



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
Escuela de Posgrado**

Tesis

**“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”**

Para optar el grado académico de:  
**MAESTRA EN GESTIÓN DE LA SALUD**

Presentada por:  
**Nely Venicia, MAMANI VITULAS**

Lima – Perú  
**2017**

TÍTULO DE LA TESIS

**“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”**

Línea de investigación:

**GESTIÓN DE LA SALUD**

Asesor:

**PH. D. LUIS ALZAMORA DE LOS GODOS URCIA**

## **DEDICATORIA**

*A Ernesto Alonso mi mayor tesoro, por su comprensión y solidaridad durante el desarrollo de la investigación, y*

*A mis padres, por su amor, confianza y apoyo incondicional en la elaboración de la presente Tesis.*

*Nely Venicia Mamani Vitulas*

## **AGRADECIMIENTO**

*Al PH. D. Luis Alzamora De Los Godos Urcia, mi asesor de Tesis, por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales, y haberme guiado en el logro de la misma.*

*Al Licenciado Miguel Moscoso Porras y al estudiante de Medicina UNMSM Stefan Escobar Ágreda por haber compartido sus conocimientos como investigadores en ciencias de la salud y haberme brindado su tiempo a pesar de sus múltiples actividades.*

*A cada una de las personas que contribuyeron al éxito de esta investigación.*

*Nely Venicia Mamani Vitulas*

## ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	x
INTRODUCCIÓN	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Identificación y formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo General	19
1.3.2. Objetivos Específicos	19
1.4. Justificación de la Investigación	20
1.5. Limitaciones de la Investigación	21
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación (nacionales y extranjeros)	22
2.2. Bases Legales	36
2.2.1. Normas Nacionales	36
2.2.2. Normas Internacionales	42
2.3. Bases Teóricas	51
2.3.1. Actitud hacia el Trabajo	51
2.3.2. Satisfacción Laboral	52
2.3.3. Importancia de la Satisfacción Laboral	53
2.3.4. Enfoques Teóricos que explican la Satisfacción Laboral	57
2.3.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	62
2.3.6. Calidad de Atención en Salud	64
2.3.7. Definición de la Calidad de la Atención Médica	65
2.3.8. Importancia de la Calidad de la Atención Médica	66
2.3.9. Enfoques Conceptuales de Calidad en Salud	67
2.3.10. Dimensiones de la Calidad en Salud	69
2.3.11. Satisfacción Laboral y Calidad de Atención	74
2.4. Formulación de Hipótesis	76
2.4.1. Hipótesis General	76

2.4.2. Hipótesis Específicas	76
2.5. Operacionalización de Variables e Indicadores	78
2.6. Definición de términos básicos	79
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>83</b>
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	83
3.2. Diseño de la Investigación	83
3.3. Población y muestra	84
3.3.1. Población	84
3.3.2. Muestra	84
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	86
3.4.1. Descripción de Instrumentos	86
3.4.2. Validación de Instrumentos	89
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	92
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>93</b>
4.1. Procesamiento de Datos: Resultados	93
4.2. Prueba de Hipótesis	100
4.3. Discusión de Resultados	101
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>107</b>
5.1. Conclusiones	107
5.2. Recomendaciones	109
<b>CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>111</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>119</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	120
Anexo 2: Instrumento 1	122
Anexo 3: Instrumento 2	124
Anexo 4: Validez del Instrumento	126
Anexo 5: Base de Datos del personal de salud y usuarios externos	129

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>		<b>Pág.</b>
<b>N° 01</b>	Características del personal de salud que labora en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz. (HN.PNP.LNS.) Mayo 2014.	<b>94</b>
<b>N° 02</b>	Características de los usuarios externos de la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>95</b>
<b>N° 03</b>	Calidad de atención al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>95</b>
<b>N° 04</b>	Relación entre Satisfacción Laboral y Calidad de Atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>96</b>
<b>N° 05</b>	Relación entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y Calidad de atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>96</b>
<b>N° 06</b>	Relación entre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y Calidad de atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014. HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>97</b>
<b>N° 07</b>	Relación entre la dimensión Políticas administrativas y Calidad de atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>97</b>
<b>N° 08</b>	Relación entre la dimensión Relaciones sociales y Calidad de atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>98</b>
<b>N° 09</b>	Relación entre la dimensión Desarrollo personal y Calidad de atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>98</b>
<b>N° 10</b>	Relación entre la dimensión Desempeño de tareas y Calidad de atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>99</b>
<b>N° 11</b>	Relación entre la dimensión Relación con la autoridad y Calidad de atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>99</b>
<b>N° 12</b>	Relación entre la dimensión Identidad con la Institución y Calidad de atención en la División de Diagnóstico por Imágenes del HN.PNP.LNS. Mayo 2014.	<b>100</b>

## RESUMEN

**Objetivo.** 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.

**Metodología.** 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 ( $p > 0.05$ ).

**Conclusión.** 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. 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.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, calidad de atención, personal de salud, usuario externo.

## ABSTRACT

**Objective.** To determine the relationship between the health personnel's job satisfaction and the quality of care provided to the external user of the Diagnostic Imaging Division in the PNP National Hospital Luis N. Sáenz.

**Methodology.** An explanatory and correlational study was carried out with a quantitative approach. 71 workers and external users of the Diagnostic Imaging Division were surveyed. The health personnel's job satisfaction was evaluated based on "Escala de Opiniones SL-SPC" by Palma (2005), which consists of seven dimensions. The quality of care reported by users was assessed using an instrument drawn from the scale proposed by Torres (2008) and the Quality Management System Document of the Peruvian Ministry of Health (2006), which consists of three dimensions. Descriptive statistics were used to characterize health personnel and external users, and the Pearson Chi square test was used to determine the association between job satisfaction and quality of care.

**Results.** The study did not show a statistically significant association between overall job satisfaction and quality of care ( $p > 0.05$ ).

**Conclusion.** The health personnel's job satisfaction is not related to the quality of care provided to the external user in the Diagnostic Imaging Division of the PNP National Hospital, Luis N. Sáenz. It is important to implement strategies that improve job satisfaction in these personnel and would also improve the quality of care provided to the external user.

**Key words:** Job satisfaction, quality of attention, health personnel, external user.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Nely Venicia MAMANI VITULAS, identificada con DNI. 06021792; declaro que la presente Tesis: **“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, Año 2014”** ha sido realizada por mi persona, utilizando y aplicando la literatura científica referente al tema, precisando la bibliografía mediante las referencias bibliográficas que se consignan al final del trabajo de investigación. En consecuencia, los datos y el contenido, para los efectos legales y académicos que se desprenden de la tesis son y serán de mi entera responsabilidad.



Nely Venicia Mamani Vitulas

DNI. 06021792