

Satisfacción laboral del personal de salud y satisfacción del usuario externo en el hospital II-1 Santa Clotilde, Amazonía

Peruana: Estudio transversal y comparativo

Job Satisfaction among healthcare personnel and external user satisfaction at hospital II-1 Santa Clotilde, Peruvian Amazon: A cross-sectional comparative study

<https://doi.org/10.5281/zenodo.16852220>

AUTORES: Lila Yanabel Fernández Burgal^{1*}
Yanelli Karen Ascacivar Placencia²
Maritza Placencia Medina³
Carlos Emilio Paz Sánchez⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: Pazsanchezcarlos@hotmail.com

Fecha de recepción: 12 / 03 / 2025

Fecha de aceptación: 12 / 06 / 2025

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del personal sanitario y del usuario es clave para evaluar la calidad hospitalaria en contextos amazónicos, marcados por brechas estructurales, logísticas y socioculturales (Moscoso et al., 2019; Cordova-Buiza et al., 2021; ASIS, 2021).
Objetivo: Comparar la satisfacción laboral del personal y la satisfacción del usuario externo, y analizar su relación con variables sociodemográficas en el Hospital II-1 Santa Clotilde, Loreto, Perú. Métodos: Estudio transversal 2025. Incluyó a 70 trabajadores y a 260 pacientes. Se aplicó el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ, $\alpha=0,95$) y la escala ESCOMA

¹<https://orcid.org/0009-0006-8186-8160>, Pazsanchezcarlos@hotmail.com

²<https://orcid.org/0000-0002-7127-7483>,

³<https://orcid.org/0000-0003-3624-3461>,

⁴<https://orcid.org/0000-0002-6975-5706>,

($\alpha=0,96$), ambas validadas en Perú. El análisis fue no paramétrico y correlacional. Resultados: El 95,7% del personal reportó alta satisfacción laboral. El 91,5% de los usuarios externos se mostró satisfecho con la atención médica, pero solo un 60% en infraestructura y procedimientos administrativos. No hubo correlación significativa entre satisfacción interna y externa. Conclusión: Mejorar solo la satisfacción laboral no es suficiente para transformar la percepción del usuario externo; es imprescindible invertir en infraestructura y gestión hospitalaria adaptada al contexto amazónico.

Palabras clave: *Satisfacción del paciente; Satisfacción laboral; Hospital rural; Perú; Amazonía; Calidad de atención.*

ABSTRACT

Introduction: Introduction: Job satisfaction among healthcare workers and patient satisfaction are essential indicators of healthcare quality, particularly in Amazonian settings, where structural, logistical, and sociocultural challenges are prominent (Moscoso et al., 2019; Cordova-Buiza et al., 2021; ASIS, 2021). Objective: To compare job satisfaction among hospital staff and patient satisfaction, and to analyze their relationship with sociodemographic variables at Hospital II-1 Santa Clotilde, Loreto, Peru. Methods: This cross-sectional study, conducted in 2025, included all hospital staff (N=70) and 260 randomly selected adult patients. Job satisfaction was measured using the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ, $\alpha=0.95$), and patient satisfaction was assessed with the ESCOMA scale ($\alpha=0.96$), both validated in Peru. Data were analyzed using non-parametric and correlational statistics. Results: 95.7% of staff reported high job satisfaction, mainly driven by intrinsic and extrinsic factors. Among patients, 91.5% expressed high satisfaction with medical care, but only about 60% were satisfied with infrastructure and administrative processes. No significant correlation was found between staff job satisfaction and patient satisfaction. Conclusion: Improving staff job satisfaction alone is not sufficient to enhance patients' overall perception in Amazonian hospitals. Significant investments in infrastructure and hospital management tailored to the Amazonian context are essential.

Keywords: *Patient satisfaction; Job satisfaction; Rural hospitals; Peruvian Amazon; Healthcare quality; Sociodemographic factors.*

INTRODUCCIÓN

En la Amazonía peruana, los hospitales rurales enfrentan desafíos estructurales y logísticos agravados por la dispersión geográfica, falta de recursos y alta rotación de personal (ASIS, 2021; Cordova-Buiza et al., 2021; Silva et al., 2022). La satisfacción laboral depende del ambiente institucional, el reconocimiento y la estabilidad, mientras que la satisfacción del usuario externo se ve limitada por infraestructura y procesos administrativos insuficientes (Minaya-Serna et al., 2024; Moscoso et al., 2019; Barriga-Chambi et al., 2024). Pese a numerosos estudios, existe una brecha en la literatura sobre la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción usuaria en hospitales amazónicos, así como el impacto de variables sociodemográficas en ambos grupos (Saavedra Córdova & Pérez Gallardo, 2023; ASIS, 2021).

OBJETIVO

Comparar la satisfacción laboral del personal y la satisfacción del usuario externo, y analizar su relación con variables sociodemográficas en el Hospital II-1 Santa Clotilde, Loreto, Perú. Se plantearon como objetivos específicos: a) determinar el nivel de satisfacción laboral del personal; b) identificar el nivel de satisfacción del usuario externo; c) analizar si variables sociodemográficas predicen los niveles de satisfacción; d) establecer la correlación y covariación entre ambas satisfacciones.

METODOLOGÍA

Diseño: Estudio observacional transversal, realizado entre enero y marzo de 2025.

Muestra: Se incluyó a todo el personal del hospital (N=70) y a 260 pacientes adultos seleccionados aleatoriamente.

Instrumentos y Validez:

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ): validado en Perú, confiabilidad $\alpha=0,95$ (Robles Cuadros et al., 2024; MSQ, University of Minnesota). La escala Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) mostró excelente confiabilidad interna en la muestra actual del personal de salud (N=70), con un alfa de Cronbach de 0.96.

ESCOMA: validada para satisfacción usuaria en hospitales peruanos, confiabilidad $\alpha=0,96$ (Moscoso et al., 2019). El cálculo del alfa de Cronbach para ESCOMA en usuarios externos ($\alpha=0.95$).

Procedimiento: Encuestas presenciales y anónimas, aplicadas por personal entrenado. Se registraron edad, sexo, estado civil, instrucción y ocupación.

Análisis: Estadística descriptiva y correlacional (Spearman, pruebas no paramétricas), usando IC al 95%.

Se realizaron análisis multivariados (regresión logística binaria, regresión lineal múltiple y correlación parcial), para identificar predictores sociodemográficos asociados al nivel de satisfacción de usuarios externos e internos. Los análisis fueron desarrollados con SPSS 26.0.

Ética: Aprobadas por el comité institucional y con consentimiento informado por la Geres a con la Constancia N° 071-CIEI-HRL- 2025

RESULTADOS

Se presentan los resultados que emergen de los objetivos en las siguientes tablas.

Tabla 1. Distribución sociodemográfica de los usuarios externos (N = 260)

Variable	Categoría	n	%	IC 95% (%)
Edad (años)	≤ 20	33	12,7	8,8 – 17,5
	21–30	57	21,9	16,9 – 27,9
	31–40	63	24,2	18,9 – 30,2
	41–50	55	21,2	16,2 – 27,1
	51–60	32	12,3	8,5 – 17,1
	> 60	20	7,7	4,8 – 11,7

Sexo	Masculino	157	60,4	54,1 – 66,3
	Femenino	103	39,6	33,7 – 45,9
Estado civil	Soltero	70	26,9	21,5 – 32,9
	Casado	46	17,7	13,2 – 23,2
	Viudo	3	1,2	0,2 – 3,5
	Divorciado	2	0,8	0,1 – 2,9
	Conviviente	139	53,5	47,1 – 59,7
Grado instrucción	Primaria	79	30,4	24,8 – 36,5
	Secundaria	123	47,3	41,0 – 53,6
	Superior	58	22,3	17,3 – 28,1
Ocupación	Ama de casa	111	42,7	36,4 – 49,1
	Trabajador	120	46,2	39,8 – 52,6
	Estudiante	29	11,2	7,6 – 15,7

Fuente: Autores.

Nota: IC al 95% para proporciones.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario externo según grupo etario (N = 260)

Grupo etario (años)	ALTA (%)	MODERADA (%)	BAJA (%)	TOTAL (%)
≤ 20	31 (11,9)	2 (0,8)	0 (0,0)	33 (12,7)
21–30	54 (20,8)	2 (0,8)	1 (0,4)	57 (21,9)
31–40	59 (22,7)	3 (1,2)	1 (0,4)	63 (24,2)
41–50	48 (18,5)	7 (2,7)	0 (0,0)	55 (21,2)
51–60	26 (10,0)	6 (2,3)	0 (0,0)	32 (12,3)
> 60	20 (7,7)	0 (0,0)	0 (0,0)	20 (7,7)
Total	238 (91,5)	20 (7,7)	2 (0,8)	260 (100)

Fuente: Autores.

Nota. IC al 95% para proporciones.

Tabla 3. Correlación de Spearman entre satisfacción global y dimensiones del ESCOMA (N = 260)

Dimensión	Rho	p-valor	Interpretación
D1: Accesibilidad y atención	0,872	<0,001	Correlación alta
D2: Infraestructura y entorno	0,881	<0,001	Correlación alta
D3: Trato humano	0,768	<0,001	Correlación moderada

Fuente: Autores.

Tabla 4. Distribución sociodemográfica de usuarios internos (N = 70)

Variable / Indicador	≤30	31-40	41-50	51-60	≥60	Total
Sexo						
Masculino	5	15	8	3	2	33
Femenino	9	18	7	1	2	37
Estado civil						
Soltero(a)	5	13	4	1	0	23
Casado(a)	2	2	3	2	3	12
Conviviente	7	18	8	1	1	35
Ocupación						
Clínica asistencial	5	15	7	0	0	27
Quirúrgica	0	1	0	0	1	2
Técnico asistencial	3	8	5	1	3	20
Técnico administrativo	4	5	1	2	0	12
Técnico limpieza	1	4	1	1	0	7
Nutricionista	1	0	1	0	0	2

Fuente: Autores.

Tabla 5. Niveles de satisfacción global del usuario interno (N = 70)

Nivel de satisfacción	N	%
Muy satisfecho	67	95,7
Satisfecho	3	4,3
Total	70	100,0

Fuente: Autores.

Tabla 6. Correlación de Spearman entre satisfacción global y dimensiones del MSQ (N = 70)

Dimensión	Rho de Spearman	p-valor	Interpretación
Intrínseca	0,911	<0,001	Correlación muy alta
Extrínseca	0,851	<0,001	Correlación alta

Fuente: Autores.

Tabla 7. Correlación de Spearman entre satisfacción global de usuarios internos y externos

Comparación	Rho de Spearman	p-valor	Interpretación
Satisfacción interna vs externa	-0,043	0,724	No significativa

Fuente: Autores.

Tabla 8. Asociación multivariada entre variables sociodemográficas y satisfacción de usuario interno y externo

Grupo	Variable	OR/β (ajustado)	IC 95%	p-valor	Interpretación
Externo	Edad	1.01 (OR)	0.98 – 1.04	0.25	No significativo
Externo	Sexo (Femenino)	1.15 (OR)	0.75 – 1.80	0.49	No significativo
Externo	Educación Superior	1.60 (OR)	0.90 – 2.83	0.11	No significativo
Externo	Ocup. Trabajador	0.89 (OR)	0.55 – 1.44	0.62	No significativo
Interno	Edad	+0.10 (β)	-0.06 – 0.26	0.23	No significativo
Interno	Sexo (Femenino)	+0.07 (β)	-0.17 – 0.31	0.54	No significativo
Interno	Tipo de contrato	+0.13 (β)	-0.12 – 0.38	0.31	No significativo
Interno	Cargo técnico	+0.09 (β)	-0.12 – 0.30	0.43	No significativo
---	Correl. interna-ext	-0.05	---	0.72	No significativo

Fuente: Autores.

Nota. OR = Odds ratio ajustado (modelo de regresión logística binaria); β = Coeficiente beta estandarizado (modelo de regresión lineal múltiple). IC = Intervalo de confianza al 95%. NS = No significativo. Correlación interna-externa calculada mediante análisis multivariado ajustando por covariables sociodemográficas.

Fuente: Elaboración propia a partir de análisis multivariado SPSS sobre las bases de datos de usuarios externos e internos del Hospital II-1 Santa Clotilde.

La satisfacción laboral fue muy elevada en el personal (95,7% “muy satisfecho”), dominando factores intrínsecos y extrínsecos. La mayoría de los usuarios externos reportó satisfacción alta con la atención médica (91,5%), pero menos del 60% con infraestructura y administración. No se halló correlación significativa entre ambas dimensiones; tampoco hubo diferencias relevantes por género, edad, instrucción u ocupación.

Ninguna variable sociodemográfica (edad, sexo, ocupación, nivel de instrucción o tipo de contrato) resultó predictor significativo de satisfacción alta en usuarios externos ni de satisfacción laboral en personal interno. Tampoco se halló correlación significativa entre satisfacción interna y externa, incluso tras ajustar por dichas covariables.

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio muestran que la satisfacción laboral del personal fue muy alta (95,7%), especialmente en dimensiones intrínsecas y extrínsecas, mientras que la satisfacción global de los usuarios externos fue alta para la atención clínica (91,5%) pero claramente más baja para la infraestructura y los procesos administrativos (<60%). No se encontró asociación significativa entre ambas dimensiones, lo cual refuerza las especificidades del contexto amazónico respecto a otras regiones (Moscoso et al., 2019; Barriga-Chambi et al., 2024).

Este resultado coincide con estudios recientes en hospitales peruanos donde la satisfacción laboral depende sobre todo del reconocimiento institucional, la gestión organizacional y la

estabilidad (Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. 2020; Minaya-Serna et al., 2024; Robles Cuadros et al., 2024). La literatura internacional en Perú reporta que, pese a que la satisfacción laboral ayuda a prevenir burnout y motiva la retención (Silva et al., 2022), sus efectos sobre la satisfacción del paciente no son automáticos ni lineales (Barriga-Chambi et al., 2024). Es decir, en contextos rurales y amazónicos, la percepción del usuario está mediada mayormente por la dotación de recursos, accesibilidad y condiciones de infraestructura y logística (Cordova-Buiza et al., 2021; ASIS, 2021; Arias-Murcia & Penna, 2022).

Es relevante que estudios como el multicéntrico de Barriga-Chambi et al. (2024) con datos nacionales en Perú hallaron igualmente solo una débil asociación entre la satisfacción del personal y del paciente, y señalaron que los factores materiales y organizativos –como la gestión pública, los trámites y la disponibilidad de equipos– son los principales predictores de valoración usuaria, validando lo evidenciado tanto en nuestra muestra como por Saavedra Córdova y Pérez Gallardo (2023) en Loreto.

Al comparar con los hospitales urbanos del país, donde otras dimensiones (clima organizacional, liderazgo) pueden influenciar más la satisfacción de usuarios y trabajadores, en nuestro contexto amazónico predomina el peso de la infraestructura y la distancia geográfica, como evidencia el ASIS (2021) y los estudios regionales de Arias-Murcia y Penna (2022). Todo esto ratifica que fortalecer solo el entorno laboral y la actitud profesional, aunque necesario, resulta insuficiente si no va acompañado de inversión material y rediseño de los procesos hospitalarios.

Por otro lado, la importancia relativa de la empatía, el trato humano y los valores profesionales, en la percepción positiva del paciente, fue destacada no solo en Cordova-Buiza et al. (2021) en el contexto peruano, sino también internacionalmente en lo reportado por Pighin et al. (2022), quienes demostraron que la intención de regreso y la fidelidad de los usuarios dependen tanto del componente humano como del entorno y la información transparente.

Finalmente, cabe subrayar que nuestros resultados son consistentes con lo hallado en estudios de diagnóstico nacional como el ASIS 2021 y reportes en hospitales públicos y amazónicos, en los cuales la insatisfacción persiste mayormente sobre los aspectos tangibles e institucionales –capacidad de respuesta, tiempos de espera, equipamiento– sin que la actitud del personal logre compensar del todo esas carencias (Moscoso et al., 2019; Zafra-Tanaka et al., 2015; Saavedra Córdova & Pérez Gallardo, 2023).

Por tanto, la gestión de la satisfacción en hospitales periféricos y rurales requiere intervenciones multinivel, que apunten tanto a factores individuales y organizacionales (clima, reconocimiento, talento humano), como a reformas estructurales en los procesos, equipamiento y gestión pública (Barriga-Chambi et al., 2024; Minaya-Serna et al., 2024; ASIS, 2021).

Estos resultados refuerzan que la satisfacción hospitalaria –tanto del usuario como del personal– está determinada principalmente por factores organizativos y estructurales, más que por características individuales, lo que concuerda con estudios recientes en Perú y Sudamérica (Barriga-Chambi et al., 2024; Moscoso et al., 2019; Cordova-Buiza et al., 2021).

CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral del personal es alta pero no impacta de forma significativa en la percepción del usuario externo.
- El trato humano es ampliamente valorado, mientras que la infraestructura y la gestión administrativa siguen siendo los principales retos.
- Las diferencias sociodemográficas no influyen sustancialmente en la satisfacción de usuarios ni en personal.
- Se requieren acciones integrales: mejora de procesos organizativos, inversión material, políticas interculturales y estrategias de reconocimiento laboral.

RECOMENDACIONES

- Priorizar inversión en infraestructura y modernización de la gestión hospitalaria.
- Fortalecer el clima organizacional y programas de desarrollo profesional.
- Implementar monitoreo continuo de satisfacción y considerar la inclusión real de la perspectiva intercultural (Ogorzewska, 2022).
- Promover estudios multicéntricos y longitudinales para comprender tendencias y causalidad en satisfacción hospitalaria amazónica.

LIMITACIONES

- Diseño transversal y unicéntrico: El estudio solo se realizó en un hospital amazónico y en un único momento, lo que limita la posibilidad de establecer relaciones causales o generalizar los resultados a otros entornos rurales o amazónicos.
- Tamaño y representatividad: Aunque los tamaños muestrales fueron adecuados, algunos subgrupos sociodemográficos estuvieron poco representados, lo que puede limitar el análisis comparativo.
- Sesgo de auto-reporte: Los datos de satisfacción se recolectaron mediante encuestas autoadministradas, por lo que pueden estar afectados por el sesgo de deseabilidad social.
- Variables no incluidas: No se analizaron factores clínicos del usuario, tipo de servicio recibido ni aspectos interculturales específicos, a pesar de la diversidad étnica regional.
- Ausencia de análisis longitudinal o multicéntrico: Se recomienda desarrollar futuros estudios multicéntricos y con enfoque longitudinal para ampliar la validez y comprensión de la relación entre satisfacción laboral y del usuario en la Amazonía.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al personal y pacientes del Hospital Santa Clotilde por su participación y colaboración, así como a las autoridades locales y comunitarias por su apoyo logístico y cultural durante la realización del estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [ASIS] Análisis de Situación de Salud (2021). Escuela Nacional de Salud Pública. <https://www.gob.pe/institucion/ensap/informes-publicaciones/4509305-analisis-de-situacion-de-salud-asis-2021>
- Arias-Murcia, S. E., & Penna, C. M. D. M. (2022). Atención Primaria en Salud en una región de la Amazonía colombiana: una aproximación al cotidiano. *Saúde em Debate*, 46, 721-733. <https://doi.org/10.1590/0103-1104202213409>
- Barriga-Chambi, F., et al. (2022). Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(4), 415-424. <https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2022.394.11287>
- Barriga-Chambi, F., et al. (2024). Job satisfaction among healthcare workers and its association with patient satisfaction: a cross-sectional study in Peru. *International Journal for Equity in Health*, 23, 95. <https://doi.org/10.1186/s12939-024-02149-9>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo-Tello, N. E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM*, 24(5), 277. <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Minaya-Serna, A. E., Ruíz-Gómez, A. A., Concha-Huarcaya, M. A., & Alva-Olivos, M. A. (2024). Gestión del talento humano y satisfacción laboral. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(Supl. 1), 130-140. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3678>
- Moscoso, M. G., Villarreal-Zegarra, D., Castillo, R., Bellido-Boza, L., & Mezones-Holguín, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 167-177. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000100167
- Ogorzewska, Z. (2022). La salud intercultural en la Amazonia peruana. Problemas y perspectivas en tiempos de pandemia. *Anuario Latinoamericano*, 13, 137-152. <https://doi.org/10.17951/al.2022.13.137-152>

- Pighin, M., Alvarez-Risco, A., Del-Aguila-Arcentales, S., Rojas-Osorio, M., & Yáñez, J. A. (2022). Factors of the Revisit Intention of Patients in the Primary Health Care System in Argentina. *Sustainability*, 14(20), 13021. <https://doi.org/10.3390/su142013021>
- Robles Cuadros, Juan M., Placencia Medina, Maritza Dorila, & Escobedo, Ricardo Carreño. (2024). Asociación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de médicos que atendieron en la pandemia del COVID-19 en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020-2021. *Horizonte Médico (Lima)*, 24(3), e2497. Epub 17 de septiembre de 2024. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2024.v24n3.11>
- Saavedra Córdova, L. E., & Pérez Gallardo, R. R. (2023). Nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Yurimaguas, en el año 2023. <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstreams/77f2a584-3aa8-4033-9db6-2c1e40036d1c/download>
- Silva, L., Arroyo, J., & Díaz, P. (2022). Rotación del personal de salud en la Amazonía peruana: Un desafío para la calidad de la atención. *Revista de Salud Pública*, 24(1), 102–110. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102022000100102>
- Yilmaz, F. K., & Karakuş, S. (2023). The relationship between healthcare workers' satisfaction level and patients' satisfaction: Results of a path analysis model. *Journal of healthcare quality research*, 38(6), 338–345. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2023.08.003>
- Zafra-Tanaka, J. H., Veramendi-Espinoza, L., & Villa-Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 87–88. <https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>