro.

Luego se utilizó el cuestionario sobre Calidad de atención, que fue elaborado por la Odontóloga Especialista Irene Margarita Lara Salgado y cols., en la investigación titulada Percepción de Satisfacción y la Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia, en el año 2016 Universidad del Sinú, seccional Cartagena, Bolívar, Colombia. Artículo de investigación; por tal razón, por haber sido una encuesta ya validada no se realizó el Juicio de Expertos.

El cuestionario en mención consta de ocho preguntas que están referidas a las dimensiones que se propone en el estudio:

- **Dimensión Información**

1. ¿Firmo usted un consentimiento informado para autorizar el tratamiento de su hijo?
2. ¿Firmo usted la constancia del tratamiento de su hijo realizado a su hijo en la historia clínica?
3. ¿Le fue realizado todo el plan de tratamiento propuesto?

- **Dimensión Bioseguridad**

4. ¿El odontólogo al momento de atender a a su hijo utilizo chaqueta, gorro, cubre boca, guantes?

- **Dimensión Efectividad**

5. ¿Está satisfecho en el resultado final del tratamiento a su hijo?

- **Dimensión Eficacia**

6. ¿Está satisfecho en el número de citas que debió asistir para realizarle el tratamiento a su hijo?

- **Dimensión Aceptabilidad**

7. Después de recibido el tratamiento odontológica ¿Volvería a consulta al Instituto Nacional de Salud del Niño?

8. ¿Recomendaría a la Clínica odontológica del Instituto Nacional de Salud del Niño a otras personas para realizarse tratamientos odontológicos?

Por ser las respuestas de carácter dicotómico se asignó el valor de la siguiente manera: Si igual a uno (Si=1) y No igual a cero (No=0). Para proceder a elaborar la base de datos y su posterior procesamiento de datos estadísticos.

<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	0

El llenado de la ficha de recolección de datos se realizó de acuerdo a disponibilidad de tiempo del personal de salud del área de odontología y de los padres de los pacientes cuando sus niños van atenderse. La participación fue voluntaria y anónima; se respetó la voluntad de decisión de cada uno, la cual implica garantizar la confiabilidad de los datos que se obtuvieron. Además, se respetó los derechos de los participantes del estudio protegiendo su identidad, de acuerdo a lo mencionado por el CIOMS.

### **3.4 Procesamiento de Datos**

Luego de terminado la ejecución del proyecto se procedió a ordenar los datos y enumerarlos en forma correlativa, para ingresar a una base de datos, en una laptop marca Samsung, utilizando el programa Microsoft Excel 2010

El procesamiento de datos se realizó haciendo un análisis descriptivo de los objetivos que se señalan en el estudio y luego un análisis inferencial de toda la información que se obtuvo después de la toma de la encuesta, que se presenta mediante tablas y gráficos, de las dimensiones que se plantean en la investigación; en forma ordenada y clara. Todo el análisis estadístico fue realizado utilizando un procesador de texto Microsoft Excel 2010, además se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 20.0.

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

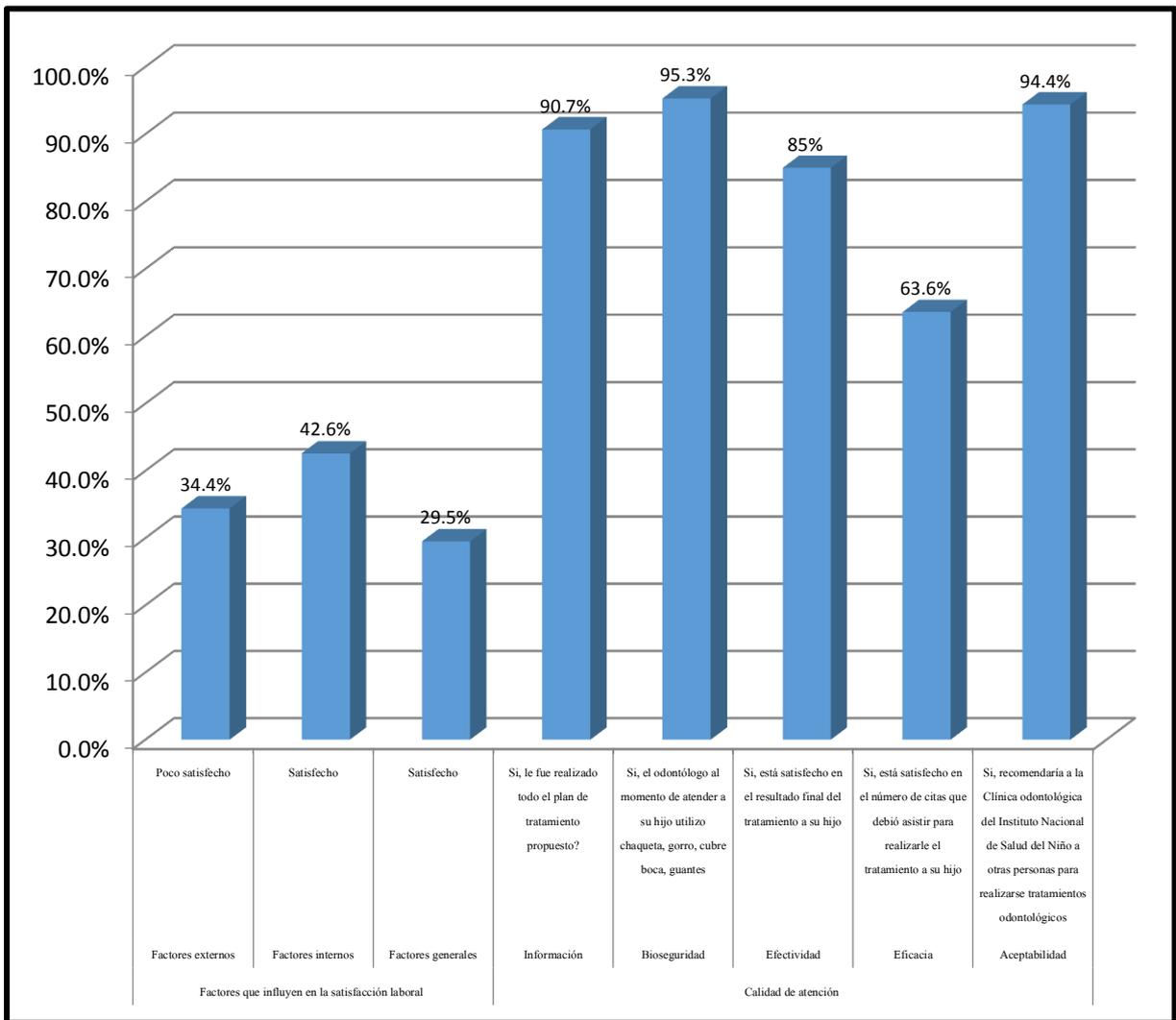
### **4.1 Presentación de Resultados**

El propósito del estudio ha sido determinar los Factores que influyen en la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de Odontología que labora en el Instituto Nacional de Salud el Niño, después de obtenido los resultados se procesaron con una estadística descriptiva de los objetivos que se plantean en el estudio y una estadística inferencial de los datos obtenidos en la ejecución, que se muestran a continuación en tablas y gráficos.

**Tabla N° 01**  
**Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral y la Calidad de Atención del Personal de Odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño**

			Frecuencia	Porcentaje
Factores que influyen en la satisfacción laboral	Factores externos	Poco satisfecho	21	34.4%
	Factores internos	Satisfecho	26	42.6%
	Factores generales	Satisfecho	18	29.5%
Calidad de atención	Información	Si, le fue realizado todo el plan de tratamiento propuesto	97	90.7%
	Bioseguridad	Si, el odontólogo al momento de atender a su hijo utilizo chaqueta, gorro, cubre boca, guantes	102	95.3%
	Efectividad	Si, está satisfecho en el resultado final del tratamiento a su hijo	91	85%
	Eficacia	Si, está satisfecho en el número de citas que debió asistir para realizarle el tratamiento a su hijo	68	63.6%
	Aceptabilidad	Si, recomendaría a la Clínica odontológica del Instituto Nacional de Salud del Niño a otras personas para realizarse tratamientos odontológicos	101	94.4%

En la Tabla N° 01, referente a los Factores que influyen en la satisfacción laboral, respecto a los Factores externos se aprecia que en mayoría indicaron estar Poco satisfechos en un 34.4% (N°=21), respecto a los Factores internos indicaron estar Satisfechos en un 42.6% (N°=26) y respecto a Factores generales indicaron estar Satisfechos en un 29.5% (N°=18); en cuanto a la Calidad de atención, en mayoría respecto a la Información indicaron Si, le fue realizado todo el plan de tratamiento propuesto en un 90.7 % (N°=97), respecto a la Bioseguridad indicaron Si, el odontólogo al momento de atender a su hijo utilizo chaqueta, gorro, cubre boca, guantes en un 95.3 % (N°=102), respecto a la Efectividad indicaron Si, está satisfecho en el resultado final del tratamiento a su hijo en un 85 % (N°=91), respecto a la Eficacia indicaron Si, está satisfecho en el número de citas que debió asistir para realizarle el tratamiento a su hijo en un 63.6 % (N°=68) y respecto a la Aceptabilidad indicaron que Si, recomendaría a la Clínica odontológica del Instituto Nacional de Salud del Niño a otras personas para realizarse tratamientos odontológicos en un 94.4 % (N°=101).

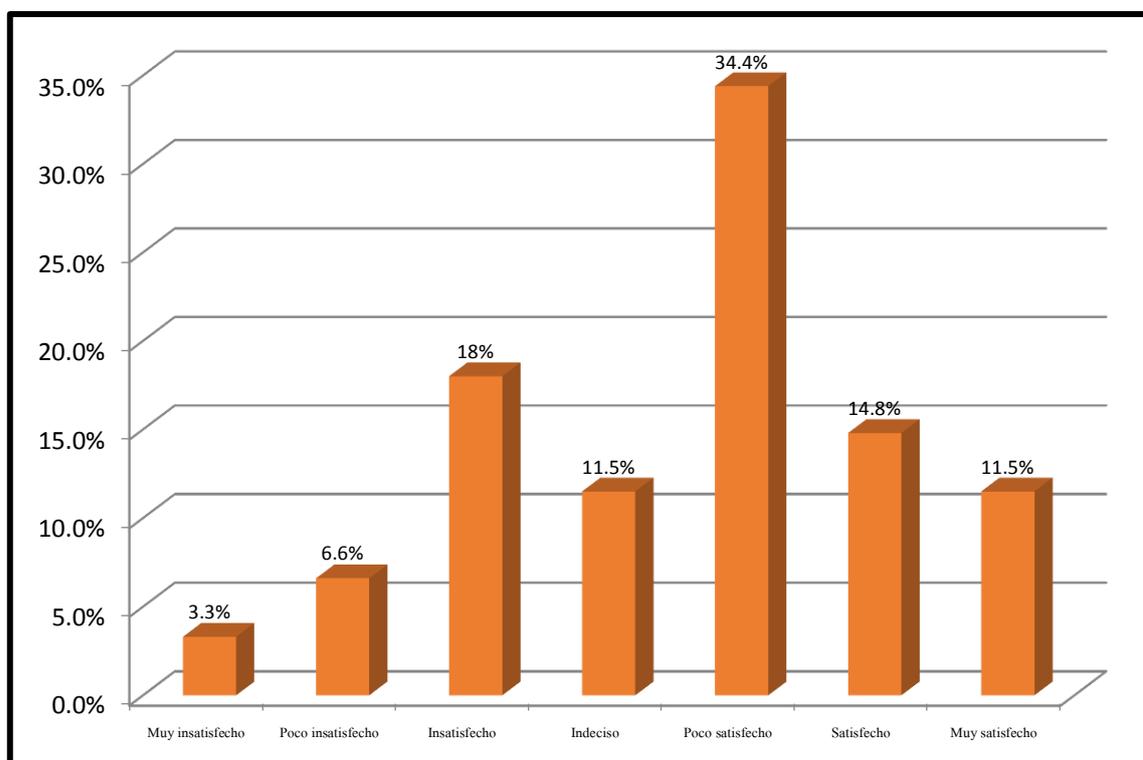


**Gráfico N° 01**  
**Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral y la Calidad de Atención del Personal de Odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño**

**Tabla N° 02**  
**Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología**  
**en la dimensión factores externos**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	3.3%
Poco insatisfecho	4	6.6%
Insatisfecho	11	18%
Indeciso	7	11.5%
Poco satisfecho	21	34.4%
Satisfecho	9	14.8%
Muy satisfecho	7	11.5%

En la Tabla N° 02 se aprecia que en mayoría indicaron estar Poco satisfechos en un 34.4% (N°=21), seguido de los que contestaron estar Insatisfechos en un 18% (N°=11), los que indicaron estar Satisfechos en un 14.8% (N°=9).

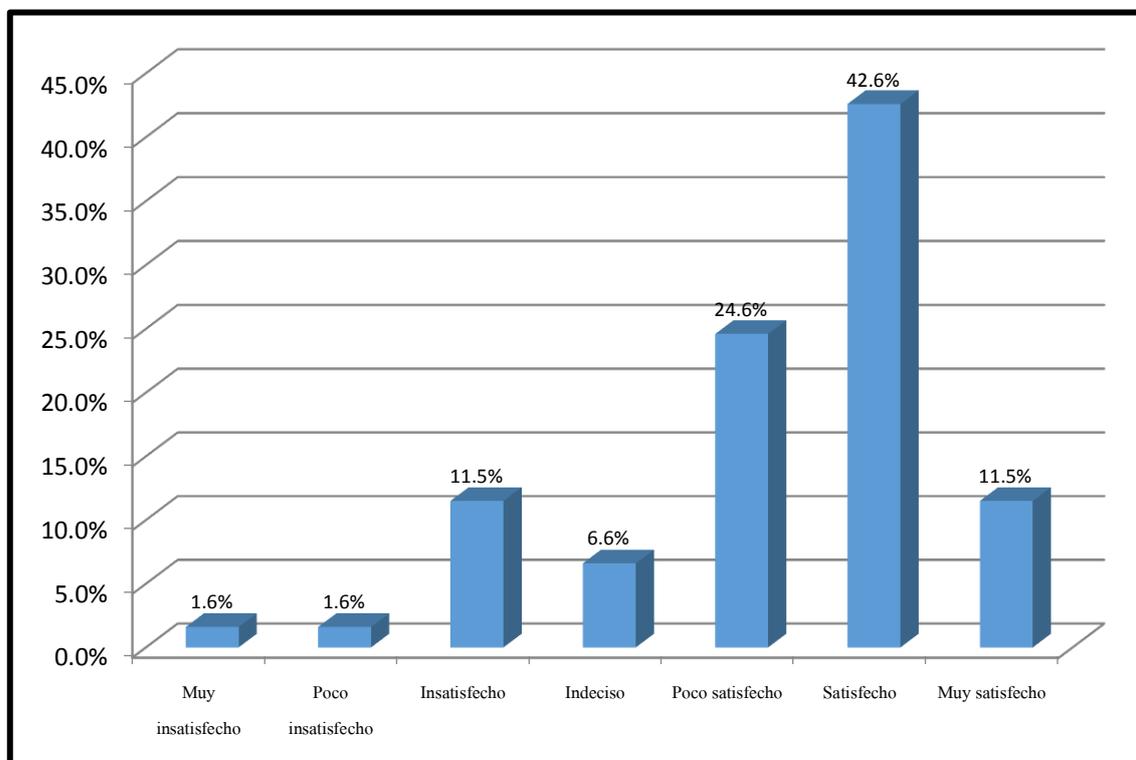


**Gráfico N° 02**  
**Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología**  
**en la dimensión factores externos**

**Tabla N° 03**  
**Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología**  
**en la dimensión factores internos**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	1.6%
Poco insatisfecho	1	1.6%
Insatisfecho	7	11.5%
Indeciso	4	6.6%
Poco satisfecho	15	24.6%
Satisfecho	26	42.6%
Muy satisfecho	7	11.5%

En la Tabla N° 03 se observa que en mayoría indicaron estar Satisfechos en un 42.6% (N°=26), seguido de los que contestaron estar Poco satisfechos en un 24.6% (N°=15), los que indicaron estar Indecisos y Muy satisfechos en un 11.5% (N°=7).

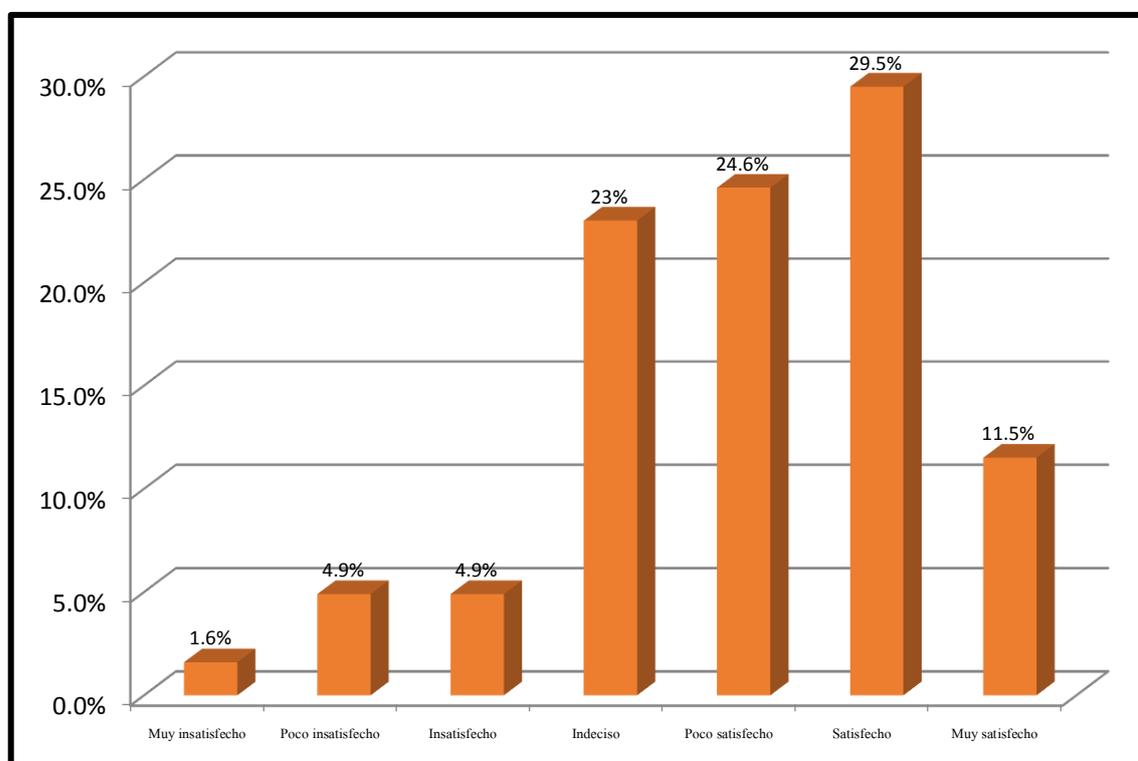


**Gráfico N° 03**  
**Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología**  
**en la dimensión factores internos**

**Tabla N° 04**  
**Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología**  
**en la dimensión factores general**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	1.6%
Poco insatisfecho	3	4.9%
Insatisfecho	3	4.9%
Indeciso	14	23%
Poco satisfecho	15	24.6%
Satisfecho	18	29.5%
Muy satisfecho	7	11.5%

En la Tabla N° 04 se aprecia que en mayoría indicaron estar Satisfechos en un 29.5% (N°=18), seguido de los que contestaron estar Poco satisfechos en un 24.6% (N°=15), los que indicaron estar Indecisos en un 23% (N°=14).

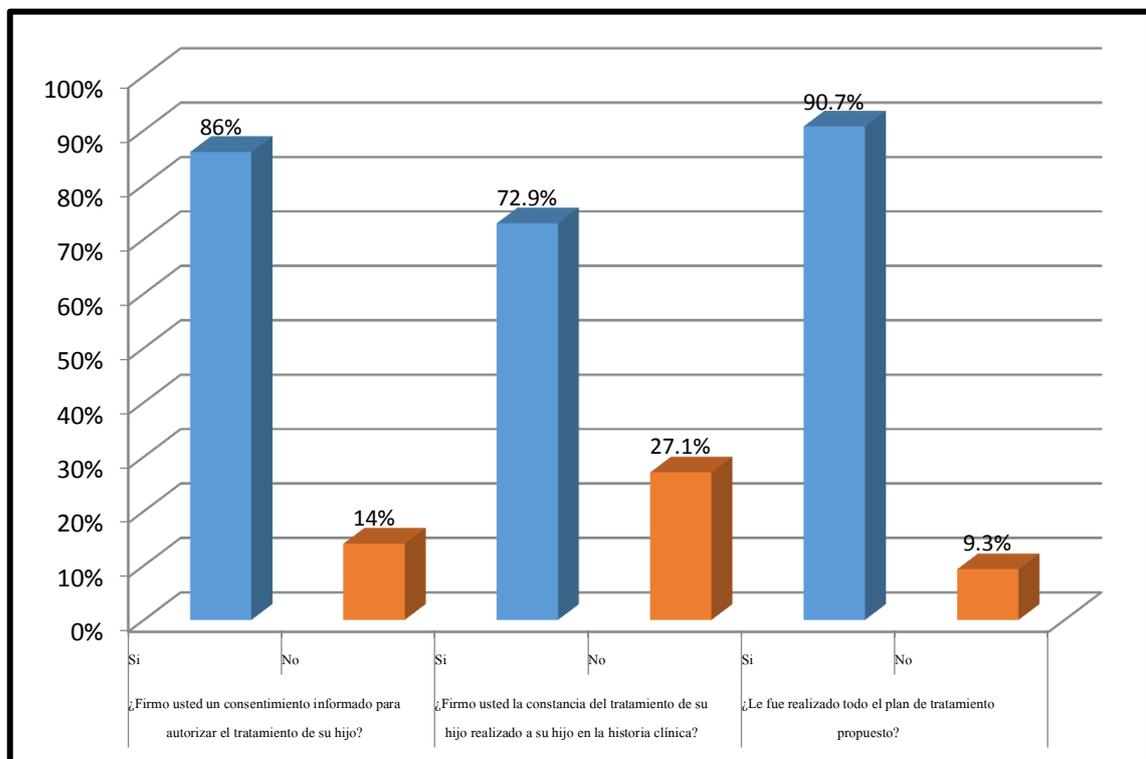


**Gráfico N° 04**  
**Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología**  
**en la dimensión factores general**

**Tabla N° 05**  
**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión información**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Pregunta N° 01</b> ¿Firmo usted un consentimiento informado para autorizar el tratamiento de su hijo?	<b>Si</b>	92	86%
	<b>No</b>	15	14%
<b>Pregunta N° 02</b> ¿Firmo usted la constancia del tratamiento de su hijo realizado a su hijo en la historia clínica?	<b>Si</b>	78	72.9%
	<b>No</b>	29	27.1%
<b>Pregunta N° 03</b> ¿Le fue realizado todo el plan de tratamiento propuesto?	<b>Si</b>	97	90.7%
	<b>No</b>	10	9.3%

En la Tabla N° 05 en la Pregunta N° 01 en mayoría indicaron Si en un 86% (N°=92), seguido de los que respondieron No en un 14% (N°=15), en la Pregunta N° 02 en mayoría indicaron Si en un 72.9% (N°=78), seguido de los que respondieron No en un 27.1% (N°=29), en la Pregunta N° 03 en mayoría indicaron Si en un 90.7% (N°=97), seguido de los que respondieron No en un 9.3% (N°=10).

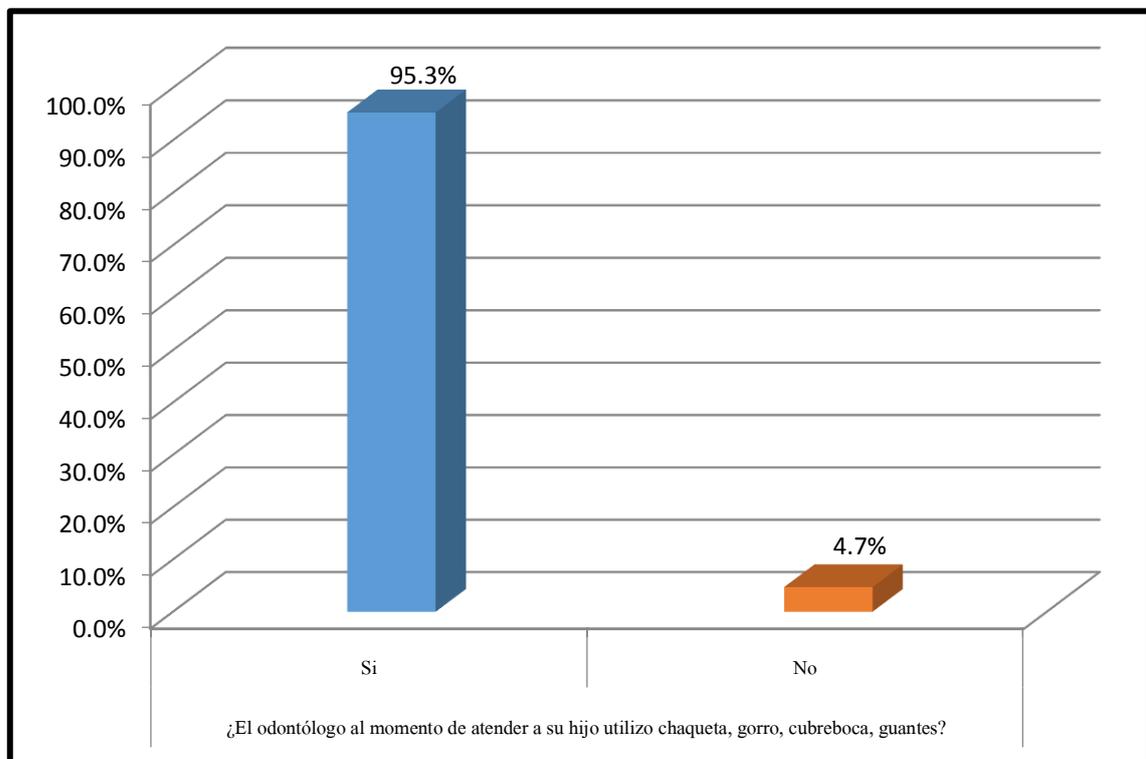


**Gráfico N° 05**  
**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión información**

**Tabla N° 06**  
**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión bioseguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	
<b>Pregunta N° 04</b> ¿El odontólogo al momento de atender a su hijo utilizo chaqueta, gorro, cubre boca, guantes?	<b>Si</b>	102	95.3%
	<b>No</b>	5	4.7%

En la Tabla N° 06 en la Pregunta N° 04 en mayoría indicaron Si en un 95.3% (N°=102), seguido de los que respondieron No en un 4.7% (N°=5).



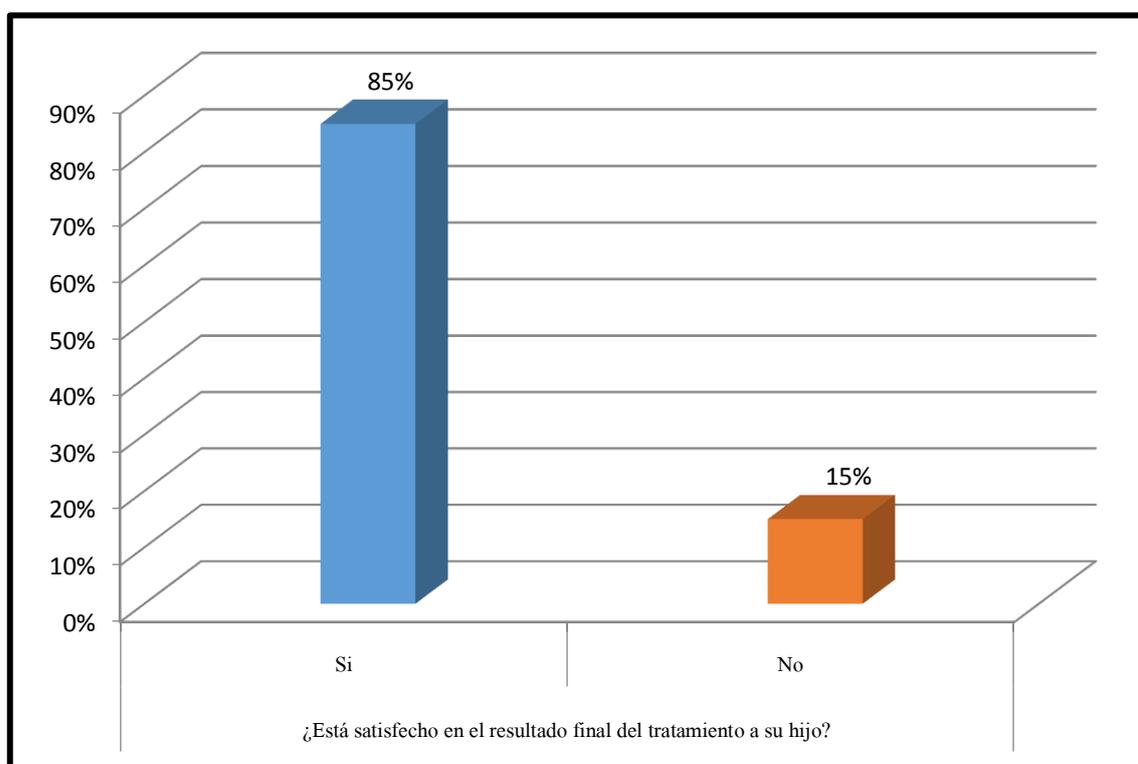
**Gráfico N° 06**  
**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión bioseguridad**

**Tabla N° 07**

**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión efectividad**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Pregunta N° 05</b> ¿Está satisfecho en el resultado final del tratamiento a su hijo?	<b>Si</b>	91	85%
	<b>No</b>	16	15%

En la Tabla N° 07 en la Pregunta N° 05 en mayoría indicaron Si en un 85% (N°=91), seguido de los que respondieron No en un 15% (N°=16).



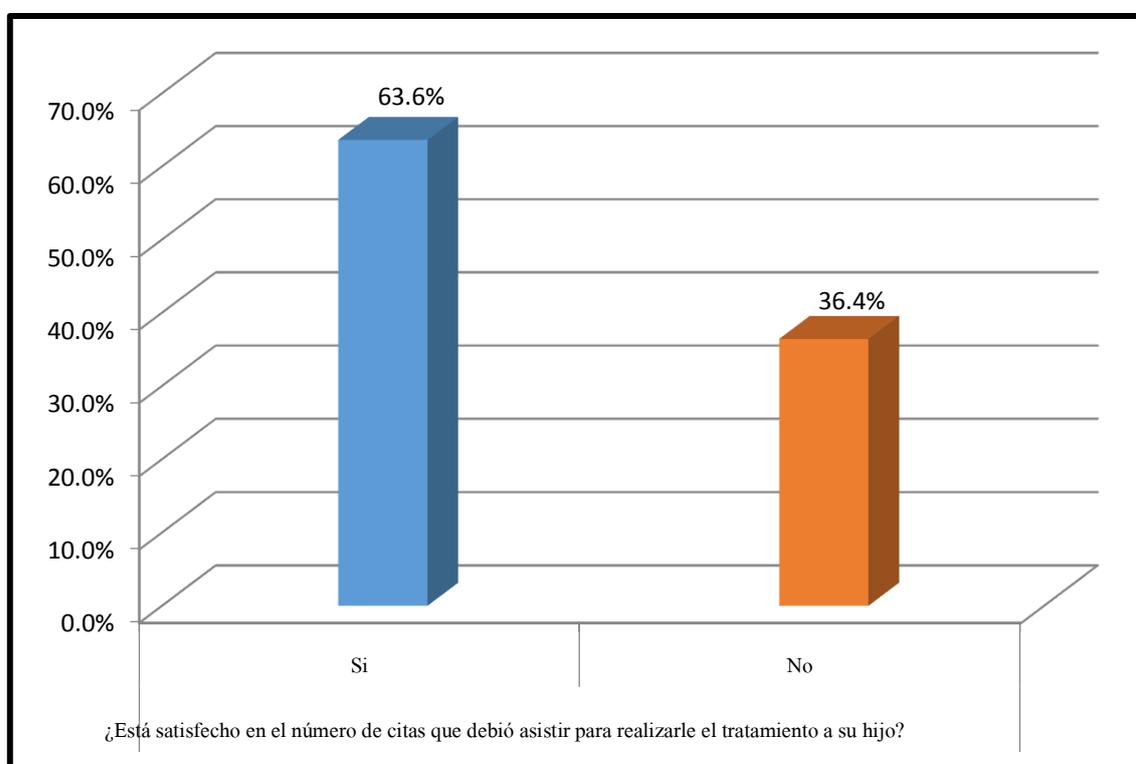
**Gráfico N° 07**

**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión efectividad**

**Tabla N° 08**  
**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión eficacia**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Pregunta N° 06</b> ¿Está satisfecho en el número de citas que debió asistir para realizarle el tratamiento a su hijo?	<b>Si</b>	68	63.6%
	<b>No</b>	39	36.4%

En la Tabla N° 08 en la Pregunta N° 06 en mayoría indicaron Si en un 63.6% (N°=68), seguido de los que respondieron No en un 36.4% (N°=39).

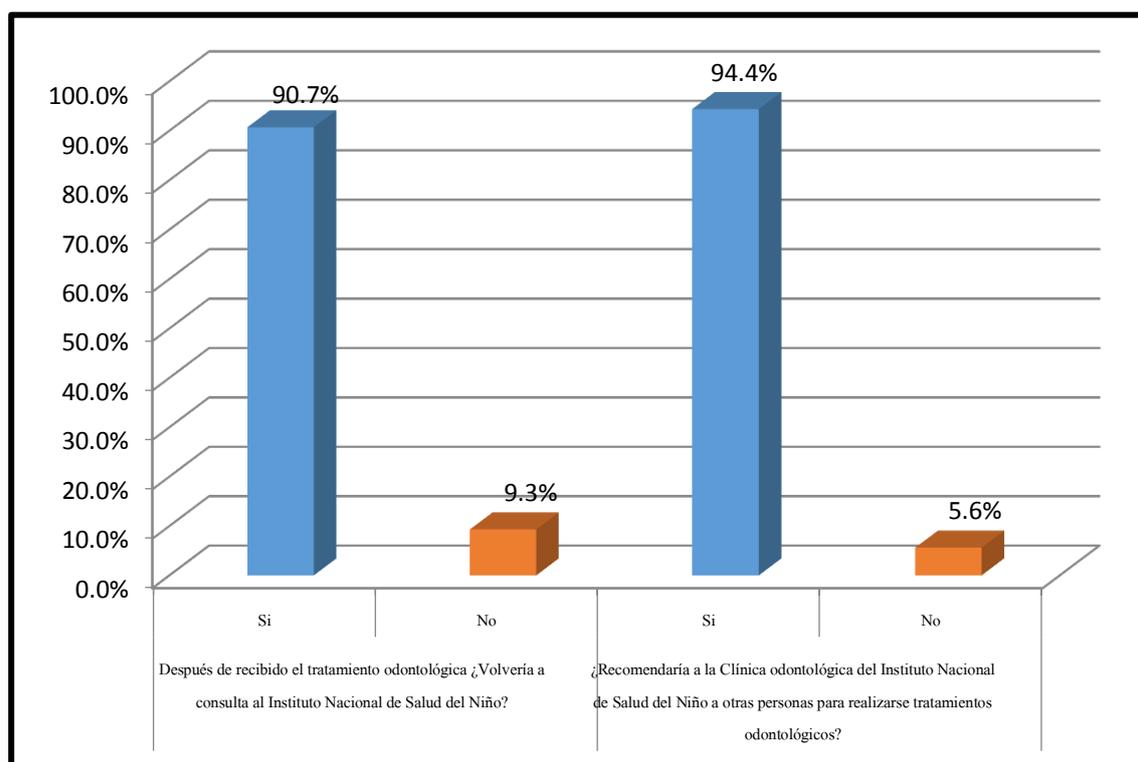


**Gráfico N° 08**  
**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión eficacia**

**Tabla N° 09**  
**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión**  
**aceptabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Pregunta N° 07</b> Después de recibido el tratamiento odontológica ¿Volvería a consulta al Instituto Nacional de Salud del Niño?	<b>Si</b>	97	90.7%
	<b>No</b>	10	9.3%
<b>Pregunta N° 08</b> ¿Recomendaría a la Clínica odontológica del Instituto Nacional de Salud del Niño a otras personas para realizarse tratamientos odontológicos?	<b>Si</b>	101	94.4%
	<b>No</b>	6	5.6%

En la Tabla N° 9 en la Pregunta N° 7 en mayoría indicaron Si en un 90.7% (N°=97), seguido de los que respondieron No en un 9.3% (N°=10), en la Pregunta N° 8 en mayoría indicaron Si en un 94.4% (N°=101), seguido de los que respondieron No en un 5.6% (N°=6).



**Gráfico N° 09**  
**Calidad de atención del personal de Odontología en la dimensión**  
**aceptabilidad**

## 4.2 Discusión de Resultados

Tomando en cuenta determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología y la calidad de atención del Instituto Nacional de Salud del Niño, año 2018, en los resultados se observa que con respecto a los factores externos en mayoría en un número de 21 con un porcentaje de 34.4% se encuentran Poco satisfechos con respecto a este factor; asimismo, con respecto a los factores internos en gran mayoría en un número de 26 con un porcentaje de 42.6% se encuentran Satisfechos con respecto a este factor; finalmente, con respecto a los factores generales en mayoría en un número de 18 con un porcentaje de 29.5% se encuentran Satisfechos. Con respecto a la calidad de atención en abrumadora mayoría en un número de 97 con un porcentaje de 90.7%, contestaron en la dimensión Información Si a la pregunta: Le fue realizado todo el plan de tratamiento propuesto; luego, en abrumadora mayoría en un número de 102 con un porcentaje de 95.3%, contestaron en la dimensión Bioseguridad Si a la pregunta: El odontólogo al momento de atender a su hijo utilizó chaqueta, gorro, cubre boca, guantes; asimismo, en gran mayoría en un número de 91 con un porcentaje de 85%, contestaron en la dimensión Efectividad Si a la pregunta: Está satisfecho con el resultado final del tratamiento a su hijo; también en mayoría en un número de 68 con un porcentaje de 63.6% contestaron en la dimensión Eficacia Si a la pregunta: Está satisfecho en el número de citas que debió asistir para realizarle el tratamiento a su hijo; finalmente, en abrumadora mayoría en un número de 101 con un porcentaje de 94.4%, contestaron en la dimensión Aceptabilidad Si a la pregunta: Recomendaría a la Clínica Odontológica del Instituto Nacional de Salud del Niño a otras personas para realizarse tratamientos odontológicos. Como se puede apreciar en los

resultados los trabajadores están poco satisfechos en mayoría en un factor importante el externo, que tiene que ver con el horario de trabajo, remuneración, condiciones físicas de trabajo y la relación con sus compañeros de trabajo; con respecto al factor interno se ve que están satisfechos en mayoría, mejorando ligeramente con respecto al factor externo; con respecto a los factores generales en mayoría, pero en mínimo porcentaje están satisfechos. Es necesario que los datos obtenidos sirvan a las autoridades del Instituto Nacional del Niño, como un marco referencial de la satisfacción laboral que tienen el personal de odontología. Referente a la calidad de atención, en gran y abrumadora mayoría están conformes con la atención que le brindaron a su menor hijo, en todas las dimensiones que se plantearon en el estudio; igual, es conveniente que sea de conocimiento de las autoridades del citado instituto, para que trasmitan estos resultados al personal de odontología y pueda servir de estímulo en su labor diaria.

Respecto a determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores externos, en los resultados se aprecia que en mayoría en un número de 21 con un porcentaje de 34.4% el personal de odontología se encuentra Poco satisfecho; asimismo, en un número de 11 con un porcentaje de 18% se encuentran Insatisfechos; luego, en un número de nueve con un porcentaje de 14.8% se encuentran Satisfechos; también, en un número de siete con un porcentaje de 11.5% se encuentran Muy satisfechos e Indecisos respectivamente; asimismo, en un número de cuatro con un porcentaje de 6.6% se encuentran Poco satisfechos y finalmente, en un número de dos con un porcentaje de 3.3% se encuentran Muy insatisfechos.

Como se puede apreciar en los resultados en mayoría el personal de Odontología del citado instituto, se encuentran en general satisfechos con respecto a los factores externos que el mencionado instituto le brinda a los trabajadores, siendo conveniente, que de acuerdo a los resultados, se puedan mejorar al personal los indicadores que se refieren a esta dimensión.

En cuanto a establecer los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores internos, en los resultados se observa que en mayoría en un número de 26 con un porcentaje de 42.6% el personal de odontología indicaron estar Satisfechos; luego, en un número de 15 con un porcentaje de 24.6% indicaron estar Poco satisfechos; asimismo, en un número de siete con un porcentaje de 11.5%, indicaron estar Muy satisfechos e Insatisfechos respectivamente; también, en un número de cuatro con un porcentaje de 6.6% indicaron estar Indecisos y finalmente en un número de uno con un porcentaje de 1.6% indicaron estar Muy satisfechos y Poco satisfechos respectivamente. Como se puede observar en los resultados, es más alentador que la dimensión anteriormente citada, porque en una gran mayoría, en general, se encuentran satisfechos, en este tipo de factor que tiene que ver con sus cualidades como trabajador y como desarrolla su responsabilidad y habilidad para realizar su trabajo. Siendo también, que debe ser de conocimiento de las autoridades del instituto como un marco referencial.

Referente a determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factor general, en los resultados se aprecia que el ligera mayoría en un número de 18 con un porcentaje de 29.5% el

personal de odontología indicaron estar Satisfechos; luego, en un número de 15 con un porcentaje de 24.6% indicaron estar Poco satisfechos; también, en un número de 14 con un porcentaje de 23% indicaron estar Indecisos; asimismo, en un número de siete con un porcentaje de 11.5% indicaron estar Muy satisfechos; así como, en un número de tres con un porcentaje de 4.9% indicaron estar Insatisfechos y Poco insatisfechos respectivamente y finalmente, en un número de uno con un porcentaje de 1.6% se encontraron Muy insatisfechos. Como se puede apreciar en los resultados, en esta dimensión en mayoría indicaron en general estar satisfechos, es alentador, pero no confiarse en el resultado porque hay de 35% aproximadamente que se encuentran indecisos y es conveniente que las autoridades del instituto, incorporen al personal comprendido en este porcentaje a que estén satisfechos en general.

Con respecto a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Información, en los resultados se aprecia con respecto a la pregunta N°01 ¿Firmó Ud. un consentimiento informado para autorizar el tratamiento de su hijo?, en abrumadora mayoría en un número de 92 con un porcentaje de 86% los padres indicaron que Si y en un número de 15 con un porcentaje de 14% indicaron que No; asimismo, con respecto a la pregunta N°02 ¿Firmó usted la constancia del tratamiento de su hijo en la historia clínica?, en mayoría en un número de 78 con un porcentaje de 72.9% indicaron que Si y en un número de 29 con un porcentaje de 27.1% indicaron que No; luego, con respecto a la pregunta N°03 ¿Le fue realizado todo el tratamiento propuesto? En abrumadora mayoría indicaron que Si y en un número de 10 con un porcentaje de 9.3% indicaron que No. Con respecto a los resultados se puede apreciar que en esta dimensión de

Información, los datos obtenidos son gratificantes porque en todas las preguntas de este rubro han sido contestadas por abrumadora mayoría que Si, haciendo hincapié que disminuyen en el porcentaje aprobatorio en la pregunta N°02.

En cuanto a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Bioseguridad, en los resultados se observa que con respecto a la pregunta N°04 ¿El odontólogo al momento de atender a su hijo utilizó chaqueta, gorro, cubre boca, guantes?, en abrumadora mayoría en un número de 102 con un porcentaje de 95.3% los padres indicaron que Si, y en un número de cinco con un porcentaje de 4.7% indicaron que No. En los resultados se observa que por abrumadora mayoría manifestaron que cumplen con lo que dice la pregunta, solo habría que concientizar para que el 100% cumplan con esta norma de Bioseguridad tan importante en la atención de los pacientes.

Tomando en cuenta establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Efectividad, en los resultados se aprecia con respecto a la pregunta N°05 ¿Está satisfecho en el resultado final del tratamiento a su hijo?, en gran mayoría en un número de 91 con un porcentaje de 85% los padres indicaron que Si y en un número de 16 con un porcentaje de 15% indicaron que No. El resultado es alentador en la calidad de atención en esta dimensión, solo que habría que incorporar a esa minoría de padres que dijeron No, incentivando al personal de odontología para mejorar y tratar que la totalidad de los padres den su aceptación que Sí.

Respecto a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Eficacia, en los resultados se observa referente a la pregunta N°06 ¿Está satisfecho en el número de citas que debió asistir para realizarle el tratamiento a su hijo? En mayoría en un número de 68 con un porcentaje de 63.6% los padres indicaron que Si y en un número de 39 con un porcentaje de 36.4% indicaron que No. Como se puede apreciar en los resultados es una dimensión que se observa un porcentaje considerable que no están satisfechos, las autoridades deberían tomar en cuenta los resultados para hacer las rectificaciones necesarias, para mejorar el porcentaje de aceptación.

Referente a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Aceptabilidad, en los resultados se aprecia que con respecto a la pregunta N°07 Después de recibido el tratamiento odontológico ¿Volvería a consulta al Instituto Nacional del Niño? En abrumadora mayoría en un número de 97 con un porcentaje de 90.7% los padres indicaron que Si y en un número de 10 con un porcentaje de 9.3% indicaron que No, y finalmente con respecto a la pregunta N°08 ¿Recomendaría a la Clínica Odontológica del Instituto Nacional de Salud del Niño a otras personas para realizarse tratamientos odontológicos?, en abrumadora mayoría en un número de 101 con un porcentaje de 94.4% los padres indicaron que Si y finalmente en un número de seis con un porcentaje de 5.6% indicaron que No. Los resultados son alentadores para el citado instituto en esta dimensión; reflejando la calidad de atención que se observa y al ser de conocimiento de las autoridades estos resultados, sigan incentivando al personal de odontología a mantener esa calidad demostrada y si fuera posible en próximos estudios sean la totalidad de pacientes conformes.

**Ponce J. Reyes H. y Ponce G. (2006) México.** Efectuaron un estudio “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una Unidad médica de alta especialidad”, cuyo objetivo fue describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. Para la evaluación de la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL\* 66), y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, se empleó un instrumento para evaluar la calidad de la atención médica. El tamaño de la muestra calculada para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas. La satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura. Conclusiones: La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. <sup>55</sup> En la presente investigación se concluye que en el Factor externo están Poco satisfechos, en el Factor interno y Factor general están Satisfechos, y en Calidad de atención en abrumadora mayoría indicaron que Si a su conformidad.

**Uribe S. y Cols. (2014) Chile.** El objetivo de la presente investigación fue determinar factores que influyen en la satisfacción laboral de odontólogos de Chile, en las ciudades de Puerto Montt y Valdivia. Método: Estudio observacional de corte transversal realizado entre abril-agosto 2013. Dos investigadoras (JI, VC) visitaron a dentistas trabajando en las ciudades de Valdivia y Puerto Montt pidiéndoles que contestasen un cuestionario acerca de su nivel de satisfacción laboral (1: muy insatisfecho a 7: muy satisfecho) según factores internos y externos relacionados mediante la escala de Warr-Cook-Wall. Los datos fueron analizados mediante regresión múltiple lineal simultánea, en la cual la variable respuesta fue satisfacción laboral, y las predictoras los factores internos/externos, para detectar aquellas asociadas significativamente ( $p < 0,05$ ). Resultados: Obtuvimos 171 encuestas de 91 odontólogas mujeres y 80 hombres, con un promedio  $\pm$  desviación estándar de edad de  $35,6 \pm 10,7$  años  $\sim$  y una antigüedad laboral de  $7,6 \pm 8,0$  años.  $\sim$  Trabajan  $22 \pm 19$  h en el sector público (51,5%),  $10 \pm 13$  h contratado en clínicas privadas (26,3%) y  $10 \pm 12$  h en clínicas propias (22,2%). El nivel de satisfacción laboral general fue  $5,6 \pm 1,1$ , de 7, con diferencia significativa para quienes trabajan en clínica propia ( $6,05 \pm 0,84$ ). Este modelo explica el 75% de la satisfacción laboral, y las variables predictoras asociadas de manera significativa son: responsabilidad asignada, remuneración, compañeros  $\sim$  de trabajo, horarios, condiciones físicas de trabajo y posibilidad de usar habilidades, esta última solo en odontólogos de consulta privada. Conclusión: Los odontólogos encuestados presentan un alto nivel de satisfacción profesional, y este nivel se asocia en mayor medida a factores externos. Esta información debería ser considerada por futuros empleadores interesados en la satisfacción laboral de los odontólogos. <sup>56</sup> En la presente investigación se concluye que en el

Factor externo están Poco satisfechos, en el Factor interno y Factor general están Satisfechos, y en Calidad de atención en abrumadora mayoría indicaron que Si a su conformidad.

**Ascasibar M. (2015) Perú.** Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales eficientes y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida. El presente trabajo tiene como objetivos reflexionar sobre la necesidad de integración de elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, involucrados en el fenómeno de la calidad y enfatizar en su elemento subjetivo: la satisfacción, que representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Evaluar la satisfacción no sólo permite obtener un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia para aplicar en la institución. La presente investigación ha estado centrada en “Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria III Huaral”. Material y métodos: Estudio descriptivo y transversal, para lo cual se ha considerado 50 pacientes que asistieron a los consultorios externos del Centro de Atención Primaria III Huaral. Como instrumento se estructuró ítems en el contexto de las teorías de SERVPERF y SERVQUAL, que mide el nivel de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria III Huaral.

El 70% de los pacientes fue del sexo masculino y 30 de sexo femenino; 52% entre 41 y 50 años, seguida del 22%, entre 51 a 60 años; 16% entre 31 a 40 años y por último 10% entre 61 a más años; 58% con instrucción primaria, seguida 36% de la población de Instrucción Secundaria y por último 6% de la población con instrucción de nivel Superior. Con respecto a la Calidad de Atención, ALTA el 38% en la dimensión Atención continua/urgencia, 30% en la dimensión Calidad de los profesionales, Equipamiento Tecnológico, 24% dimensión Rapidez en la atención, Buena Atención en administración; Calidad de atención MODERADA en la dimensión de Rapidez en la atención 58%, el 48%, en la dimensión Buena atención administrativa, 44% en la dimensión Calidad de profesionales y 42% en la dimensión Continua/urgencia. Calidad de atención PESIMA, 70% respecto a la infraestructura, 58% Disponibilidad de profesionales y 42% Diversidad de especialistas, 34% Equipamiento tecnológico. Con respecto a la Satisfacción en el contexto de la teoría de SERVQUAL, la mayor satisfacción mostrada está centrada en el género masculino como que así lo demuestra el cuadro N°19 Resumen de las 5 dimensiones resaltando el en todas el género masculino con promedio porcentual del 14%, el nivel de instrucción primaria muestra una satisfacción promedio del 12% y el nivel de satisfacción de la población urbana muestra un promedio del 13% Se evidencia que los pacientes en su mayoría perciben de forma favorable la atención que se brinda, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje que percibe en la dimensión de elementos tangibles de manera desfavorable, lo cual hay que reconocer para su mejora. <sup>60</sup> En la presente investigación se concluye que en el Factor externo están Poco satisfechos, en el Factor interno y Factor general están Satisfechos, y en Calidad de atención en abrumadora mayoría indicaron que Si a su conformidad.

**Kaipa S. Pydi S. Krishna R. Srinivasulu G. Darsi V. y Sode M. (2015) India.**

Realizaron un estudio transversal titulado "Satisfacción profesional entre los profesionales de la odontología en Srikakulam, India, cuyo objetivo fue medir el nivel y la distribución de la satisfacción laboral de los odontólogos registrados y para explorar los factores asociados con él. El estudio se realizó entre 66 dentistas registrados en Srikakulam, India. La satisfacción laboral se midió utilizando una versión modificada del cuestionario de satisfacción de los dentistas. Las pruebas estadísticas empleadas fueron la prueba "t" y el análisis de varianza (ANOVA). La prueba post hoc (prueba de Scheffe) se empleó para comparaciones múltiples. La tasa de respuesta fue del 82,5%. El puntaje promedio de satisfacción laboral general entre los dentistas fue de 3.08 sobre 5. El aspecto más satisfactorio fue el ingreso (3.7) y el aspecto menos satisfactorio fue el personal (2.5). La satisfacción general aumentó con la edad. Los practicantes masculinos mostraron menos satisfacción con el personal, los ingresos y la satisfacción general, y más satisfacción en las relaciones profesionales y el tiempo, en comparación con las mujeres. La satisfacción laboral se encontró que era más en los profesionales con calificación de postgrado. Este estudio sugiere que las relaciones con los pacientes, la percepción del ingreso, el tiempo personal y el personal son los factores importantes para la satisfacción laboral entre los dentistas. Los hallazgos de este estudio serán útiles para los diseñadores de políticas para diseñar planes con el fin de aumentar el nivel de satisfacción laboral.<sup>62</sup> En la presente investigación se concluye que en el Factor externo están Poco satisfechos, en el Factor interno y Factor general están Satisfechos, y en Calidad de atención en abrumadora mayoría indicaron que Si a su conformidad.

**Mamani N. (2017) Perú.** Realizo un estudio titulado “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”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz. Se realizó un estudio explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo. Se encuestaron 71 trabajadores y usuarios externos de la División de Diagnóstico por Imágenes. Para medir la satisfacción laboral del personal de salud se tomó como referencia el instrumento validado “Escala de Opiniones SL-SPC” de Palma (2005), que consta de siete dimensiones. La calidad de atención al usuario externo se evaluó mediante un cuestionario elaborado a partir de la Escala Propuesta por Torres (2008) y el Documento Técnico del MINSA - Sistema de Gestión de la Calidad (2006), que consta de tres dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva para caracterizar al personal de salud y a los usuarios externos, y la prueba Chi cuadrado de Pearson para determinar la asociación entre satisfacción laboral y calidad de atención. Resultados. No se encontró una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de satisfacción laboral y la calidad de atención ( $p > 0.05$ ). Se concluye que la Satisfacción Laboral del personal de salud no guarda relación con la Calidad de Atención que se brinda al usuario externo en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP, Luis N. Sáenz., y que es importante implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral en este personal y que además se traduzcan en una mejor calidad de atención al usuario externo.<sup>64</sup> En la presente investigación se concluye que en el Factor externo están

Poco satisfechos, en el Factor interno y Factor general están Satisfechos, y en Calidad de atención en abrumadora mayoría indicaron que Si a su conformidad.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

#### **5.1.1 Conclusión General**

Respecto a determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología y la calidad de atención del Instituto Nacional de Salud del Niño, año 2018, se concluye que en el Factor externo están Poco satisfechos, en el Factor interno y Factor general están Satisfechos, y en Calidad de atención en abrumadora mayoría indicaron que Si a su conformidad.

#### **5.1.2 Conclusiones Específicas**

1. Considerando determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores externos, se concluye que en mayoría indicaron estar Poco satisfechos.
2. En cuanto establecer los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores internos, se concluye que en mayoría indicaron estar Satisfechos.

3. Con respecto a determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factor general, se concluye que en mayoría indicaron estar Satisfechos.
4. Referente a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Información, se concluye que en abrumadora mayoría indicaron que Sí.
5. Respecto a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Bioseguridad, se concluye que en abrumadora mayoría indicaron que Sí.
6. Tomando en cuenta establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Efectividad, se concluye que en gran mayoría indicaron que Sí.
7. Considerando establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Eficacia, se concluye que en gran mayoría indicaron que Sí.
8. Con respecto a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Aceptabilidad, se concluye que en abrumadora mayoría indicaron que Sí.

## **5.2 Recomendaciones**

### **5.2.1 Recomendación General**

En cuanto a determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología y la calidad de atención del Instituto Nacional de Salud del Niño, año 2018, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que las autoridades del Instituto de Salud del Niño para que consideren mejorar el factor externo, así como mantener los factores interno y general; con respecto a la calidad de atención que sigan manteniendo la misma eficiencia demostrada en el estudio, se lograría incentivar al personal de Odontología del mencionado instituto para seguir manteniendo óptimos resultados.

### **5.2.2 Recomendaciones Específicas**

1. Respecto a determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores externos, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para tratar de mejorar el referido factor tan básico e importante en el personal odontológico del instituto, se lograría que se encuentren mejor incentivados en su labor diaria.
2. Referente a establecer los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factores internos, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para elevar el nivel y seguir manteniendo las condiciones que tiene el personal odontológico del citado instituto, se lograría optimizar aún más su labor en el desempeño de sus funciones.

3. En cuanto a determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología en la dimensión factor general, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que se tome en consideración elevar y mantener su satisfacción laboral por parte de las autoridades del instituto, se lograría incrementar al Personal que se encuentran indecisos.
  
4. Con respecto a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Información, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que el personal odontológico siga cumpliendo esta labor importante, tratando de mejorar la firma de constancia de tratamiento de su hijo en la historia clínica, se lograría mantener un tratamiento de calidad.
  
5. Con referencia a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Bioseguridad, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que sigan cumpliendo con la norma de Bioseguridad al momento de atender al paciente, se lograría una mejor calidad de atención y mejor prestigio.
  
6. En cuanto establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Efectividad, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que siga manteniendo y elevando la efectividad en el tratamiento, se lograría que los pacientes y sus padres sigan encontrándose satisfechos.

7. Respecto a establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Eficacia, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que se mejore esta dimensión con respecto al número de citas al paciente, se lograría optimizar la eficacia y satisfacción de los padres y el niño.
  
8. Considerando establecer la calidad de atención del personal de odontología en la dimensión Aceptabilidad, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para seguir manteniendo el nivel de aceptabilidad tratando de incorporar a la mínima minoría, se lograría que se eleve el prestigio y calidad de atención del personal odontológico que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Impacto e Influencia [Base de datos en línea]. Murcia, España: Algama Desarrollo Empresarial. [citado 11 de agosto de 2018]. Disponible en :  
[file:///C:/Users/kathe\\_000/Downloads/94018-05%20Impacto%20e%20influencia.pdf](file:///C:/Users/kathe_000/Downloads/94018-05%20Impacto%20e%20influencia.pdf)
2. Diccionario de la lengua española - Vigésima tercera edición [Internet]. [citado 11 de agosto de 2018]. Recuperado a partir de:  
<http://dle.rae.es/srv/fetch?id=HTiXnHN>
3. Diccionario de la lengua española - Vigésima tercera edición [Internet]. [citado 11 de agosto de 2018]. Recuperado a partir de:  
<http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=influencia>
4. Sarris E. Influencia y Persuacion.[diapositiva]. Uruguay; 2013. [ 31 diapositivas]. Disponible en:  
<https://www.sefh.es/sefhpublicaciones/documentos/58-congreso/multiusos9-23-EstelaSarries.pdf>
5. Chueque M. Principios de Administración [en línea]; [citado 11 de agosto de 2018]. Recuperado a partir de:  
[www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/.../MI124.doc](http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/.../MI124.doc)
6. Herrera Sánchez Rita, Cassals Villa Maura. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2005 Abr [citado 2018 Ago 11] ; 21( 1 ): 1-1. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es)

7. Much L. Organización Diseño de organización de alto rendimiento. [Internet]. [citado 11 de agosto de 2018]. Recuperado a partir de: <http://www.hacienda.gov.py/normativa/Organizaci%C3%B3n%20-%20Lourdes%20Much%20-%20Trillas%202006%20%20Libro%20completo.pdf>
8. Robbins, E. y Judge, (2009). Comportamiento Organizacional. (13a . ed.) México: PEARSON.
9. Davis, K. y Newstrom, j. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. (10a ed.). Mc Graw Hill.
10. Chiavenato, I. (2009). Gestion de Talento Humano.(2a ed.). Mexico: Mc Graw Hill
11. Cohara J. Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Almapo SRL del distrito de castilla, provincia de Piura, departamento de Piura – 2014. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2016.
12. Alarcón C. Alarcón O. Factores que influyen en la efectividad de la capacitación, el desempeño laboral y las características sociodemograficas de los trabajadores del instituto nacional cardiovasculares ESSALUD. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2017.
13. Griffin y Morhead. Comportamiento Organizacional. (9a. ed.). México CENGAGE Learning; 2010
14. Hellrieger D. y Slocun, J. Comportamiento organizacional. México: Cenage Learning; 2009
15. Quispe N. Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. [Tesis de Pregrado]. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas. 2015.
16. Pintado, E.A. Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a

ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L: 2011.

17. Manosalvas C. Manosalvas L. Quintwei J. AD-Minister N°. 26, enero-junio 2015, pp. 5 - 15. ISSN 1692-0279 · eISSN 2256-4322. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
18. Hinojosa. Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres Franceses [tesis de doctorado]. Chile: Universidad Playa Ancha de Valparaíso, 2010.
19. Rodríguez et al. Clima organizacional y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño, revista de la Universidad Talca, Chile; 2011
20. Rahimic, Z. Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies. International Business Research, 2013; 6(3), 129-139
21. Quintero, N. et al. Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. 2008. Ecuador.
22. García M, Lujan M, Martínez M. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72
23. Diccionario de la lengua española - Vigésima tercera edición [Internet]. [citado 11 de agosto de 2018]. Recuperado a partir de: <http://lema.rae.es/dpd/srv/search?key=satisfacer>
24. Satisfacción laboral. [en línea] [http:// www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml](http://www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml). [Consultado 11/08/ 2018].
25. Gomez R. Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. Universidad de Valladolid España; 2013. Biblid: 1578-0236 : XIII-2, 25-37
26. Escalante C. Factores que influyen en la Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Tesis]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.

27. Bravo, M. J., Peiró, J. M., y Rodríguez, I. Satisfacción Laboral. En Tratado de psicología del Trabajo España: Ed. Síntesis. (1996). (pp. 343-394).
28. Alfaro R. Leyton S. Meza A. Sáenz I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. [Tesis de maestría]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. 2012.
29. Lacayo J. "Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala. [Tesis de pregrado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar ; 2017.
30. Cruz R. Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico Hospital III Suárez Angamos 2016. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad San Martín de Porres; 2017.
31. Malagón-Londoño G, Galán R, Pontón G. Garantía de calidad en salud. Segunda edición. Bogotá, Colombia. Editorial panamericana médica; 2006. PP. 78-81.
32. Lipa J. Factores asociados a la 'Satisfacción Laboral en personal de salud en una Clínica Particular de Arequipa, 2015. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2015. Recuperado en : <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/305/M-21251.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010. [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
34. Aguilera AM. Breve Historia de la Calidad. Creatividad e Innovación organizacional. [15 mayo 2017], [citado 14 de octubre 2018]. Recuperado a partir de : <http://anamariaaguilera.com/breve-historia-de-la-calidad/>
35. Cubillos M. y Rozo D. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista De La Universidad De La Salle, (48), 80-99. Recuperado a partir de

<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260>

36. Calidad. Diccionario de la lengua española - Vigésima tercera edición [Internet]. [citado 11 de agosto de 2018]. Recuperado a partir de : <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=6nVpk8P>
37. Calidad (Nivel 1). Ministerio de Fomento- Puertos del Estado. Recuperado a partir de: [http://www.apmarin.com/download/691\\_cal1.pdf](http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf)
38. Rodríguez P. Grande M. Calidad asistencia: concepto, dimensiones y desarrollo operativo. UNED ENS ISCI. Recuperado a partir de : [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)
39. Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014 Jun [citado 2018 Oct 14] ; 30( 2 ): 179-183. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es).
40. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.2015
41. Gonzales H. Calidad de la Atención. Trabajo de investigación IV. Atlantic International Universit.
42. Moreno Monsiváis María Guadalupe. CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN. Cienc. enferm. [Internet]. 2013 [citado 2018 Oct 14] ; 19( 1 ): 7-9. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532013000100001&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100001&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100001>.
43. Coronado R. Cruz E. Macías S. Arellano A. Nava T. El contexto actual de la actualidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab 2013;25(1):26-33. Recuperado a partir de:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>

44. Losada M. y Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 20 (34): 237-258, julio-diciembre de 2007. Recuperado a partir de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
45. Villegas M. y Rosa I. Calidad asistencia: concepto y medida. Departamento de Administración de Empresas y Marketing Universidad de Sevilla. Recuperado a partir de : <http://www.ww.revistadyo.com/index.php/dyo/article/viewFile/142/142>
46. Carrillo C. Martínez M. Gómez C. y Meseguer M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis generak y categorías laborales. Anales de psicología, mayo 2015.vol. 31; nº 2. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/html/167/16738685028/>
47. 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 Sáenz, año 2014. Tesis de maestría. Universidad Privada Norbert Wiener. 2017. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20-%20Mamani%20Vitulas%2C%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
48. Calle D. Gálvez E. Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del Ministerio de Salud. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://doi.org/10.26495/rtzh179.322923>
49. Ponce J. Reyes H. y Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad médica de alta de alta especialidad especialidad. Rev Enferm IMSS 2006; 14 (2): 65-73. Recuperado

a partir de : <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b.pdf>

50. Condori P. Satisfacción laboral del personal de salud y percepción de la calidad de atención recibida por el paciente en consulta externa de cardiología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2015. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Perú. 2015.
51. Instituto Nacional de Salud del Niño. . [Internet]. Perú: [citado 12 agosto 2018], Disponible en: <http://www.insn.gob.pe/institucional/organizacion>
52. Perú. Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA NTS N° 021-MINSA/dgsp-v.03 Norma técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”. Disponible en: [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS\\_Farmacia.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf)
53. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital De La Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. (Tesis para optar el grado académico de magister en enfermería mención gestión en enfermería) Lima Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006
54. Jeong S. Chung J. Choi Y. Sohn W. y Song K. Factors related to job satisfaction among South Korean dentists. Community Dent Oral Epidemiol. 2006 Dec;34(6):460-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17092275>
55. Ponce J. Reyes H. y Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. Mexico.2006.14(2):65-73. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-de-enfermeria-del-instituto-mexicano-del-seguro-social/articulo/satisfaccion-laboral-y-calidad-de-atencion-de-enfermeria-en-una-unidad-medica-de-alta-especialidad>

56. Uribe S, De-Olivero J.y Castro-Caro V. Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. Rev Clin Periodoncia Implantol Rehabil Oral. 2014;7 (3):128---135.
57. Ramos M. y Ramos E. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camaná, 2015. (Tesis para optar el Grado académico de Licenciado en administración) Arequipa Perú. Universidad Nacional de San Agustín; 2015.
58. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. (Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano) Lima Perú : Universidad Ricardo Palma; 2015.
59. Baldeon C. Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo- Perú, Ágora Rev. Cient.2015; 02(01):112-124.
60. Ascasibar M. La calidad de atención y la satisfacción del usuario externo Del centro de atención primaria III Huaral. (Tesis para optar el grado de maestro en gerencia de servicios de salud) Huacho Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2015.
61. Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción Sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de salud de Picsi, 2015. (Tesis para optar grado de maestra en gerencia de servicios de salud) Lima Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2015.
62. Kaipa S. Pydi S. Krishna R. Srinivasulu G. Darsi V. y Sode M. Satisfacción profesional entre los profesionales de la odontología en Srikakula, India. J Int Soc Prev Community Dent. 2015 enero-febrero; 5 (1): 40-6.Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25767766>
63. Ramírez R. Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto De Andahuaylas, 2014. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en

Administración de empresas) Andahuaylas Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.

- 64.** Mamani N. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario eterno en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014. Tesis de maestría. Universidad Privada Norbert Wiener. 2017. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20-%20Mamani%20Vitulas%2c%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### a. INTRODUCCIÓN

*Estimado(a) Sr(a) y/o Dr(a)*

*Es un placer dirigirme a Ud., para manifestarle que estoy efectuando un estudio respecto a conocer el grado de satisfacción laboral que tiene en su centro de trabajo; con la finalidad que, de acuerdo a los resultados, se puede tomar las medidas adecuadas para un mejoramiento continuo.*

### b. DATOS GENERALES

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad:** .....

**Situación Laboral:** Nombrado ( ) Contratado ( )

### c. CUESTIONARIO

*Tenga la bondad de leer cada una de las preguntas y marque con un aspa (x) en el recuadro, de acuerdo a la respuesta que Ud. elija. No hay preguntas buenas ni malas.*

- i. Muy insatisfecho*
- ii. Poco insatisfecho*
- iii. Insatisfecho*
- iv. Indeciso*
- v. Satisfecho*
- vi. Poco satisfecho*
- vii. Muy satisfecho*

		1	2	3	4	5	6	7
	<b>Factores Internos</b>							
1	Con respecto a la variedad de tareas que realizas te encuentras:							
2	Referente a la posibilidad de utilizar tus habilidades estas							
3	Sobre la libertad para elegir el método de trabajo te encuentras							
4	Respecto a la responsabilidad que se te ha asignado en tu función te sientes							
5	Sobre un reconocimiento por el trabajo bien hecho te encuentras							
	<b>Factores Externos</b>							
6	Respecto al horario de trabajo te sientes							
7	Con referencia a la remuneración que recibes estas							
8	En cuanto a las condiciones físicas del trabajo te encuentras							
9	Respecto a la relación con tus compañeros de trabajo te sientes							
	<b>Factor General</b>							
10	Referente a tu satisfacción laboral en general te encuentras							

## ANEXO N°02



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

		SI	NO
	<b>Información</b>		
1	¿Firmo usted un consentimiento informado para autorizar el tratamiento de su hijo?		
2	¿Firmo usted la constancia del tratamiento de su hijo realizado a su hijo en la historia clínica?		
3	¿Le fue realizado todo el plan de tratamiento propuesto?		
	<b>Bioseguridad</b>		
4	¿El odontólogo al momento de atender a su hijo utilizo chaqueta, gorro, cubre boca, guantes?		
	<b>Efectividad</b>		
5	¿Está satisfecho en el resultado final del tratamiento a su hijo?		
	<b>Eficacia</b>		
6	¿Está satisfecho en el número de citas que debió asistir para realizarle el tratamiento a su hijo?		
	<b>Accesibilidad</b>		
7	Después de recibido el tratamiento odontológica ¿Volvería a consulta al Instituto Nacional de Salud del Niño?		
8	¿Recomendaría a la Clínica odontológica del Instituto Nacional de Salud del Niño a otras personas para realizarse tratamientos odontológicos?		

## ANEXO N°03

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

*Estimado Sr. (a, ita):*

*Soy la Bachiller Grecia Belle, COSME MACHADO, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, responsable del trabajo de investigación titulado: “Factores que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño”.*

*La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño, año 2018. Para poder participar del estudio, usted tendrá que llenar un cuestionario de manera anónima, el cual le demandará un tiempo promedio de 10 minutos.*

*La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad.*

*Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.*

*Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos*  
\_\_\_\_\_.

*Yo, \_\_\_\_\_ dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado “Factores que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño”. Realizado por la Bach. Grecia Belle, COSME MACHADO.*

*He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara.*

*Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio.*

*Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.*

\_\_\_\_\_  
Nombre y apellido del participante  
Fecha:

\_\_\_\_\_  
Firma del participante  
DNI N°