


**SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE DIÁLISIS
NEFRO CIX SAC 2018.**

**JOB SATISFACTION AND QUALITY OF CARE IN THE NEFRO CIX SAC DIALYSIS CENTER
2018.**

Fiorella Juriko Campos Pérez¹

Norma del Carmen Gálvez Díaz² 

Juan Miguel Velásquez Caro³ 

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y la calidad de atención al paciente. Material y Métodos, la investigación es de tipo cuantitativa, su diseño es transversal y descriptiva. Población y muestra: Se encuentra constituida por 137 personas (32 colaboradores asistenciales y 105 pacientes) que pertenecen al Centro de Diálisis NEFRO CIX SAC. En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se usó cuestionarios estructurados y validados para medir la calidad de atención del paciente y la satisfacción laboral del personal asistencial. Análisis de datos: Se emplea el tipo de análisis de datos estadístico SPSS versión 21 y la técnica de fiabilidad de Crombach y verificadas con la prueba F (ANOVA). Entre los resultados se tiene que el 43.8% del personal asistencial se encuentra satisfecho y el 53.3% de pacientes expresan que se les brinda una atención eficiente. Entre las conclusiones se tiene que tanto el personal asistencial como los pacientes del Centro de Diálisis se encuentran satisfechos. Sin embargo, se debe trabajar en las dimensiones Desarrollo del personal y Capacidad de respuesta para mejorar y aumentar el nivel de satisfacción en ambos usuarios objetos de estudio.


Palabras clave: satisfacción laboral, personal asistencial, calidad de atención, pacientes.

ABSTRACT

The purpose of this article is to determine the level of job satisfaction of healthcare personnel and the quality of patient care. Material and Methods, the research is quantitative, its design is transversal and descriptive. Population and sample: It is constituted by 137 people (32 assistance collaborators and 105 patients) that belong to the NEFRO CIX SAC Dialysis Center. In the investigation, the survey technique was used and as a tool structured and validated questionnaires were used to measure the quality of patient care and job satisfaction of the care staff. Data analysis: The statistical data analysis type SPSS version 21 and the Crombach reliability technique are used and verified with the F test (ANOVA). Among the results, 43.8% of the care staff is satisfied and 53.3% of patients express that they are provided with efficient care. The conclusions include that both the care staff and the patients of the Dialysis Center are satisfied. However, work must be done on the Staff Development and Responsiveness dimensions to improve and increase the level of satisfaction in both users under study.

Keywords: job satisfaction, assistance staff, quality of patient care, patients.

¹ Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo-Chiclayo, Chiclayo-Perú, juri_cp@hotmail.com

² Doctora en Ciencias de Enfermería. Universidad Señor de Sipán S.A.C, Pimentel-Perú, ncarmengd@crece.uss.edu.pe  <https://orcid.org/0000-0002-6975-0972>

³ Maestro en Ciencias. Biotecnología y Fermentaciones Industriales, Universidad Señor de Sipán S.A.C, Pimentel-Perú, jmvelasquez@crece.uss.edu.pe  <https://orcid.org/0000-0001-7869-5031>

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es una actitud, sentimiento, percepción de las funciones que realiza un colaborador en una empresa, la cual está condicionada a diversos factores como sueldo, recompensas, ambiente físico, relación entre compañeros, beneficios, entre otros (1).

El contexto laboral e infraestructura de una empresa también afecta el bienestar de los colaboradores siendo más satisfactorio el trabajo que se realiza en un ambiente relativamente tranquilo, ventilado y con luminaria óptima, que le de apoyo en el cumplimiento de sus funciones, información suficiente para tomar decisiones en el tiempo adecuado (2).

También nos mencionan que existirá mayor satisfacción si tienen la suficiente motivación en el desempeño de sus labores, si la meta que tienen que lograr es difícil y el colaborador la acepta, el esfuerzo será mayor y al lograrlo su satisfacción aumentará.

Los factores de la satisfacción laboral permiten determinar las condiciones con las cuales el colaborador se sentirá a gusto con su trabajo y la organización. “Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo – empleado” (3).

Respecto a la calidad de atención al paciente no solo se refiere al trato del mismo, sino también de sus acompañantes e incluso del personal que trabaja en el establecimiento, todos en conjunto logran que el paciente tenga una estadía placentera en cuanto a infraestructura, amabilidad, rapidez en pagos y trámites, comodidad e información. Valorando también el conocimiento del profesional de la salud en su atención (4).

Para Donabedian ⁵ “La calidad de la atención es la relación paciente – proveedor donde se utilizan los medios más deseables para que las expectativas de resultados sea lo más cercano a la atención brindada en el presente”.

En otras palabras, la calidad es tener valor agregado, eficiencia, respeto al paciente y a su familiar; mantener la limpieza, ser puntual, mejorar continuamente, que los pacientes tengan confianza y se sientan seguros que no corren riesgo en su centro de salud. Además de tener la información adecuada de su enfermedad y tratamiento.

“Para la percepción del paciente, la calidad se basa en todo aquello que satisface sus necesidades de manera oportuna, con un trato amable y un abastecimiento completo de insumos que requieran su atención. Para ello las dimensiones que consideramos importantes en esta investigación son: Aspectos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía” (6).

En el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, según una investigación realizada en el año 2018 por León Namuche, se obtuvo un análisis de los niveles de satisfacción y calidad de atención médica en consultorio externo. Según los resultados, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio en un 76.8% en niveles de trato recibido, empatía, información al paciente y confianza.

El problema de la investigación, es ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC?, se tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y la atención al paciente, cumpliendo los siguientes objetivos específicos: Caracterizar al personal asistencial y pacientes del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, Identificar el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones: Desarrollo del personal, Remuneraciones justas, condiciones de trabajo, relación trabajo – empleado y relaciones sociales del personal asistencial del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, Evaluar la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC. En el estudio se define como variables: satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente; cabe destacar que las causas que han generado la investigación es la prevalencia de insatisfacción en las dimensiones Capacidad de respuesta y Desarrollo del personal.

2. MATERIAL Y MÉTODO

La presente investigación es estudio cuantitativo porque se fundamenta en aspectos susceptibles de cuantificación. El diseño de esta investigación será no experimental de tipo transversal, descriptivo porque no se manipula ninguna variable, solo se observa los fenómenos tal y como se dan naturalmente para luego analizarlos (7).

La investigación se realizará en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, el cual empezó sus operaciones en el mes de setiembre del año 2018, se encuentra ubicado en la Av. Manuel Pardo N° 620 Urb. San Luis, en la Ciudad de Chiclayo. Actualmente cuenta con 105 pacientes con diagnóstico de insuficiencia renal crónica estadio V, 27 de ellos asegurados en ESSALUD y 78 asegurados en el Seguro Integral de Salud, los cuales reciben tratamiento de hemodiálisis en una frecuencia de 3 veces por semana.

La población estuvo conformada por los colaboradores asistenciales (médicos, licenciadas en enfermería, técnicos de enfermería) (32) y pacientes del Centro de Diálisis Nefro Cix (105), que a la fecha suman 137 personas. El personal asistencial está distribuido según el siguiente detalle: Médicos (8), Enfermeras (13) y Técnicos en Enfermería (11). Los pacientes están distribuidos según el siguiente detalle: Essalud (27) y Sis (78).

Los criterios de inclusión de las muestras se realizó de acuerdo a lo siguiente: pacientes y personal asistencial que participaron voluntariamente, pacientes y personal asistencial que tengan entre 18 a 65 años. Tenemos en este estudio de investigación como criterios de exclusión los siguientes: pacientes invidentes, iletrados, personal asistencial que tiene menos de 5 turnos al mes, pacientes y personal asistencial que no desee colaborar en la encuesta.

El presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta la cual persigue en determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

El instrumento que se utilizó fueron dos cuestionarios para el personal asistencial y el paciente. Referente a la validez, en ambos cuestionarios para determinar la validación de los instrumentos se utilizó la técnica de criterio de expertos, los cuales son especialistas en dicho tema y realizaron la revisión de las preguntas, se levantaron las observaciones y se verificó para aplicación del instrumento. Con respecto a la confiabilidad del instrumento se utilizó la técnica de fiabilidad Alfa de Cronbach (con respecto a la variable satisfacción se logró un coeficiente de 0.987, y la variable calidad de atención un coeficiente de 0.983), indicando que ambos tienen una confiabilidad aceptable para la aplicación de los instrumentos.

Luego de ser recopilados los datos manualmente, para la elaboración del análisis estadístico se utilizó el software para análisis estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21 y fueron verificadas con la prueba F (ANOVA). Los resultados fueron presentados en tablas, así mismo se consideró los criterios de rigor científico que están dados por la validez interna, validez externa y fiabilidad; y los aspectos éticos de Belmont fueron que vienen a ser Principio de respeto a las personas, El principio de la beneficencia, principio de justicia.

3. RESULTADOS

Luego de procesar los datos recopilados, se presentan los resultados obtenidos en porcentajes y en tablas de diseño, refiriéndose a Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

Tabla1. Caracterización del personal asistencial y los pacientes que acuden al Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

Colaborador	Categorías	Frecuencia	Porcentaje		
Pacientes	Edad	Menores 25	2	1.9%	
		26 a 40	14	13.3%	
		41 a mas	89	84.8%	
	Genero	Masculino	54	51.4%	
		Femenino	51	48.6%	
	Grado Instrucción	Primaria	47	44.8%	
		Secundaria	44	41.9%	
		Superior	14	13.3%	
	Personal	Edad	Menores 25	0	0.0%
			26 a 40	28	87.5%
41 a mas			4	12.5%	
Genero		Masculino	6	18.8%	
		Femenino	26	81.3%	
Profesión		Médico	8	25.0%	
		Lic. Enfermería	13	40.6%	
		Téc. Enfermería	11	34.4%	
Tipo Colaborador		Contratado	3	9.4%	
		Locación servicios	29	90.6%	

Interpretación: Se observa que el personal que atiende en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC mayormente tiene edades que fluctúan entre 26 a 40 años, asimismo en su mayoría son mujeres, cuya profesión principalmente son licenciadas en enfermería y su contrato en su mayoría están por locación de servicio. Con respecto a los pacientes que se atienden en el Centro de Diálisis el 51.4% son varones, sus edades fluctúan entre los 41 años a más en un 84.8% y tienen en su mayoría grado de instrucción primaria.

Tabla 2. Niveles de satisfacción laboral del personal asistencial y la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Totalmente insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	8	25.0%
	Satisfecho	14	43.8%
	Totalmente satisfecho	10	31.3%
	Total	32	100%
Calidad de atención	Deficiente	10	9.5%
	Moderado	39	37.1%
	Eficiente	56	53.3%
	Total	105	100%

Interpretación: En la tabla 2, se observa que, el 43.8% del personal asistencial se encuentra satisfecho trabajando en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, el 31.3% está totalmente satisfecho, pero el 25% se halla insatisfecho en su centro laboral. Por otro lado, el 53.3% de los pacientes menciona que la atención es eficiente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, 9.5% indica que la atención es deficiente, pero un 37.1% exterioriza que la atención es moderada.

Tabla3. Nivel de satisfacción laboral según las dimensiones: Desarrollo del personal, Remuneraciones justas, condiciones de trabajo, relación trabajo – empleado y relaciones sociales del personal asistencial del Centro de Diálisis NefroCix SAC.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo del personal	Totalmente insatisfecho	3	9.4%
	Insatisfecho	7	21.9%
	Satisfecho	12	37.5%
	Totalmente satisfecho	10	31.3%
Remuneraciones Justas	Totalmente insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	5	15.6%
	Satisfecho	19	59.4%
	Totalmente satisfecho	8	25.0%
Condiciones De Trabajo	Totalmente insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	3	9.4%
	Satisfecho	23	71.9%
	Totalmente satisfecho	6	18.8%
Relación Trabajo – Empleado	Totalmente insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	2	6.3%
	Satisfecho	13	40.6%

	Totalmente satisfecho	17	53.1%
	Totalmente insatisfecho	2	6.3%
Relaciones Sociales	Insatisfecho	5	15.6%
	Satisfecho	17	53.1%
	Totalmente satisfecho	8	25.0%

Interpretación: En la Tabla3; se tiene que, el personal asistencial en su mayoría se encuentra satisfecho en las dimensiones: Desarrollo del personal en un 37%, Remuneraciones justas en un 59.4%, condiciones de trabajo en un 71.9% y en relaciones sociales 53.1%, siendo el de más alto porcentaje la dimensión condiciones de trabajo que se brindan en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC. Por otro lado, dicho personal se encuentra muy satisfecho en la dimensión relación trabajo – empleado en un 53.1%.

Podemos observar también que tienen un porcentaje bajo pero significativo de personal insatisfecho en las dimensiones de Desarrollo de personal con un 21.9%, Remuneraciones Justas con un 15.6% y Relaciones sociales en un 15.6%.

Tabla 4. Evaluar la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Tangibilidad	Deficiente	9	8.6%
	Moderado	43	41.0%
	Eficiente	53	50.5%
Empatía	Deficiente	17	16.2%
	Moderado	39	37.1%
	Eficiente	49	46.7%
Capacidad de Respuesta	Deficiente	23	21.9%
	Moderado	32	30.5%
	Eficiente	50	47.6%
Seguridad	Deficiente	12	11.4%
	Moderado	35	33.3%
	Eficiente	58	55.2%
Fiabilidad	Deficiente	5	4.8%
	Moderado	40	38.1%
	Eficiente	60	57.1%

Interpretación: Se observa que, los pacientes que se atienden en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC consideran que la atención en dicho centro es eficiente en un mayor porcentaje en la dimensión de Fiabilidad en un 57.1%, seguido de la dimensión Seguridad con un 55.2%, Tangibilidad con un 50.5%, 47.6% en Capacidad de respuesta y 46.7% en Empatía. Por otro lado, un 21.9% considera que la Capacidad de Respuesta en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC es deficiente.

4. DISCUSIÓN

En cuanto a la satisfacción laboral según los resultados en un total de 32 trabajadores asistenciales, el 37.5% poseen un nivel de satisfacción con respecto a la dimensión desarrollo del personal, el 31.3% manifiestan un nivel totalmente satisfecho, el 21.9% un nivel insatisfecho y el 9.4% se encuentran totalmente insatisfechos. Con respecto a la caracterización del personal asistencial, el 81.3% son mujeres entre licenciadas en enfermería y técnicas de enfermería, el 18.8% son varones conformado por médicos nefrólogos. Las edades fluctúan en su mayoría entre los 26 a 40 años. Por otro lado, el 15.6% del personal asistencial poseen un nivel de insatisfacción con respecto a la dimensión Remuneraciones justas. Sin embargo, en la dimensión Condiciones de trabajo, en un total de 32 colaboradores, el 71.9% se encuentra satisfecho. El 15.6% muestra insatisfacción respecto a la dimensión Relaciones Sociales, y por lo que se refiere a la dimensión Relación trabajo – empleado, el 40.6% de los colaboradores poseen un nivel de satisfacción.

De manera general, el 25% expresan poseer un nivel de insatisfacción, debido a que el personal asistencial percibe que la institución no le brinda oportunidades de desarrollo profesional, como talleres o convenios en las cuales tengan una educación continua. Por otro lado, según la caracterización del personal asistencial, tenemos que un 90.6% trabaja por locación de servicios, es decir no cuentan con todos los beneficios laborales reflejando su insatisfacción en la dimensión Remuneraciones justas. Estos resultados se pueden comparar con la investigación que realizó Alemán ⁸ al determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería. En este caso, fue mayor el grado de satisfacción en las dimensiones desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía y ambiente de trabajo. Sin embargo, en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC hay un porcentaje significativo de colaboradores insatisfechos respecto al desarrollo de personal por la ausencia de cursos de capacitación y desarrollo profesional.

La calidad de atención al paciente del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, de acuerdo a los resultados obtenidos, vemos que el 53.3% es eficiente, sin embargo, el 37.1% de pacientes considera la calidad de atención como moderada y el 9.5% como deficiente. Los pacientes encuestados en un 84.8% tienen 41 años a más, de sexo masculino en un 51.4% y con un grado de instrucción de primaria en 44.8% en su mayoría, con estas características podemos observar que la mayoría de pacientes son adultos y adultos mayores, los cuales necesitan más cuidado y son más sensibles a la forma de ser tratados, de comunicarse con ellos y realizar el tratamiento.

Dentro de las dimensiones estudiadas, los pacientes evaluaron en un 50.5% como eficiente a la infraestructura, comodidad, equipamiento y limpieza del Centro de Diálisis, sin descuidar a un 41% que lo consideró moderado y se tomará en cuenta para las recomendaciones de esta investigación. Con respecto a la dimensión Empatía, un 46.1% evalúa la amabilidad, paciencia, respeto, interés de los colaboradores en resolver sus dudas, preguntas y necesidades como eficiente, el 37.1% como moderado y 16.2% como deficiente y esto es, porque los pacientes perciben una falta de personalización en su atención, en relación con llamarlos por su nombre y ser amables en el momento de indicarles que ingresen a sala para su tratamiento. La Capacidad de respuesta en el Centro de Diálisis de acuerdo a la percepción del paciente es eficiente en un 47.6%, moderado en 30.5% y deficiente en un 21.9%. Por otro lado, la Dimensión Seguridad fue calificada con un 55.2% como eficiente, 33.3% como moderado y en un 11.4% como deficiente, teniendo como complicación el incumplimiento de actividades en el horario establecido. Sin embargo, los pacientes sienten que se encuentran en un lugar donde está a salvo su privacidad, y sienten confianza con el personal que los atienden. Por último, en cuanto a la Fiabilidad con el registro de sus datos y conocimiento del personal, un 57.1% lo consideró eficiente, el 38.1% como moderado y el 4.8% deficiente, esto es porque los colaboradores no se encuentran identificados con su nombre y apellidos. Sin embargo, por la frecuencia en el tratamiento todos se van conociendo e integrando.

Los resultados de esta investigación se pueden comparar con la investigación que realizó Maggi ⁹ al evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Se obtuvo como resultado que los pacientes se encuentran insatisfechos en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecha. Esto quiere decir que el hospital no brinda plena seguridad al paciente y su entorno y la atención es deficiente respecto al buen trato que debe tener el personal asistencial con el usuario externo.

Rondón¹⁰ señala la importancia de otorgar al paciente todos los beneficios para su atención, sin exponerlo a riesgos y tener en cuenta el contexto sociocultural del centro de salud y de esta manera lograr que el paciente tenga los mejores beneficios a un menor precio.

Actualmente, las entidades que se encargan de brindar servicios de salud, deben hacer altos esfuerzos por mejorar su calidad de atención y a la vez, tener un buen clima laboral. Para ello, debe capacitarlos, velar por su bienestar en el lugar de trabajo, entre otros (11).

Por lo antes mencionado, podemos concluir que el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial se encuentra satisfecho y los pacientes consideran eficiente la calidad de atención en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, quedando de esta manera demostrada la hipótesis de estudio.

5. CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo general el 43.8% del personal asistencial se encuentra satisfecho trabajando en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, el 31.3% está totalmente satisfecho, pero el 25% está insatisfecho en su centro laboral, esto es porque de acuerdo a la perspectiva del personal asistencial, el sueldo no está relacionado a las funciones y responsabilidades del cargo desempeñado. Asimismo, la empresa no siempre ofrece cursos o talleres para aumentar y mantener las destrezas de los colaboradores, en cuanto a habilidades duras y blandas.
- El 53.3% de los pacientes menciona que la atención es eficiente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, 9.5% indica que la atención es deficiente, pero un 37.1% exterioriza que la atención es moderada. La atención de nivel moderada es porque los pacientes perciben que el personal asistencial no lo tratan con amabilidad, respeto y paciencia, además no los llaman por su nombre, afectando la personalización de servicio.
- Respecto al objetivo de caracterización, la mayoría de las edades del personal asistencial fluctúan entre 26 a 40 años en un 87.5%, asimismo en su mayoría son mujeres, cuya profesión principalmente son licenciadas en enfermería y su contrato en su mayoría están por locación de servicio, lo que refleja la insatisfacción en cuanto a las remuneraciones justas. En cuanto a los pacientes las edades fluctúan entre 41 años a más en un 84.8%, en su mayoría hombres y con educación primaria.

6. REFERENCIAS

1. Judge, S. *Comportamiento organizacional*. México. 2009.
2. Robbins, S. *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juarez, México: Cámara Nacional de la Industria. 2013.
3. Robbins, S., & Coulter, M. *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. 2005.
4. Costa, D., Moura, G., Moraes, M., Santos, J., & Magalhaes, A. Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Gaucha de Enfermagem*. 2019.
5. Donabedian, A. *The epidemiology of quality*. Inquiri. 1985.
6. Urriago, M. L. *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE*. 2012.
7. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. 2014.
8. Alemán Jarquín, J. C. Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología. *Tesis Maestría en Administración en Salud*. Hospital militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua. 2017.

9. Maggi Vera , A. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica. *Tesis Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud*. Hospital General de Milagro, Guayaquil, Ecuador. 2018.
10. Rondón, A. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I . *Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud*. Hospital universitario Ruiz y Páez , Bolívar. 2010.
11. Barbosa, M., Floriano, D., & Oliveira, K. Patient safety climate at a private hospital. *Texto & Contexto - Enfermagem*. 2016.

CORRESPONDENCIA.

Norma del Carmen Gálvez Díaz
Correo electrónico: ncarmengd@crece.uss.edu.pe

Fecha de recepción: 02-10-2019
Fecha de aceptación: 13-12-2019