



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento
gineco obstetricia de un hospital de la Provincia Piura: 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bran Núñez, Milagros del Socorro (orcid.org/0000-0002-6755-3852)

ASESORA:

Maestra Soto Hidalgo Cinthya, Virginia (orcid.org/0000-0003-4826-8447)

CO ASESOR:

Maestro Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, Liderazgo y Ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este preciado trabajo a mis queridos familiares que con su comprensión, amor y paciencia supieron darme las fortalezas para lograr con mucha esperanza esta gran tarea

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mi Padre que está en el cielo por darme las fuerzas necesarias para concluir el curso de tesis y poder lograr este objetivo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos:	23
3.6. Método de análisis de datos:.....	23
3.7. Aspectos éticos:	23
IV. RESULTADOS:.....	24
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES:	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 01	Baremación de la variable Baremación de la variable	21
Tabla 02	Coeficiente de fiabilidad trabajo en equipo y calidad de servicio	22
Tabla 03	Coeficiente de fiabilidad trabajo en equipo	22
Tabla 04	Coeficiente de fiabilidad calidad de servicio.....	22
Tabla 05	Número de casos	24
Tabla 06	Tabla cruzada trabajo en equipo y Calidad de servicio.....	25
Tabla 07	Relación entre trabajo en equipo y la empatía	26
Tabla 08	Relación entre trabajo en equipo y elementos físicos	27
Tabla 09	Relación entre trabajo en equipo y capacidad de respuesta.....	27
Tabla 10	Relación entre trabajo en equipo y Fiabilidad	28
Tabla 11	Prueba de normalidad.....	29
Tabla 12	Correlación entre trabajo en equipo y calidad de servicio.....	29
Tabla 13	Correlación entre trabajo en equipo y la empatía	30
Tabla 14	Correlación entre trabajo en equipo y elementos físicos.....	31
Tabla 15	Correlación entre trabajo en equipo y capacidad de respuesta	32
Tabla 16	Correlación entre trabajo en equipo y Fiabilidad.....	33

Resumen

En la presente investigación "Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022 se consideró como objetivo principal determinar la relación entre las variables sujetas a estudio. Se trató de un trabajo de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transeccional - correlacional de diseño no experimental. La población - muestra estuvo constituida por treinta trabajadores pertenecientes al departamento gineco obstetricia de un hospital de Piura. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, con su instrumento cuestionario referido a ambas variables en cuestión. El resultado se determinó por el Rho de Spearman $\rho = 0.672^{**}$, que implica una correlación positiva entre las variables, así mismo, se obtuvo un $p = 0.000 < 0.05$. Se concluye que el trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022, es positiva fuerte.

Palabras clave: Trabajo en equipo, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad.

Abstract

In the present investigation "Teamwork and quality of service in the obstetrics and gynecology department of a hospital in the Province, Piura: 2022" the main objective was to determine the relationship between the variables under study. It was a work with a quantitative approach, of a non-experimental design, transectional - correlational of a non-experimental design. The population - sample consisted of thirty workers belonging to the obstetrics-gynecology department of a hospital in Piura. The data collection technique was the survey, with its questionnaire instrument referring to both variables in question. The result was determined by Spearman's Rho $\rho = 0.672^{**}$, which implies a positive correlation between the variables, likewise, a $p = 0.000 < 0.05$ was obtained. It is concluded that teamwork and quality of service in the obstetrics and gynecology department of a hospital in the Province, Piura: 2022, is a strong positive.

Keywords: Teamwork, empathy, responsiveness, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

En el sector salud; las instituciones encaminadas al cumplimiento de las variables filosóficas que ligan sus actividades a través del trabajo en equipo con calidad del servicio que permite brindar una cálida, segura y eficiente atención para conseguir el objetivo en común (Weber et al., 2021)

El Trabajo en equipo; valorado por ser el medio más eficiente para la llegada a las metas del ámbito de la salud cada uno de los integrantes del trabajo en equipo dan cumplimiento a sus funciones sincronizadas en la atención al paciente con el fin el resultado obtenido sea positivo, es decir, se logre brindar atención y satisfacción en cuanto a la salud de los usuarios (Weber et. al., 2021)

Rodríguez, Secín y Ramírez (2021) sostienen que entre los mejores ejemplos del trabajo en equipo está en la labor diaria que se realiza en los hospitales, pues la mayoría de las actividades se desarrollan en equipo, en donde a través de la coordinación y de la cooperación, se facilita el logro de los objetivos. Se caracterizan así los buenos hospitales por otorgar una buena atención.

La Calidad de servicio, es un hecho que busca la atención permitiendo la satisfacción del paciente con resultado óptimo en cuanto al grado de satisfacción y debe responder conforme evoluciona las expectativas de los pacientes (Molina Astúa et al., 2004) y este servicio garantiza; Organización Internacional de Normalización (ISO) 20000 estándar acorde a la regulación (ISO, 2012)

En este mundo de puertas abiertas se visualiza los avances tecnológicos, mejora los procesos de producción, administrativa, cobranza, servicios de salud, ante los nuevos retos el trabajo equipo basado en la confiabilidad se aplicó en Europa con el lema *Trabajar mejor juntos en situación de emergencia en respuesta al COVID-19* (Instrumento Europa Global, 2021-2027) y actualmente Europa viene implementando con la iniciativa *Pasarela Global*. (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

A nivel global, el objetivo de la ODS; es la cobertura universal al garantizar la seguridad del cuerpo físico y de una efectiva atención de la demanda en relación a las necesidades de los usuarios necesaria por la esperanza de vida ampliada en

16 años más al promedio de vida, el 8.7% de aumento de atención de mujeres embarazadas que acuden a las consultas prenatal desde el 2010 pero la calidad de servicio sigue cuestionada a la fecha. Se ha realizado algunos cambios en cuanto a la mejora de atención con respecto a la salud por el mundo empero todavía es desigual por la deficiente calidad de atención como según la OMS (2020); manifiesta 303 mil madres y 2.7 millones de neonatos anualmente mueren en el hecho del parto asimismo otros por afectación de enfermedades prevenibles se agudiza por la presentación de 2.600.000 de bebés mortinatos cada año por ello es necesario revertir las dificultades y devenga una oportuna y equitativa calidad de servicio por parte del equipo del trabajo durante la vida sustentándose en la calidad del servicio a través de la cobertura sanitaria universal. (OCDE, 2020)

En el ámbito internacional se llama a trabajar en equipo profesionales de la salud, administrativo y de servicio, pero con garantía humana. en reducir las brechas y disconformidades como eliminar los errores como los hechos ocurridos en Colombia y otros países vienen presentando el 20% de errores médicos porcentaje representativos en esta materia con el propósito de disminuir esta brecha que favorece a los pacientes y protege a la salud a nivel universal concordante con el tercer objetivo del D.S. en la garantía de disfrutar una vida sana y la promoción del bienestar de todos a todas las edades. (Organización Panamericana de la Salud, 2019)

A nivel nacional, se percibe insatisfacción de los usuarios también por las dificultades de acceso al servicio de salud asimismo la demasía rotación del personal tanto profesionales médicos, administrativos y funcionarios acciones que repercute en la atención del usuario denotándose deficiencia en el trabajo por desconocimiento del servicio a brindar, deviniendo desconfianza y falta de articulación del cumplimiento de su misión evidencia falta de trabajo en equipo. Es decir, la falta de trabajo en equipo puede llegar a lamentarse como lo sucedido en el fatal accidente ocurrido en Washington, en la pista número treinta y seis del aeropuerto Nacional concluyendo la causa del accidente se generó por la falta de trabajo en equipo (La comisión Federal de Seguridad, 2021).

En el Perú, se establece mediante D.L 584; El MINSA, es la máxima autoridad sanitaria y el ente rector del S.N.S. y el Reglamento de la Ley N° 30895

aprobado por D.S. N° 030-2020-SA otorga competencias al Ministerio de Salud, asimismo, tiene el propósito del desarrollo, contribución y garantizar el cumplimiento de las funciones alineadas a las políticas nacionales con la finalidad que toda la nación tenga la misma oportunidad para vivir con salud. (Soto, 2019)

MINSA, tiene a cargo el seguimiento, monitoreo y valorar el estado de salud de toda la población peruana en merito a la promoción de persona saludable y los riesgos disuadirlos empero presenta el 97.5% de los Inmuebles maquinaria y equipo en estado precario considerada obsoleto, inoperativo, insuficiente y deficiente con respecto al estado de los hospitales su capacidad instalada del año 2019 al 2021 el 51% tiene un estado deficiente el 95.5% de su capacidad se considera en un nivel inadecuado está brecha explicó el colapso sanitario de la pandemia COVID 19; para ofrecer un servicio óptimo está Piura con una necesidad del 70% contar con un establecimiento (Comex, 2021)

En el ámbito local, la salud a cargo por DIRESA-PIURA, una subregión del sector Salud, hasta micro redes. Así también, se cuenta con los establecimientos de salud pertenecientes al Seguro Social del Perú, dispuestos en redes asistenciales. Piura, golpeado por la naturaleza por los fenómenos El Niño y el desborde del río Piura, evidencia la deficiencia de los servicios brindados en cuanto a la salud y educación con calidad según estudios precisa que del 100%; el 65% se encuentra insatisfecha por la atención que brinda el sector salud en Piura y el 74% en cuanto a la capacidad de respuesta. (Campoverde, 2020)

Ante ello, hay necesidad del cuidado de las interesadas en el espacio de la salud, se fundamentará por la interacción de las variables con una efectiva confiabilidad del departamento gineco obstetricia. Ante esta perspectiva se formula las siguientes interrogantes ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad del servicio del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022?, deviniendo las preguntas de investigación específicos serán (a) ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la empatía del personal del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022? (b) ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con los elementos físicos del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022?, (c) ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona en el aspecto

de la capacidad de respuesta los trabajadores del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022? y (d) ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la fiabilidad de los servidores del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022?

A nivel teórico se justifica; en razón de validar la teoría del trabajo en equipo en base a la precisión de Chiavenato (2000) sobre la teoría general de la administración por todos son responsables en todo el trabajo siendo necesario la planificación, coordinación y colaboración; y Según Armand Feigenbaum (1951); la calidad del servicio, es la suma de esfuerzos de toda institución para satisfacer al cliente o usuario es decir; abarca todas las funciones, en el aspecto técnico, profesional y administrativo de la organización de manera integrada, compromete a todos los elementos que constituyen el área buscando la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia.

La justificación fue práctica porque el estudio servirá de base para futuras investigaciones porque se podrá ser replicada en futuras investigaciones.

Se justificó en el aspecto social porque es una investigación dirigida a la comprensión de la relación del trabajo en equipo para la mejora de la calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, para la obtención del objetivo general se trazó los siguientes objetivos específicos (a) Identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la empatía del personal del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; (b) Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022 (c) Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022 y (d) Establecer la relación del trabajo en equipo y la fiabilidad de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

Se planteó la siguiente hipótesis: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022 y las hipótesis específicas fueron: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la empatía del personal del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; (b) El trabajo en equipo se relaciona significativamente con los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022 c) El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022 y (d) El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la fiabilidad de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

II. MARCO TEÓRICO.

A nivel internacional, se tiene a Gilavand A y Torabipour A (2022): su estudio relacionado a la calidad del servicio ofrecido en centros hospitalarios, de la información de 4714 personas analizó y evaluó sobre las variables determinó en el lapso de diez años según las opiniones no satisfacen con su misión se evidencia mayor es la brecha de las expectativas que la brecha actual asimismo se observa la calidad de servicio y confiabilidad entre hospitales es diversa pero llega a términos medio como máximo concluyendo la brecha más significativa fue dimensión capacidad de respuesta de quienes están a cargo del proceso del paciente en vista que la capacidad de servicio se relacionada con los departamentos de prestación de servicios, confiabilidad y comunicación entre el personal médico, clínico, administrativo y paciente en el hospital Además, precisa si el personal a cargo realiza el trabajo en equipo el paciente sentirá que la capacidad de respuesta estaría en un nivel deseable.

Harris (2022), planteó que, el apoyo de la mejora del desempeño del trabajo en equipo en la maternidad del Reino Unido llega no se tiene en cuenta la organización ni el sistema que devienen en la afectación de la eficacia del equipo de la confiabilidad razón de los resultados desfavorables por el equipo disfuncional. Concluyendo las intervenciones deben realizarse conforme al protocolo de obstetricia para la atención del trabajo en equipo en correspondencia de brindar una buena calidad de servicio. Excepto, emergencia obstétrica.

Ingels (2022), en su estudio plantea la experiencia colectiva es una necesidad en la actualidad con tendencia hacia el futuro llega a resultados basado en la experiencia colectiva brinda cinco observaciones devenidas de las necesidades futuras (a) Indagación de equipos no clínicos, (b) evaluación de sistemas de diversos equipos en la atención de la salud, (c) Investigación del liderazgo de equipos en parejas, (d) vulneración de los cuidados de la salud por los equipos sin los requisitos correspondientes (e) La relevancia de la integración de la ciencia organizacional necesaria para la comprensión general del trabajo en equipo concluyendo en paralelo por el avance de la sociedad es necesario que los integrantes del equipo de trabajo se integre tanto médicos, administrativos en vías del cuidado de la salud porque se fundamenta su rol es fundamental concluye la

tendencia en el futuro es en paralelo la gestión del trabajo en equipo conduce a brindar servicios de calidad a todas las personas.

Paravic & Lagos (2021), en su trabajo tuvieron como objetivo determinar la importancia del trabajo en equipo para mejorar la calidad de atención en el área de salud; para lo cual han realizado una revisión bibliográfica de ambas variables; llegando al concluir que para las personas que se desempeñan en el rubro de salud, es sumamente importante tener como prioridad, el trabajo en equipo, a fin de lograr una buena calidad en la atención, donde el personal de enfermería es determinante en el trabajo en equipo multidisciplinario.

Cervantes, Muñoz e Inda (2020) realizaron su estudio con el objetivo de demostrar a los gerentes de la empresa donde realizaron su investigación, que las variables trabajo en equipo y atención al cliente están estrechamente relacionadas, por lo que se evidencia fallas en la calidad de servicio, que no permite la mejora continua. La muestra constó de 60 clientes activos de la empresa Smurfit kappa a quienes se le aplicó una encuesta. Los resultados arrojaron que el 16.7% de los clientes considera inapropiados los plazos de entrega del producto, el 30% considera que las órdenes no coinciden con el tiempo estipulado, el 48.3% percibe negativamente los tiempos de respuesta; en lo referente al servicio que brindan los vendedores, el 13.4% considera una falta de compromiso por parte de los vendedores al otorgar el servicio, lo que significa que los clientes perciben una baja calidad del servicio recibido. Concluyen los autores que los clientes perciben que, la calidad del servicio es afectada directamente por el trabajo en equipo de las áreas de ventas. También concluyen que, además de la globalización y la tecnología, las empresas requieren del trabajo en equipo para mejorar el clima organizacional, el liderazgo y la satisfacción laboral.

Ferro (2019) realizó su estudio; de las variables dirigidas a la planta laboral a los siguientes resultados; el conocimiento teórico y práctico asimismo actualizado y oportuno, es el eje de las relaciones interpersonales, reflejando la optimización de las tareas con calidad, confiabilidad asimismo; en paralelo es necesario la aplicación de un programa de refuerzo de las necesidades que se presenten de acuerdo con el tiempo y la realidad con el fin de contar con equipo de trabajo exitosos concluye los integrantes se deben adecuar al cambio para el logro del

éxito empresarial es decir si el equipo crece, la calidad laboral crece, por tanto; sí existe relación entre las variables

Lori. (2020). Su estudio evaluó las prestaciones brindadas en el Hospital Ayatolá Kashani en Jiroft (Irán). Entre los servicios servidos en primer nivel los proporcionados por la Sala de maternidad a través de la preservación de la alta calidad, y el fomento a favor de las mujeres. Llegó a resultados del servicio a) registro una brecha negativa en todas las dimensiones resaltando el aseguramiento (-5,69) b) presentó una diferencia en base a la escala SERVQUAL ($P < 0,001$); entre las expectativas de las mujeres desde la percepción de las mujeres, la calidad de los servicios no es satisfactoria y entre los servicios esperados y recibidos denotan que no existe un trabajo en equipo en razón que los gerentes no planifican las tareas concatenando el trabajo en equipo para promover las actividades de la salud con respecto a las mujeres y la confiabilidad del servicio. Llega a concluir, existe relación entre las variables.

Sudirman. (2019). analiza y formula una estrategia alineada al servicio de la unidad de hospitalización del Hospital Anuntaloko Parigi basada en un enfoque servqual. Investigación práctica de los hechos de la realidad de las unidades de análisis del estudio, llegó los siguientes resultados a) del análisis denoto sí brinda calidad el servicio en la unidad de hospitalización del Hospital Anuntaloko Parigi se considera en el nivel muy bajo o no calificado. b) Sí hay relación directa de calidad de servicio con la confiabilidad con la capacidad de respuesta, empero no hay relación entre confiabilidad y empatía concluyendo entre los servicios esperados y percibidos existe una brecha que perciben los pacientes porque no existe capacidad de respuesta por el personal que labora por la segregación de funciones denotando; hay una brecha negativa entre los servicios esperados y percibidos por los pacientes.

A nivel nacional se tiene a Díaz y Huamán (2021) que, en su trabajo realizado en el centro de salud de Curahuasi, tuvieron como objetivo identificar la relación existente entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio brindado; y a nivel específico determinaron la relación que había entre el trabajo en equipo con a) la fiabilidad de los colaboradores, b) la capacidad de respuestas de los trabajadores, c) la seguridad de los servidores, y d) la empatía de los colaboradores. La población

fue de 69 trabajadores y 59 correspondió a la muestra con que se trabajó, aplicándoseles una encuesta, cuyos resultados arrojaron que: el 33,9% consideran el Trabajo en equipo como pésimo; el 30,5% como muy pésimo; 18,6% lo considera muy óptimo; y el 16,9% lo percibe como óptimo. Concluyen los autores que existe relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio brindado por los colaboradores del centro de salud; así mismo, se concluye que hay una relación entre el trabajo en equipo y a) la fiabilidad, b) la capacidad de respuesta, c) la seguridad de los servidores, y con d) la empatía, de los colaboradores asistenciales del centro de salud sujeto a estudio.

Robles (2020) en su estudio que tuvo como objetivo la determinación de la relación del trabajo en equipo con la calidad de servicio en instituciones educativas de Tarma, por lo que se trató de un estudio descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 240 docentes pertenecientes a 17 instituciones educativas de nivel primario y secundario, trabajando con una muestra de 54 docentes. Obtuvo como el estadístico Rho de Spearman de 0.721, por lo que concluye que existe una alta correlación positiva entre las variables estudiadas.

Tangoa (2018) en su estudio abordó de los encuestados sólo el 15% manifestó es buena y el 85% expresaron la calidad del servicio es mala cifra considerable por tanto afirmo la relación es relevante entre las variables del estudio de la institución se evidenció por el estadístico Rho de Spearman tal como indica el coeficiente de correlación 0,721 en que considera correlación alta positiva entre ambas variables de $\alpha = 0.00$ $p < 0,0$ de p-valor significancia, concluye las variables del estudio se relacionan.

Vilela (2020) demostró con sus resultados que , en base al Rho Spearman a) determinó que; entre la administración y la complementariedad, existe un coeficiente de 0.923 fuerte positiva b) determinó que entre la administración y la coordinación, existe un coeficiente de 0.962 fuerte positiva c) determinó, entre la administración y la comunicación, existe un coeficiente de 0.953 significativo positivo d) determinó que entre la administración y el compromiso, existe un coeficiente de 0.858 fuerte positivo, Además evidencia el coeficiente 0.971 en la Correlación Spearman con nivel de significancia p valor $0.000 < 0.05$ denotando la administración tiene relación con el trabajo equipo, en sus dimensiones;

complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso. Concluyendo, Se determinó que existe relación entre la administración y el equipo de trabajo.

Ríos (2017), en su estudio llegó a resultados sobre el trabajo en equipo con respecto a la seguridad a través de la comunicación como denota la media de 3.18 considerado en un nivel regular, también sobre la innovación presentó una media de 3.28 encontrándose en un nivel regular y en cuanto a la planificación 3.63 denotando que existe un nivel adecuado en la entidad y 3.54 se obtuvo sobre la coordinación media que indica un nivel regular en las actividades o tareas y existe una media de 3.4 del espíritu de colaboración en el trabajo en equipo encontrándose en un nivel regular, concluyendo el trabajo en equipo influye significativamente con la prestación del servicio evidenció mediante el coeficiente de Chi cuadrado 12.644 con p valor 0.002 en el nivel regular. Por lo que concluye insatisfacción del equipo de trabajo por ello, sus logros se consideran en un nivel regular limitante en la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

De las investigaciones de diferentes autores, se consideraron revisar las teorías con respecto a las variables del estudio. En base a las dos variables: Trabajo en equipo y calidad de servicio; se presentan.

Trabajo en equipo, es el rol del administrador de gestionar desde la planeación, organización, integración e involucrarse con el trabajo de los subordinados asimismo con las personas que no están a cargo de su control administrativo, sin embargo todavía se tiene empresas con creencias negativas deviniendo su fracaso, al conservar la idea de los equipos de trabajo sólo deben seguir las disposiciones dispuesta siendo limitativos en la creación e improductivos empero la función del gerente es la implantación de los objetivo para cada equipo sin riesgos para la organización (Borrell, 2004; Drucker, 2000).

Siguiendo la orientación el control sobre los eventos es un factor relevante en vista que dirigir al equipo de trabajo es con el objetivo del logro al resultado, previamente planeado e implantando la estrategia a aplicar para el alcance de la meta, por ello los integrantes deben estar preparado para actuar y decidir ante cualquier cambio de adaptación de acuerdo a la situación presente incluso de manera intempestiva y evitar riesgos, retrasos, etc. Ante ello se tiene factores para

el control en equipo como el control sobre eventos de riesgo de allí es importante los factores de coordinación colaboración, cooperación liderazgo, comunicación asertiva y escucha activa sincronizada por los integrantes del equipo de trabajo (Franco & Reyes, 2003).

El equipo de trabajo se considera efectivo y considerado en alto desempeño se deviene porque sus integrantes están organizados y sus esfuerzos al resolver las tareas son sincronizados por ello, es necesario la división de las tareas permitiendo se desarrolle proyectos complejos en vista que se integra conocimientos y capacidades de varios trabajadores, permitiendo al equipo una gran ventaja en razón cada trabajador del equipo de trabajo que forma parte de él coordina esfuerzos para la obtención de resultados en menor duración tiempo posible en proyectos acordados, también permite los éxitos por la constante retroalimentación entre los miembros del equipo evitando o corrigiendo los sesgos (Alcaraz, 2006).

Adicional a lo anteriormente expresado para el logro de las variables del estudio debe tenerse en cuenta aspectos tanto formales y obligaciones dentro de las reglas para el cumplimiento de la tareas por cada uno de los servidores, con la finalidad de llegar a los resultados propuestos; es necesario destacar el esfuerzo de los integrantes del trabajo en equipo es en conjunto no individual, generando las fuerzas en conjunto permiten el logro del objetivo que devienen en soluciones oportunas y con eficacia (Sánchez, et al, 2007).

El apoyo del área administrativa es una actuación de compromiso porque permite intercambio de información, insumos, que planificados en común con el órgano de línea permite el desarrollo, el fortalecimiento de las actividades en la línea del objetivo y por tanto el logro del proyecto propuesto. También es importante e indispensable la comunicación el conocimiento y el despliegue que cada integrante participa en sus acciones en conjunto, asimismo, se denota el trabajo interinstitucional por ser de ayuda mutua para todos los miembros de la institución. (Gairín & Wilson, 2008).

El hombre por naturaleza es un ser social y desde sus inicios realizó trabajo colaborativo en esa línea el equipo de trabajo, es una forma de organización que implementa al talento humano también a los materiales y los armoniza desde la

planificación, coordinación y cooperación, para obtener el objetivo compartido en común, un mismo compromiso, un mismo sentido de pertenencia y el resultado es de unidad empero es necesario se sume la dirección al grupo generando construcción de relaciones de confianza y compromiso entre todos. (Tabash y Urcola, 2010). Asimismo, en el logro de los objetivos; debe aplicarse en tolerancia y respeto para la fluidez de la comunicación, permite motivar la colaboración y cooperación en cada integrante del equipo permite actuar individualmente pero en una estructura conjunta (Torrelles, et.al, 2011).

El trabajo en equipo es integrado por personas con diferente nivel de conocimientos, tareas pero con experiencia dirigido hacia un solo objetivo y meta trabajan coordinadamente es decir cada uno tiene a cargo su tarea pero en conjunto todos responden por el objetivo en el marco de la investigación es sobre de la atención de maternidad con seguridad, eficaz y centrada en la mujer, considerada como un producto, por ello, el estudio se basa en la teoría Las 5C del trabajo en equipo; por Tom Peters, quien precisa cinco dimensiones Comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso (Castellanos, 2012).

Complementariedad, cada integrante del equipo desarrolla parte del proyecto, brinda conocimiento, habilidades, especialización y experiencia las mismas que son complementarias para el éxito del proyecto la razón del aumento de la efectividad del equipo y logro de las soluciones. La relevancia todos los aportes son necesarios en el trabajo (Castellanos, 2012).

La coordinación, es una de las C de la teoría del trabajo en equipo donde denota el coordinador del equipo es quien dirige y liga las actividades hasta el alcance del objetivo de la institución (Castellanos, 2012).

La comunicación, es fundamental, permite una adecuada interacción también hay crecimiento en la eficacia y eficiencia del equipo porque cada integrante conoce lo que debe hacer y lo necesario para lograrlo por tanto los integrantes del equipo debe tener conocimiento previamente las vías y los medios de comunicación (Castellanos, 2012).

Confianza, es la C que liga la unión emocionalmente a todo el equipo es la esencia de integración que permite el éxito es decir todo integrante del equipo de

trabajo debe tener confianza con los demás permite el desarrollo de modo más rápido (Castellanos, 2012).

Compromiso, Los integrantes se sienten comprometidos y orgullosos de participar y pertenecer al equipo ante este compromiso todos los integrantes aportan lo mejor de sí, logrando una labor eficiente por tanto se obtienen resultados positivos (en razón cada uno de ellos aporta lo mejor para lograr el objetivo (Castellanos, 2012).

El trabajo en equipo por naturaleza es avanzada para su ejecución es necesario la utilización eficazmente de los recursos y materiales asimismo dimensiona en planificación, cooperación y coordinación (Chiavenato, 2000).

Planificación, establece el modo de la realización o programación de las tareas con la dotación o asignación de recursos tangibles o elementos físicos para su conducción correcta (Chiavenato, 2000).

Cooperación, este término fundamental porque ejercita la complementariedad, la confianza y compromiso entre los integrantes del grupo primando el objetivo común que genera la interacción sólida del grupo (Chiavenato, 2000).

Coordinación, es importante porque los esfuerzos de los integrantes del equipo de trabajo son coordinados en la funcionalidad de las tareas prima una excelente comunicación de ida y vuelta positiva.

Calidad de servicio, el término de calidad de origen griego Kalós, viene del significado bueno y bello luego fue trasladado al latín como Qualitas, como el conjunto de cualidades; las que se espera que el servidor debe contar para servir y contribuya a las empresas satisfacer a sus clientes, representando al mismo tiempo, la medida en la que se logra dicha calidad, también el servicio es el conjunto de prestación que el cliente espera, además del servicio y producto, como consecuencias del precio, la reputación y la imagen del mismo. (Horovitz, 1997) asimismo, es la observación del cliente sobre la atención y las expectativas ligadas con elementos cuantitativos y cualitativos sobre el producto o servicio (Alet, 2000).

La calidad de servicio, es el inicio de la gestión de calidad a partir de la identificación y de su atención de las necesidades es decir, un proceso de cambio

en la organización desde la base de valores, actitudes y comportamiento para el logro de la satisfacción de las expectativas de necesidades valoradas por los clientes o usuarios, por tanto necesita de la disposición del sistema de gestión y aseguramiento de calidad, por tanto el interés de las empresas u organizaciones de conocer los procesos de la prestación del servicio a fin de definir las acciones necesarias para el logro de la satisfacción del paciente o usuario (Álvarez, 2006) en cuanto a la calidad en los servicios de salud, se mide por el grado de satisfacción en función de la atención médica (Prieto & Tapia, 2017).

La calidad del servicio se dimensionó mediante; fiabilidad, sensibilidad, tangibles, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, acceso, comunicación y comprensión entre 1985-1988; Parasuman, Zeitham y Berry, 1985 -1988; puntualiza; la calidad de servicio se entiende las necesidades deben ser satisfechas asimismo las expectativas del cliente o usuario y las resume en cinco dimensiones a través del modelo SERVQUAL: empatía, elementos físicos, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad Es decir, en el ámbito del estudio las prestaciones deben estar ajustadas a las necesidades, expectativas y deseos de las usuarias (Juran & Gryna, 1993).

Empatía; es referente a la comprensión de los requerimientos que corresponde la atención al paciente, cliente o usuario de manera individualizada. La entidad en esa dimensión es necesario una buena comunicación donde los usuarios clientes o usuarios perciba no solo están informados sino también escuchados por los trabajadores de la empresa, organización llegando incluso a ofrecer una atención personalizada (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1993).

Elementos físicos, estos términos se refiere a los equipos e instalaciones físicas, influye directamente en la observación del administrado en cuanto al servicio óptimo. Es decir, es la fundamentación del servicio a brindar (Parasuman, H., et, al., 2018).

Capacidad de respuesta, es el cumplimiento del servicio a favor del cliente, usuario, paciente de manera oportuna, y efectiva (Parasuman, H., et, al., 2018).

La Fiabilidad; se espera con el cumplimiento de la prestación del servicio sin fallas o sesgos, por lo contrario se espera se lleve a cabo formalmente y exacto. Se tiene la presencia de la eficiencia y eficacia (Parasuman, H., et, al., 2018).

Seguridad; Se mide a través del personal al prestar el servicio al percibirlo denota el nivel de conocimientos, preparación, atención del servicio en respuesta a ello es la tranquilidad al usuario, cliente, paciente por ello la necesidad de la preparación de todos los integrantes que intervienen en la atención del servicio (Parasuman, H., et, al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

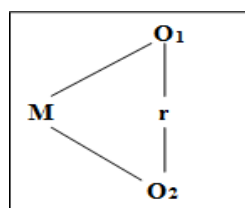
Tipo de investigación: fue descriptivo correlacional en razón que se describe la relación entre las variables pues se trató de resolver un problema (CONCYTEC 2018). En línea de Baena (2014), se trató de una investigación aplicada o utilitaria, dado que se ha planteado un problema concreto y que necesita solución.

Diseño de investigación:

Se trató de una investigación cuantitativa puesto que se ha estudiado un caso concreto de la realidad, donde no ha intervenido el juicio de valor, las creencias ni las ideas de la investigadora (Martínez, 2012).

Diseño no experimental: Es no experimental, en vista que no se realizó manipulación en las variables Asimismo fue transversal, correlacional, ya que se buscó determinar la relación de las variables medidas en una muestra y en un único momento del tiempo. (Hernández et. al., 2010). Así mismo, siguiendo a Caballero (2014), la investigación es correlacional, debido a que se ha tratado de ver cómo se comporta una variable, en este caso, la calidad de atención; al conocer el comportamiento de la otra variable, el trabajo en equipo; es decir, ambas variables están correlacionadas.

La correlación, buscó conocer el tipo de relación entre las variables trabajo en equipo y calidad de servicio. El esquema representativo utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

OX: Observación de la variable 1

OY: Observación de la variable 2

Según el enfoque fue una investigación cuantitativa, ya que las variables en estudio fueron procesadas con estadística descriptiva (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables del estudio son trabajo en equipo y calidad de servicio, de tipo correlacional simple.

Variable 1: Trabajo en equipo

Definición conceptual.

Es el proceso de construcción social que aborda un determinado problema, para resolverlo en forma conjunta mediante tres dimensiones planificación, cooperación y coordinación (Chiavenato, 2000).

Dimensión 1

Planificación, establece el modo de la realización o programación de las tareas con la dotación o asignación de recursos tangibles o elementos físicos para su conducción correcta (Chiavenato, 2000).

Dimensión 2

Cooperación, este término fundamental porque ejercita la complementariedad, la confianza y compromiso entre los integrantes del grupo primando el objetivo común que genera la interacción sólida del grupo (Chiavenato, 2000).

Dimensión 3

Coordinación, es importante porque los esfuerzos de los integrantes del equipo de trabajo son coordinados en la funcionalidad de las tareas prima una excelente comunicación de ida y vuelta positiva (Chiavenato, 2000).

Definición operacional, se medirá en base a la relación de la variable trabajo en equipo y calidad de servicio.

Indicadores:

Dimensión planificación: Planifica actividades en equipo, Evaluación de las actividades en equipo, referente a la dimensión coordinación: apertura a resolución de conflictos, mecanismos con planteamientos y en la dimensión cooperación: clima agradable, participación activa.

Escala de medición: escala ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

Es la actividad o atención al cliente, usuario o paciente a mediante la atención del servicio a través de la comparación entre las expectativas y la percepción del servicio brindado siendo intangibles y el resultado es la propiedad de nada., sus dimensiones (Parasuman, H., et, al., 2018).

Dimensión 1

Empatía; es referente a la comprensión de los requerimientos que corresponde la atención al paciente, cliente o usuario de manera individualizada. La entidad en esa dimensión es necesario una buena comunicación donde los usuarios o clientes perciba no solo están informados sino también escuchados por los trabajadores de la empresa, organización llegando incluso a ofrecer una atención personalizada (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1993).

Dimensión 2

Elementos físicos, estos términos se refiere a los equipos e instalaciones físicas, influye directamente en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio. Es decir, es la fundamentación de la oferta del servicio (Parasuman, H., et, al., 2018).

Dimensión 3

Capacidad de respuesta, es el cumplimiento del servicio a favor del cliente, usuario, paciente de manera oportuna, y efectiva (Parasuman, H., et, al., 2018).

Dimensión 4

Fiabilidad; se espera con el cumplimiento de la prestación del servicio sin fallas o sesgos, por lo contrario se espera se lleve a cabo formalmente y exacto. Se tiene la presencia de la eficiencia y eficacia (Parasuman, H., et, al., 2018).

Dimensión 5

Seguridad; Se mide a través del personal al prestar el servicio al percibirlo denota el nivel de conocimientos, preparación, atención del servicio en respuesta a ello es la tranquilidad al usuario, cliente, paciente por ello la necesidad de la preparación de todos los integrantes que intervienen en la atención del servicio (Parasuman, H., et, al., 2018).

Definición operacional

La variable, se midió mediante las dimensiones aplicadas en el estudio fidelidad, tangibilidad, responsabilidad, seguridad y empatía en base a los datos que se obtendrán en la recogida de datos del cuestionario de las sub variables fidelidad, la capacidad de respuesta y la empatía.

Indicadores:

De la dimensión se tiene los indicadores: con respecto a la dimensión empatía; brinda atención personalizada y comprende las necesidades de las usuarias, en dimensión elementos físicos; equipos de vanguardia y servidores responsables de su cuidado personal, dimensión capacidad de respuesta; servidor brinda un servicio oportuno y servidores dispuestos a ayudar, dimensión fiabilidad; cumplimiento del servicio y sincero interés por resolver problemas y en la dimensión seguridad; comportamiento confiable de los servidores y conocimientos suficientes por parte de los servidores.

Escala de medición; escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población, Estuvo constituida por los 30 servidores del departamento gineco obstetricia y que tienen como característica, la atención a las pacientes (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

Criterios de inclusión: Los trabajadores del departamento de gineco obstetricia.

Criterios de exclusión: Todos los trabajadores excepto los trabajadores del departamento de obstetricia.

3.3.2 Muestra, estuvo constituida por treinta unidades de análisis igual a la cantidad de la población se considera; censal; porque se integra a todos los integrantes que pertenecen al departamento de gineco obstetricia (Ríos, 2017).

3.3.3 Muestreo, es la técnica que permite la elección de los integrantes para la muestra utilizando la teoría de probabilidad empero en el presente estudio los integrantes de la muestra estudio es de tipo no probabilístico por conveniencia (Ríos, 2017) por motivos de la realidad todo el personal no se encuentra en el centro de labor por ello se invita al personal encuestado aplicándose un muestreo por conveniencia.

3.3.4 Unidad de análisis, se consideró a treinta unidades de análisis las mismas que tienen por lo menos una característica en común de ser un servidor del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura. Además fue un tipo de objeto delimitado por la investigadora que permitió su investigación a través de las respuestas de las preguntas del cuestionario del estudio es decir la unidad de análisis fue cada uno de los elementos que se observaron (Ñaupas, et. al., 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: incluye normas que guían en el desarrollo de la investigación que permitió el análisis y sistematización de la información deviniendo los resultados ligados al estudio (Perdomo, Arias-Pérez, y Lozada, 2016) La técnica aplicada en el presente estudio fue la encuesta estructurada en base a las dimensiones de las variables de estudio trabajo en equipo y calidad de servicio, la misma que permitió la recogida de la información con el instrumento respectivo.

Instrumento, aplicado fue el cuestionario ligado a la técnica de la encuesta, con el fin de establecer la relación entre las variables, el instrumento de medición estructurado en la presente investigación fue a través de 24 ítems que se aplicó a las treinta unidades de análisis conducido a medir las variables del estudio asimismo se utilizó la escala de Likert (Cabezas, Andrade y Torres, 2018). Permitted determinar si existe relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio.

Instrumentos

Ficha técnica: instrumento 1

Nombre: Trabajo en equipo

Autor Genoveva Vilela Chávez,

Adaptado Milagros del Socorro, Bran Núñez,

Dimensiones: planificación, cooperación y coordinación

Baremos Bueno, regular y deficiente

Ficha técnica: instrumento 2

Nombre: Calidad de Servicio

Autor Verónica Ramírez Saavedra

Adaptado Milagros del Socorro, Bran Núñez,

Dimensiones: dimensiones empatía, elementos físicos, capacidad de respuesta y seguridad.

Baremos: Bueno, regular y deficiente

Para los puntos de baremación, se calculó en base punto máximo y mínimo y se obtuvo los siguientes puntos.

Tabla 01

Baremación de la variable Baremación de la variable

Baremación	Deficiente	Regular	Bueno
Trabajo en equipo	30.3	47.7	65.0
Planificación	11.7	18.3	25.0
coordinación	9.3	14.7	20.0
Cooperación	9.3	14.7	20.0
Calidad de servicio	32.7	51.3	70.0
Empatía	4.7	14.7	10.0
Elementos físicos	9.3	14.7	20.0
Capacidad de respuesta	4.7	7.3	10.0
Fiabilidad	4.7	7.3	10.0
Seguridad	4.7	7.3	10.0

Validez y confiabilidad: La validez se establece mediante el juicio de expertos en base a la consistencia y coherencia en el marco teórico y de los objetivos porque a las mediciones de la validez, es el instrumento de lo que se pretende medir con

respecto a la relación entre las variables (Chávez, 2007) Los expertos que realizó la validación del instrumentos fueron: Magíster Lidia Mercedes Olaya Guerrero; Resolución/Acta 0238-2016-UCV de fecha 30.05.2016, Magíster Primitivo Bruno Coveñas; reconocido con Resolución/Acta 0051-2011-USP/CU; Fecha 21.01.2011 y Doctora Isidora Concepción Zapata Periche; con Resolución/Acta 02836-2011-USP/CU; Fecha 17.08.2011 quienes; determinaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems denotando el cumplimiento con la medición que se propuso sin la presencia de distorsiones empíricas se adjunta anexo 6,7,9,10,12,13.

La fiabilidad mide el grado de producir resultados iguales, cuando se aplica un instrumento repetidas veces al mismo sujeto. (Vara, 2015). También, denominada confiabilidad es la medición que se realizó al objeto logrando el resultado objetivo es decir se midió el grado de confiabilidad del instrumento. Es la precisión de una medida es lo que asegura su respetabilidad (Chávez, 2007) se realizó la fiabilidad a través del coeficiente de Alpha Cronbach a través del programa SPSS. Obteniéndose 0,933 coeficientes altamente confiable en cuanto a fiabilidad de Trabajo en equipo el coeficiente es 0.935 y el coeficiente de 0.846 de fiabilidad es de la calidad del servicio denotando el estudio coeficiente confiable.

Tabla 02

Coeficiente de fiabilidad trabajo en equipo y calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	27

Tabla 03 *Coeficiente de fiabilidad trabajo en equipo*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	13

Tabla 04 *Coeficiente de fiabilidad calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	13

3.5. Procedimientos:

El procedimiento que se utilizó fue con la técnica Recolección de datos que permitió el análisis de la recogida de datos y se aplicó el estadístico descriptivo e inferencial de la información del conjunto de los ítems y los resultados se muestran en gráficos.

3.6. Método de análisis de datos:

Los datos obtenidos se analizaron a través de la estadística aplicando los estadísticos descriptivos e inferencial que tuvo el propósito de contrastar la hipótesis tuvo la medición numérica asimismo se realizó el análisis estadístico acaeciendo el establecimiento del comportamiento y la prueba de la teoría mediante su procesamiento en el programa Excel y el paquete estadístico SPSS; y los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencia. Es decir, el enfoque cuantitativo en base al planteamiento filosófico sostuvo en el estudio desde la recogida y su análisis de datos la respuesta a la pregunta de investigación a la vez se utilizó métodos o técnicas se logró de las variables la descripción y la aceptación o falsedad de la hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.7. Aspectos éticos:

El estudio se orientó a la protección y el respeto de los sujetos a quienes se les aplicó para la investigación y se conserva la confidencialidad de las fuentes primarias y secundarias. De igual forma, se garantizó los principios éticos de la investigación; se reconoció la autoría intelectual de las teorías citadas según el modelo APA de cada una de las fuentes de información, citadas del marco teórico de la investigación. Asimismo, se aplicaron los códigos establecidos, según la publicación del Código de Ética de la Universidad César Vallejo, establecida en la Resolución N° 0262-20/UCV.

IV. RESULTADOS:

4.1 Análisis descriptivo

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022 .

Tabla 05

Número de casos

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Trabajo en equipo						
Calidad de servicio	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

En razón que la base es menor a 50 datos se utilizó la prueba de Shapiro Wilk para determinar la prueba de normalidad se trazó

(1) Planteo las Hipótesis

Ho: Los datos proviene una población normal

Ho: Los datos proviene una población normal

(2) Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia (alfa) @ 5% = 0.05

Se obtuvo del SPSS (3 y 4) (analizar, estadísticos descriptivos, explorar)

(3) Valor calculado

Trabajo en equipo 0,932 (valor estadístico)

Calidad de servicio 0.907 (valor estadístico de shapiro Wilk)

(4) p-valor

Trabajo en equipo 0,056 (sig)

Calidad de servicio 0.012 (sig de shapiro Wilk)

(5) decisión y conclusión

En el caso del resultado 0,56 es $\hat{p} > 0.05$ por tanto sigue una distribución normal en cambio el resultado 0.012 es $p < 0.05$ no sigue una distribución normal por este motivo basta que uno no cumpla el principio de normalidad se considera para todos por lo tanto se deben tomar prueba no paramétrica.

Tabla 06

Tabla cruzada trabajo en equipo y Calidad de servicio

		Calidad de servicio				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Trabajo en equipo	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	3	7	0	10
		% del total	10,0%	23,3%	0,0%	33,3%
	Bueno	Recuento	0	13	3	16
		% del total	0,0%	43,3%	10,0%	53,3%
Total	Recuento	7	20	3	30	
	% del total	23,3%	66,7%	10,0%	100,0%	

En la tabla N° 06, se presenta el cruce de los niveles de las variables Trabajo en equipo y calidad de servicio en el departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, donde el 53.3% de los encuestados consideran que el trabajo en equipo es bueno, frente al 33.3% y 13.3% que lo consideran regular y deficiente respectivamente. Sin embargo, el 67.7% considera que la calidad de servicio es regular, solo el 10% lo considera bueno, mientras que el 23.3% lo considera deficiente.

En lo que respecta a los objetivos específicos, se obtienen los resultados sobre: Identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la empatía del personal del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

Tabla 07*Relación entre trabajo en equipo y la empatía*

			<u>Empatía</u>			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
Trabajo en equipo	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	1	8	1	10
		% del total	3,3%	26,7%	3,3%	33,3%
	Bueno	Recuento	0	1	15	16
		% del total	0,0%	3,3%	50,0%	53,3%
Total	Recuento	5	9	16	30	
	% del total	16,7%	30,0%	53,3%	100,0%	

La tabla N° 07, muestra el cruce de los niveles de las variables Trabajo en equipo con la empatía en el departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, donde el 53.3% de los encuestados consideran que el trabajo en equipo es bueno, frente al 33.3% y 13.3% que lo consideran regular y deficiente respectivamente. Frente a la empatía, el 53.3% la considera buena, solo el 30% la considera regular, y el 16.7% la considera deficiente.

Con el resultado sobre: Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; se tiene:

El cruce de las variables trabajo en equipo y elementos físicos, se observa en la tabla N° 08, del 100%; el 53.3% de los encuestados consideran que el trabajo en equipo en el nivel bueno, frente al 33.3% y 13.3% que lo consideran en un nivel regular y deficiente respectivamente. No obstante, los encuestados consideran a los elementos físicos en los niveles un 76.7% como deficientes, 33.3% como regular, quedando un escaso 10% que los considera como buenos. Denotando el trabajo en equipo en el nivel bueno y los elementos físicos en el nivel deficiente es decir el personal tiene capacidad de desenvolverse en el trabajo en equipo pero no se cuenta los elementos físicos para brindar un servicio de calidad.

Tabla 08*Relación entre trabajo en equipo y elementos físicos*

		Elementos físicos			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Trabajo en equipo	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	8	2	0	10
		% del total	26,7%	6,7%	0,0%	33,3%
	Bueno	Recuento	11	2	3	16
		% del total	36,7%	6,7%	10,0%	53,3%
Total	Recuento	23	4	3	30	
	% del total	76,7%	13,3%	10,0%	100,0%	

El resultado sobre: Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022

Tabla 09*Relación entre trabajo en equipo y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Trabajo en equipo	Deficiente	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3,3%	10,0%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	1	5	4	10
		% del total	3,3%	16,7%	13,3%	33,3%
	Bueno	Recuento	1	1	14	16
		% del total	3,3%	3,3%	46,7%	53,3%
Total	Recuento	3	9	18	30	
	% del total	10,0%	30,0%	60,0%	100,0%	

La tabla N° 09 muestra que, el 53.3% de los encuestados consideran que el trabajo en equipo es bueno, frente al 33.3% y 13.3% que lo consideran regular y deficiente respectivamente. Empero, los encuestados consideran una capacidad de respuesta buena en un 60%, regular en un 30% como regular y solo el 10% que la considera deficiente.

El resultado sobre: Establecer la relación del trabajo en equipo y la fiabilidad de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

Tabla 10

Relación entre trabajo en equipo y Fiabilidad

			Fiabilidad	
			Deficiente	Total
Trabajo en equipo	Deficiente	Recuento	4	4
		% del total	13,3%	13,3%
	Regular	Recuento	10	10
		% del total	33,3%	33,3%
	Bueno	Recuento	16	16
		% del total	53,3%	53,3%
Total	Recuento	30	30	
	% del total	100,0%	100,0%	

La tabla N° 10 muestra que, el 53.3% de los encuestados consideran que el trabajo en equipo es bueno, frente al 33.3% y 13.3% que lo consideran regular y deficiente respectivamente. Asimismo del 100% el 53% en la dimensión de fiabilidad es deficiente detonándose el trabajo en equipo y la fiabilidad se cruzan en el 53% en el nivel deficiente.

4.2 Análisis Inferencial

Para el objetivo general de investigación determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, se realiza la prueba de normalidad:

Tabla 11*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo en equipo	,162	30	,043	,932	30	,056
Calidad de servicio	,199	30	,004	,907	30	,012

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se plantearon las hipótesis

H₁: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

H₀: El trabajo en equipo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

Tabla 12*Correlación entre trabajo en equipo y calidad de servicio***Correlaciones**

		Trabajo equipo	enCalidad servicio	de
Rho de Spearman	Trabajo en equipo		1,000	,672**
		Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de servicio		,672**	1,000
		Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La correlación de las variables analizadas se observa en la tabla N° 12, que al obtener un nivel de significancia de p-valor=0.000 y que ($0.000 < 0.05$), se deduce que existe significancia entre las variables, en razón a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: existe una correlación positiva fuerte (0.672) entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en el departamento de Gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura.

En lo que respecta al objetivo específico: Identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la empatía del personal del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; se plantearon las hipótesis:

H₁: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la empatía del personal del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022

H₀: El trabajo en equipo no se relaciona significativamente con la empatía del personal del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

Tabla 13

Correlación entre trabajo en equipo y la empatía

		Trabajo en equipo		Empatía	
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,790**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	30	30	
	Empatía	Coeficiente de correlación	,790**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	30	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla N° 13 muestra la correlación de las variables en cuestión, donde se aprecia un nivel de significancia de p-valor=0.000 y que al ser ($0.000 < 0.05$), se infiere que existe significancia entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la empatía del personal del departamento de gineco

obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; siendo una correlación positiva fuerte con un Rho de Spearman de 0.790

Con el resultado sobre: Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; las hipótesis planteadas fueron:

H₁: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

H₀: El trabajo en equipo no se relaciona significativamente con los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

Tabla 14

Correlación entre trabajo en equipo y elementos físicos

			Trabajo equipo	enElementos físicos
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	-,073
		Sig. (bilateral)	.	,701
		N	30	30
	Elementos físicos	Coeficiente de correlación	-,073	1,000
		Sig. (bilateral)	,701	.
		N	30	30

En la tabla N° 14 se aprecia la correlación de las variables en estudio, donde se evidencia un nivel de significancia de p-valor=0.701 y que al ser (0.701 > 0.05), se afirma que no existe significancia entre las variables, aceptando por lo tanto la hipótesis nula: El trabajo en equipo no se relaciona significativamente con los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; se obtiene así un Rho de Spearman de -0.073, que obedece a una relación negativa entre las variables.

Para el resultado sobre: Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, se plantearon las siguientes hipótesis:

H₁: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

H₀: El trabajo en equipo no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

Tabla 15

Correlación entre trabajo en equipo y capacidad de respuesta

Correlaciones

			Trabajo en equipo	en Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	de 1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Capacidad respuesta	de Coeficiente de correlación	de ,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla N° 15 muestra la correlación de las variables trabajo en equipo y capacidad de respuesta, donde se aprecia un nivel de significancia de p-valor=0.000 y que al ser ($0.000 < 0.05$), se infiere que existe significancia entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del personal del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; siendo una correlación positiva fuerte con un Rho de Spearman de 0.669.

En el resultado sobre: Establecer la relación del trabajo en equipo y la fiabilidad de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; se plantearon las hipótesis:

H₁ El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la fiabilidad de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

H₀ El trabajo en equipo no se relaciona significativamente con la fiabilidad de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022.

Tabla 16

Correlación entre trabajo en equipo y Fiabilidad

Correlaciones

		Trabajo equipo	enFiabilidad ítems
Rho de Spearman Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,428*
	Sig. (bilateral)	.	,018
	N	30	30
Fiabilidad ítems	Coeficiente de correlación	,428*	1,000
	Sig. (bilateral)	,018	.
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La correlación de las variables trabajo en equipo y fiabilidad, de aprecia en la tabla N° 16, donde un nivel de significancia de p-valor=0.018 y que al ser (0.018 < 0.05), se deduce que existe significancia entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la fiabilidad del personal del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; siendo una correlación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.428.

V. DISCUSIÓN

Este trabajo tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; donde los resultados fueron 53.3% de los encuestados consideran que el trabajo en equipo es bueno, el 33.3% y 13.3% lo consideran regular y deficiente respectivamente; empero, el 67.7% considera que la calidad de servicio es regular, solo el 10% lo considera bueno, mientras que el 23.3% lo considera deficiente; de la misma manera se determinó la existencia de una correlación positiva fuerte entre las variables, con un Rho de 0.672. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Cervantes, Muñoz e Inda (2020), quienes consideran que los clientes perciben una baja calidad del servicio recibido, basándose en que 16.7% de los clientes encuestados considera inapropiados los plazos de entrega del producto, el 30% percibe la no coincidencia de las órdenes con el tiempo estipulado, el 48.3% percibe los tiempos de respuesta de manera negativa por parte de los vendedores; y el 13.4% considera una falta de compromiso por parte de los vendedores al otorgar el servicio.

Los resultados también concuerdan con el estudio de revisión bibliográfica de Paravic & Lagos (2021) referente a la importancia del trabajo en equipo para el mejoramiento de la calidad de atención en el área de salud; donde concluyen que es sumamente importante que los servidores de salud tengan como prioridad el trabajo en equipo, con el fin de brindar una buena calidad en la atención de los pacientes, resaltan también que es el personal de enfermería es determinante para el trabajo en equipo multidisciplinario.

Así mismo, los resultados coinciden con Díaz y Huamán (2021) que investigaron sobre la relación del trabajo en equipo con la calidad de servicio brindado en un centro de salud de Curahuasi, llegando a concluir que ambas variables se encuentran relacionadas de manera positiva, es decir, a mejor trabajo en equipo, mejor calidad de servicio.

Además se tiene coincidencia con lo concluido por Robles (2020), que realiza el estudio con docentes de instituciones educativas para determinar la relación entre el trabajo en equipo con la calidad de servicio; concluyendo que la correlación

positiva que existe entre ambas variables es alta.

De la misma manera, se contrasta con lo que sostienen Borrell (2004) y Drucker (2000) quienes manifiestan que hasta la actualidad existen empresas que consideran que los equipos de trabajo, deben ceñirse estrictamente a lo indicado, lo redundante en la calidad de servicio ofrecido al ser limitado e improductivos. Esto se refuerza con lo indicado por Alcaraz (2006), que para que el trabajo en equipo sea considerado como efectivo es necesario los integrantes del equipo se organicen para que sus esfuerzos sean sincronizados cuando resuelven las tareas, para lo cual deben dividir las tareas para permitir el desarrollo de proyectos complejos, dado que se integran los conocimientos y las capacidades de los diferentes trabajadores, logrando el objetivo planteado en conjunto en el menor tiempo posible.

En este objetivo general, se concluye que. existe correlación positiva fuerte entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, así mismo, el trabajo en equipo es considerado como bueno por poco más de la mitad de los encuestados, no obstante, mucho más de la mitad considera la calidad de servicio como regular; consecuencia de que falta casi la otra mitad de encuestados que mejore el trabajo en equipo, lo que implica no dar una buena calidad de servicio en el área analizada. Se hace muy necesario resaltar la importancia que tienen el trabajo en equipo, para ofrecer un servicio de calidad, de manera que redunde en la imagen de la institución.

Respecto al objetivo específico identificar la relación existente entre el trabajo en equipo y la empatía del personal del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, se concluye que ambas variables están positiva y fuertemente relacionadas, esto se basa en el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.790; también se determinó que el 53.3% la considera buena la empatía en la institución analizada, el 30% la considera regular, y el 16.7% la considera deficiente. Frente a lo expuesto se tiene a Díaz y Huamán (2021), quien obtuvieron los resultados: el 33,9% de los encuestados considera el Trabajo en equipo como pésimo; el 30,5% como muy

pésimo; 18,6% lo considera muy óptimo; y el 16,9% lo percibe como óptimo; llegando a concluir que el trabajo en equipo está relacionado con la empatía.

También se tiene lo obtenido por Sudirman. (2019), cuando analizó y formuló una estrategia alineada al servicio de la unidad de hospitalización del Hospital Anuntaloko Parigi basada en un enfoque servqual; llegando a la conclusión de que si bien es cierto que determinó relación de la calidad de servicio con otras variables, más no con la empatía, presentándose una brecha entre los resultados esperados con los percibidos.

Se contrasta lo expuesto con Parasuraman, Zeithmal y Berry (1993), que sostienen que la empatía se refiere a la comprensión de los colaboradores a los pacientes, por lo que se hace necesario que se les haga sentir que además de informados se sienten escuchados, siendo muy importante la atención personalizada.

Se concluye en el objetivo analizado que, existe una correlación positiva fuerte entre el trabajo en equipo y la empatía del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, así mismo, ambas variables son consideradas como buenas por poco más de la mitad de los encuestados; no obstante falta poco menos de la mitad de los colaboradores que mejoren el trabajo en equipo y la empatía, lo que implica no dar una buena calidad de servicio ofrecido. Se hace muy necesario resaltar la importancia que tiene la empatía, porque si los colaboradores se ubicaran en el lugar del paciente, la calidad de servicio ofrecido mejoraría considerablemente.

En cuanto al objetivo de establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, esta investigación concluye que no hay relación entre las variables, obteniéndose un Rho de Spearman negativo (-0.073) y un nivel de significancia de $0.3505 > 0.05$; así mismo, los encuestados consideran los elementos físicos: 76.7% como deficientes, 33.3% como regular, quedando solo el 10% los considera como buenos. Frente a esto se tiene que Parasuman, et, al., (2018) sostiene que los elementos físicos son los equipos e infraestructura que están a la vista de los clientes, los que relacionan la calidad de servicio con dichos

elementos.

Para el objetivo indicado también se tiene sustento en lo que argumenta Chiavenato (2000), que para ejecutar el trabajo en equipo se necesita utilizar eficazmente los recursos y los materiales, también asume como etapas: la planificación, la cooperación y la coordinación; donde la Planificación, establece la forma de realizar o programar las tareas con la dotación o asignación de los elementos físicos para su conducción correcta; de allí la importancia de este elemento en el trabajo en equipo.

Se concluye en este objetivo la existencia de una correlación negativa entre el trabajo en equipo y los elementos físicos del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, así mismo, los elementos físicos son considerados como deficientes por poco más del 75% de los encuestados; motivo por el que la calidad de servicio no es buena. Es importante resaltar que los elementos físicos son un factor determinante en la buena calidad del servicio ofrecido.

En lo concerniente al objetivo: establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, los resultados obtenidos en este trabajo permiten inferir que, ambas variables se correlaciona de manera positiva, pues se obtienen un Rho de Spearman de 0.669; también un 60% de encuestados consideran la capacidad de respuesta como buena, regular un 30% y solo el 10% la considera deficiente. Se contrapone lo indicado a los obtenido por Ríos (2017), que no hay satisfacción en el equipo de trabajo, por lo que se evidencia una regular capacidad de respuesta, a pesar que se concluye que el trabajo en equipo influye en la calidad de servicio ofrecido.

Se relaciona los resultados de esta investigación con lo sostenido por Juran & Gryna (1993) referente a que la calidad de servicio obedece a que las necesidades y las expectativas del cliente o usuario deben ser satisfechas, las mismas que utilizando el modelo SERVQUAL las dimensiona en: empatía, elementos físicos, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. Esto implica que

el servicio brindado debe ajustarse a las necesidades, a las expectativas y a los deseos de las usuarias o clientes.

Esto concuerda con Gairín & Wilson (2008), que resaltan la importancia del despliegue que realicen los colaboradores en su desempeño laboral, porque denota el trabajo interinstitucional como capacidad de respuesta a sus pacientes.

Se concluye en este objetivo la existencia de una correlación positiva entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los colaboradores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, así mismo, la capacidad de respuesta es considerada como buena por mucho más de la mitad de los encuestados. Se hace necesario resaltar la importancia de la capacidad de respuesta de los colaboradores, Es necesario resaltar que la capacidad de respuesta, demuestra el despliegue que realizan los trabajadores en su centro laboral, garantizando de esta manera la buena calidad de servicio brindado; de allí su importancia.

Por último, respecto al objetivo: establecer la relación del trabajo en equipo y la fiabilidad de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, los resultados arrojaron que existe significancia entre las variables, dado un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.018 < 0.05$, teniendo una correlación positiva moderada, sustentada en el Rho de Spearman de 0.428 obtenido; así mismo, el 53.3% de los encuestados consideran que el trabajo en equipo es bueno, 33.3% y 13.3% que lo consideran como regular y deficiente respectivamente. Lo obtenido por Díaz y Huamán (2021) difieren de los resultados mencionados, pues obtuvieron que: el 33,9% consideran el Trabajo en equipo como pésimo; el 30,5% como muy pésimo; 18,6% lo considera muy óptimo; y el 16,9% lo percibe como óptimo; empero, concluyen que existe relación entre el trabajo en equipo y la fiabilidad.

Los resultados de esta investigación, también difieren de los encontrados por Ríos (2017), que concluye que en la institución donde realizó su investigación existe insatisfacción del equipo de trabajo, debido a ello, es que consideran sus logros en un nivel regular, lo que limita la fiabilidad, además de la capacidad de respuesta y de la seguridad. seguridad. Por otra parte, se tiene lo determinado por Sudirman

(2019), quien en su investigación llega a determinar que Sí existe relación directa de calidad de servicio con la confiabilidad, a pesar de que entre no hay relación entre la empatía con la confiabilidad.

También se relaciona con lo investigado por Gilavand y Torabipour (2022) relacionado a la calidad del servicio ofrecido en centros hospitalarios, determinando que, en el lapso de diez años, de acuerdo a las opiniones vertidas por los encuestados, no logran satisfacer a los pacientes, evidenciándose una brecha en las expectativas, siendo la calidad de servicio y la confiabilidad entre hospitales de manera diversa; concluyendo la brecha más significativa fue la capacidad de respuesta porque se basa en confiabilidad y comunicación entre el personal médico, personal clínico, personal administrativo y paciente en el hospital.

Frente a ello Parasuman, H., et, al., (2018) sostienen que la Fiabilidad, obedece al cumplimiento de la prestación del servicio sin fallas o sesgos, es decir, debe desarrollarse de manera formal y exacta.

Finalmente se concluye en este objetivo la existencia de una correlación positiva moderada entre el trabajo en equipo y la fiabilidad de los colaboradores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022. Se hace necesario resaltar la importancia de la fiabilidad de los colaboradores, pues permite que los colaboradores otorguen un servicio sin falla y sin sesgo, demostrando eficiencia y eficacia, que se traduce en una buena calidad de servicio brindado.

VI. CONCLUSIONES

Primera; se determinó, de todo lo analizado y expuesto en este trabajo, se concluye que, existe una correlación positiva fuerte entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en el departamento de Gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, habiéndose obtenido un $Rho = 0.672$

Seguidamente se presentan a continuación las conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos planteados:

Segundo; se identificó, el trabajo en equipo se relaciona positiva y significativamente con la empatía del personal del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022; dado un Rho de Spearman de 0.790., con un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.000$.

Tercero; se estableció no existe correlación entre el trabajo en equipo con los elementos físicos en un hospital de la Provincia de Piura, pues se obtuvo un Rho de Spearman = -0.073.

Cuarta; se estableció la correlación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, es positiva fuerte con un Rho de Spearman de 0.669, un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$.

Quinta; se estableció existe una correlación positiva moderada entre el trabajo en equipo y la fiabilidad de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022, dado un Rho de Spearman de 0.428 y un nivel de significancia de $p\text{-valor}=0.018 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES:

Primera; Considerando que, hay una correlación positiva entre el trabajo en equipo y la calidad de atención, se recomienda a los jefes del área de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, reforzar el trabajo en equipo de los colaboradores del área, por medio de talleres de capacitación.

Segundo; realizar capacitaciones para mejorar las habilidades blandas en los trabajadores del área de gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, a fin de mejorar la empatía y por ende la atención a los pacientes.

Tercero; considerar los elementos físicos como mejoramiento de la imagen de la institución, más no como condicionante del trabajo en equipo que lleve a la mejora de la calidad de atención del administrado.

Cuarto; desarrollar capacitaciones para mejorar la capacidad de respuesta de los colaboradores del área de gineco obstetricia hacia los pacientes, de manera oportuna y efectiva.

Quinta; asesoramiento permanente, de parte de los especialistas hacia el personal de área, durante los diferentes procesos brindados; que conlleve a mejorar la fiabilidad, para brindar un servicio de manera eficiente.

REFERENCIAS

- Álvarez, I. (2006) Introducción a la calidad aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. 1era, edición. Ideaspropias Editorial, Vigo p´136
<https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&pg=PT31&dq=gestion+de+calidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjn5d6m47DNAhWBpR4KHYPfD6o4FBDoAQhOMAY#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>
- Amaya Arias, A., Douglas Idarraga, Vanessa G., y Gómez. (2015.) Efectividad de un programa para mejorar el trabajo en equipo en salas de cirugía. *Revista Colombiana de Anestesiología* 43(1): 68-75.
<https://www.redalyc.org/pdf/1951/195133064009.pdf>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México D. F.: Grupo Editorial Patria.
- Caballero, A. (2014). Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Cabezas E., Andrade D. y Torres J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación Científica. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://www.espe.edu.ec>
- Castellanos, M y Martínez, A. (2012). *Trabajo en equipo con Google Drive*. Universidad del Cauca.
<https://es.scribd.com/document/63474235/Trabajo-en-Equipo>
- Campoverde. (2022). Nivel de satisfacción del usuario en centros de salud de primer nivel de atención, Piura, 2019. Tesis Título Profesional. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40354/Campo_verde_SEA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cervantes, G.; Muñoz, G. E Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*. 41(14): Pág. 27.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. 442.
- Europe Aid (2020) instrumento de Vecindad de Cooperación al Desarrollo y Cooperación Internacional - Europa Global (2021-2027)
- EuropeAid/169021/DD/ACT/AR. *Fecha límite: 15.7.2020* W3
- EuropeAid/169021/DD/ACT/AR, 9.5.2020
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. [https:// books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&prints=ec=frontcover&dq=inauthor:%22LLUIS+CUATRECASAS+ARBOS%22&hl=es&](https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&prints=ec=frontcover&dq=inauthor:%22LLUIS+CUATRECASAS+ARBOS%22&hl=es&)
- COMEX (2022) Establecimientos de salud del primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada. Sociedad de Comercio Exterior Del Perú. de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada>
- Díaz, L. & Huaman, S. (2021). Trabajo en equipo y calidad de servicios de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Tesis de Título Profesional. Universidad César Vallejo – Callao: Facultad de Ciencias Empresariales.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81271/Diaz_RLK-Huaman_GSU-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Feigenbaum, A. (1951). *Total Quality Control* (3ra Ed.). New York: McGraw-Hill.
- ISO (2022.). *Gestión de la Calidad de Servicios ISO/IEC 20000*. Capitalis., de <https://capitalis-it.com/gestion-de-la-calidad-de-servicios-iso-iec-20000/>
- Gilavand A y Torabipour A (2022) La calidad de los servicios de los hospitales universitarios de Irán según el modelo de evaluación de SERVQUAL: una revisión sistemática y un metanálisis. *Frente.Salud Pública* 10:838359.doi: 10.3389/fpubh.2022.838359
- <https://ethics.research.ac.ir/ProposalCertificateEn.php?id=167856&Print=true&NoPrintHeader=true&NoPrintFooter=true&>

- Giugliani C, G. N.-T. (2009). Evolution of patients' complaints in a French university hospital: is there a contribution of a law regarding patient rights ?. (Vol. 9). BMC Health Serv Res.
- Harris (2022).Mejorando el trabajo en equipo en los servicios de maternidad: Una revisión rápida de las intervenciones.Partería108
<https://doi.org/10.1016/j.midw.2022.103285>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill
- Horovitz, J. (1997). La calidad del servicio a la conquista del cliente. España: Edigrafos S.A
- Ingels (2022).Trabajo en equipo interprofesional en salud: Observaciones y camino a seguir. Revista de Atención Interprofesional.
<https://doi.org/10.1080/13561820.2022.2090526>
- Juran, J. & Gryna, M. (1993) *Manual de Control de Calidad*. Madrid: McGraw-Hill
- Lazar, L. (2005). Comportamiento del consumidor Schiffman (10ª Ed).
<https://books.google.com.pe/books?id=Wqj9hlxqWIC&pg=PA190&q=dimensiones+de+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwjY5vOleLMAhUFMSYKHW0CBTUQ6AEIQDAH#v=onepage&q=dimensiones%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Lori. (2020).Determinación de la calidad de los servicios prestados en la sala de partos del hospital ayatollah kashani (Jiroft, Irán) desde la perspectiva de los clientes que utilizan el modelo de calidad del servicio (SQM) durante la primavera de 2019.Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology. 14 (2), 1809–1813.
- Martínez, H. (2012). Metodología de la Investigación. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Mejía-Giraldo, Armando, Bravo-Castillo, Mario, & Montoya-Serrano, Arturo. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. Ingeniería Industrial, 34(1), 2-11.
- Martínez, V., Peiro, J., y Ramos J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Editorial Síntesis

- Mira, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria (M. Clínica, Ed.) (Vol. 114).
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109-117.
- Mustafa, G., Glavee-Geo, R., & Rice, P.. (2017). Teamwork orientation and personal learning: The role of individual cultural values and value congruence. *SA Journal of Industrial Psychology*, 43(1), 1-13.
- Ñaupas, H., Valdivia R., Palacios Vilela, J. y Romero H., (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U, p.562; 24 cm. ISBN 978-958-762-876-0 e-ISBN 978-958-762-877-7
- Organización Internacional de Normalización (2012). Estándar acorde a la regulación (ISO 20000) <https://capitalis-it.com/gestion-de-la-calidad-de-servicios-iso-iec-20000/>
- Parasuman, H., et, al. (2018). Calidad del servicio. México: Interamericana Editores
- Paravic, T.; & Lagos, M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27 (41): 1-6. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Pérez V, Pablo S, & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 151-169.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Plan Estratégico de la Organización Panamericana de la Salud 2020-2025: La equidad, el corazón de la salud - OPS/OMS <https://www.paho.org/es/documentos/plan-estrategico-2021-2027>
- OMS (2020). Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo para la cobertura sanitaria universal. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027>. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO
- Prieto, R., & Tapia, F. (2017). *“Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017”*. Arequipa.

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7714/53.0912.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodríguez W, Secín D., Ramírez A (2021). El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. *Acta Med.* 2021; 19(4):477-479. Doi:10.35366/102530.
- Ríos R. (2017) El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza, en el año 2015. Tesis de Título Profesional. Universidad Privada de Tacna. Facultad de Ciencias Empresariales. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/317/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruelas-Barajas, E. (2009). El camino hacia la certificación internacional de Hospitales de Mexico (Vol. 14). *Rev Conamed.*
- Ríos R. (2017) Metodología para la investigación y redacción. España: Servicios Académicos Intercontinentales S. L. Colección biblioteca Virtual de Derecho, economía y ciencias sociales – <Http://www.eumed.net/libros.php>.
- Robles, L. (2020). Relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio en las Instituciones Educativas del Distrito de Tarma en el año 2014. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Cerro de Pasco. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2430/1/T026_04076519_M.pdf
- Rodríguez, F.; Secín, R. y Ramirez, J. (2021). El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. *Acta Medica.* 2021;19(4):477-479. doi:10.35366/102530. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2021/am214a.pdf>
- Sánchez, J. C., Lanero, A., Yurrebaso, A., & Tejero, B. (2007). Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(2), 218-224.
- Sudirman. (2019). La calidad de servicio en el hospital basada en el enfoque servqual. *Revista india de investigación y desarrollo de salud*

pública.10 (8), 2206–2211. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02186.7>

- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Vargas, M., y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. -- 3a. ed. – Bogotá: Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones, 366 p. – (Colección estudios / Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas; 3) ISBN 978-958-771-084-7 p.12; https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Vallières, F., McAuliffe, E., Hyland, P., Galligan, M., & Ghee, A. (2017). Measuring work engagement among community health workers in Sierra Leone: Validating the Utrecht Work Engagement Scale. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(1), 41-46.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para la evaluación de una tesis*. Macro. Lima – Perú.
- Weber, F., Secín Diep, R., & Arias, J. (2021). El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. *Acta Médica Grupo Angeles*, 19(4), 477-479.
- Yáñez, R (2006). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 32(1), 77-90. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052006000100005>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: X Trabajo en equipo				
¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad del servicio de departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022?,	Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura-2022	Existe una relación significativa entre trabajo en equipo y calidad del servicio del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Planificación	Planifica actividades en equipo	0 - 3	Likert (TdA) = 5 (DA) = 4 (I) = 3 (ED) = 2 (TeD) = 1	Bajo (1-22) Medio (23-44) Alto (45-65)
				Evaluación de las actividades en equipo	4 - 5		
			Coordinación	Apertura a resolución de conflictos	6 - 7		
				Mecanismos con planteamientos	8- 9		
			Cooperación	Clima agradable	10-11		
Participación activa	12- 13						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Y Calidad del servicio				
¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la empatía del personal del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022?	Identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la empatía del personal del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022	El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la empatía del personal del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022;	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Empatía	Brinda atención personalizada	14 - 15	(TdA) = 5 (DA) = 4 (I) = 3 (ED) = 2 (TeD) = 1	Bajo (1-24) Medio (25-47) Alto (48-70)
				Comprende las necesidades de las usuarias	16 - 17		
			Elementos físicos	Equipos de vanguardia	18 -19		
Servidores responsables de su cuidado personal	20 - 21						
¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con los elementos físicos del	Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y los elementos físicos del departamento	El trabajo en equipo se relaciona significativamente con los elementos físicos del departamento gineco	Capacidad de respuesta	Servidor brinda un servicio oportuno	22		
				Servidores dispuestos a ayudar	23		

departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022?	gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022	obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio oportuno	24		
				Sincero interés por resolver problemas	25		
¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022?	Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022	El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022	Seguridad	Comportamiento confiable de los servidores	26		
				Conocimientos suficientes por parte de los servidores	27		
¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la fiabilidad de los trabajadores del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022?	Establecer la relación del trabajo en equipo y la fiabilidad de los trabajadores del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022	El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la fiabilidad de los trabajadores del departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia de Piura, 2022					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo - correlacional Método: Hipotético - deductivo Diseño: No Experimental		Población:30 servidores Muestra: 30 servidores		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Correlacional: Tablas de contingencia Inferencial: Coeficiente de Spearman y significancia bilateral	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
Variable 1 Trabajo en equipo	Es el proceso de construcción social que aborda un determinado problema, para resolverlo en forma conjunta mediante tres dimensiones planificación cooperación y coordinación (Chiavenato, 2000)	Se medirá mediante la planificación coordinación y cooperación a través de la encuesta aplicando un cuestionario a los servidores de un Hospital de Piura a través de la técnica de la encuesta Pregunta 1-13	Planificación	Planifica actividades en equipo	Likert/Ordinal Likert (TdA) = 5 (DA) = 4 (I) = 3 (ED) = 2 (TeD) = 1	
				Evaluación de las actividades en equipo		
			Coordinación	Apertura a resolución de conflictos		Bajo (1-22)
				Mecanismos con planteamientos		Medio (23-44)
			Cooperación	Clima agradable		Alto (45-65)
				Participación activa		
Calidad de Servicio	En el ámbito del estudio las prestaciones deben estar ajustadas a las necesidades, expectativas y deseos de las usuarias (Juran & Gryna, 1993)	Se medirá con la empatía los elementos físicos, capacidad de respuesta fiabilidad y seguridad que poseen los servidores de un Hospital de Piura mediante la técnica de la encuesta a través del cuestionario de la Pregunta 14 - 27	Empatía	Brinda atención personalizada. Comprende las necesidades de las usuarias	Likert/ordinal (TdA) = 5 (DA) = 4 (I) = 3 (ED) = 2 (TeD) = 1	
			Elementos Físicos	Equipos de vanguardia Servidores responsables de su cuidado personal		
			Capacidad de respuesta	Servidor brinda un servicio oportuno Servidores dispuestos a ayudar		Bajo (1-22)
			Fiabilidad	Cumplimiento del servicio Sincero interés por resolver problemas		Medio (23-44)
			Seguridad	Comportamiento confiable de los servidores Conocimientos suficiente por parte de los servidores		Alto (45-65)

Anexo 3. Instrumento de aplicación

Cuestionario

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Bran Núñez, Milagros del Socorro con Nro. DNI. 03377224, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “**Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022**”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Trabajo en equipo

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo (TdA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1

Variable: Trabajo en equipo.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
		TeD	ED	I	D A	TdA
Variable 1: Trabajo en equipo						
Dimensión: Planificación.						
1	La filosofía de su institución se enfatiza en el factor humano.					
2	Participa activamente en reuniones de trabajo.					
3	Se ha propuesto evaluar el trabajo realizado por el departamento gineco obstetricia y la manera de mejorarlo.					
4	Su participación ha sido de forma activa en el diseño del trabajo grupal, aportando con ideas respecto a cómo llevar a cabo sus actividades de la mejor manera posible.					

5	Se toman en consideración las experiencias de otras organizaciones ante situaciones diferentes					
Dimensión: Coordinación.						
6	Ha mostrado apertura para resolver los conflictos que puedan surgir en su equipo (haciéndolos explícitos y planteando posibles soluciones).					
7	Ha propiciado un clima agradable de trabajo (de tolerancia, respeto y buen trato) en su equipo.					
8	Hay respeto y consideración por las maneras de pensar, sentir y actuar de los demás en el departamento gineco obstetricia					
9	Los directivos del departamento gineco obstetricia muestran grados de confianza entre ellos.					
Dimensión : Cooperación						
10	El cuerpo directivo del departamento gineco obstetricia se caracteriza por tener un clima laboral agradable y sin tensiones.					
11	Cuando se asignan responsabilidades y se asumen compromisos dentro del departamento gineco obstetricia, todos participan activamente en el proceso.					
12	Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por los demás integrantes del departamento gineco obstetricia					
13	Siento que en el departamento gineco obstetricia hay mucha colaboración entre todos, y eso les permite obtener ciertos resultados.					

Muchas gracias

Anexo 4. Instrumento de aplicación

Questionario

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Bran Núñez, Milagros del Socorro con Nro. DNI. 03377224 de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “**Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022**”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Calidad de servicio

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo (TdA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1

Variable: Trabajo en equipo.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
		TeD	ED	I	DA	TdA
Variable 2: Calidad del servicio						
Dimensión: Empatía						
1	El personal brinda una atención individualizada.					
2	El personal trata con respeto y consideración.					
3	El personal muestra interés para resolver problemas.					
4	El personal se preocupa por la atención de las usuarias					
Dimensión: Elementos Físicos						

5	Las instalaciones y/o ambientes con las que el departamento gineco obstetricia, se encuentran organizadas de acuerdo al área.					
6	Los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopadoras) que utiliza que el departamento gineco obstetricia, son los apropiados para su uso.					
7	El personal que lo atiende se encuentra vestido de la manera correcta.					
8	Los servidores manejan un canal de comunicación adecuado para estar informados sobre los servicios brindados.					
Fiabilidad						
9	Los servidores tienen la capacidad de brindar un servicio oportuno a las usuarias para cumplir con los objetivos.					
10	Los servidores tienen criterio dispuestos para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad.					
Seguridad						
11	Los servicios son brindados en el tiempo oportuno					
12	El personal muestra habilidades y preparación para resolver problemas.					
13	Los servidores tienen comportamiento confiable para transmitir seguridad a las usuarias.					
14	Los servidores tienen conocimientos suficientes para la atención de las usuarias					

Muchas gracias

Anexo 5. Carta de Presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Lidia Mercedes Olaya Guerrero

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción...., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

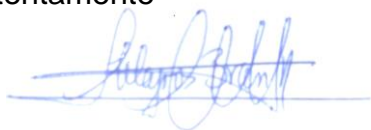
El título nombre del proyecto de investigación es: "Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Bran Núñez, Milagros del Socorro
DNI 03377224

Anexo 6. Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO EN EQUIPO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación.							
1	La filosofía de su institución se enfatiza en el factor humano.	x		x		x		
2	Participa activamente en reuniones de trabajo.	x		x		x		
3	Se ha propuesto evaluar el trabajo realizado por el departamento gineco obstetricia y la manera de mejorarlo.	x		x		x		
4	Su participación ha sido de forma activa en el diseño del trabajo grupal, aportando con ideas respecto a cómo llevar a cabo sus actividades de la mejor manera posible.	x		x		x		
5	Se toman en consideración las experiencias de otras organizaciones ante situaciones diferentes	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Coordinación.							
6	Ha mostrado apertura para resolver los conflictos que puedan surgir en su equipo (haciéndolos explícitos y planteando posibles soluciones).	x		x		x		
7	Ha propiciado un clima agradable de trabajo (de tolerancia, respeto y buen trato) en su equipo.	x		x		x		
8	Hay respeto y consideración por las maneras de pensar, sentir y actuar de los demás en el departamento gineco obstetricia	x		x		x		
9	Los directivos del departamento gineco obstetricia muestran grados de confianza entre ellos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Cooperación							
10	El cuerpo directivo del departamento gineco obstetricia se caracteriza por tener un clima laboral agradable y sin tensiones.	x		x		x		

11	Cuando se asignan responsabilidades y se asumen compromisos dentro del departamento gineco obstetricia, todos participan activamente en el proceso.	x		x		x		
12	Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por los demás integrantes del departamento gineco obstetricia	x		x		x		
13	Siento que en el departamento gineco obstetricia hay mucha colaboración entre todos, y eso les permite obtener ciertos resultados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Lidia Mercedes Olaya Guerrero **DNI: 03598710**

Especialidad del validador:**Contadora**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

13, de octubre del 2022.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Mg.Lidia Mercedes Olaya Guerrero

Firma del Experto Informante

Anexo 7. Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Empatía							
1	El personal brinda una atención individualizada.	x		x		x		
2	El personal trata con respeto y consideración.	x		x		x		
3	El personal muestra interés para resolver problemas.	x		x		x		
4	El personal se preocupa por la atención de las usuarias	x		x		x		
	Dimensión 2: Elementos Físicos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las instalaciones y/o ambientes con las que el departamento gineco obstetricia, se encuentran organizadas de acuerdo al área.	x		x		x		
6	Los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopiadoras) que utiliza que el departamento gineco obstetricia, son los apropiados para su uso.	x		x		x		
7	El personal que lo atiende se encuentra vestido de la manera correcta.	x		x		x		
8	Los servidores manejan un canal de comunicación adecuado para estar informados sobre los servicios brindados.	x		x		x		
	Dimensión 3 : Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los servidores tienen la capacidad de brindar un servicio oportuno a las usuarias para cumplir con los objetivos.	x		x		x		
10	Los servidores tienen criterio dispuestos para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad.	x		x		x		

15	Dimensión 4:Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los servicios son brindados en el tiempo oportuno	x		x		x		
	El personal muestra habilidades y preparación para resolver problemas.	x		x		x		
	Dimensión 5: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
	Los servidores tienen comportamiento confiable para transmitir seguridad a las usuarias.	x		x		x		
	Los servidores tienen conocimientos suficientes para la atención de las usuarias	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...Sí hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Lidia Mercedes Olaya Guerrero **DNI: 03598710**

Especialidad del validador:**Contadora**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Lidia Mercedes Olaya Guerrero

Firma del Experto Informante

Anexo 8. Carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Primitivo Bruno Coveñas

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción...., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Bran Núñez, Milagros del Socorro
DNI 03377224

Anexo 9. Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO EN EQUIPO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación.							
1	La filosofía de su institución se enfatiza en el factor humano.	x		x		x		
2	Participa activamente en reuniones de trabajo.	x		x		x		
3	Se ha propuesto evaluar el trabajo realizado por el departamento gineco obstetricia y la manera de mejorarlo.	x		x		x		
4	Su participación ha sido de forma activa en el diseño del trabajo grupal, aportando con ideas respecto a cómo llevar a cabo sus actividades de la mejor manera posible.	x		x		x		
5	Se toman en consideración las experiencias de otras organizaciones ante situaciones diferentes	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Coordinación.							
6	Ha mostrado apertura para resolver los conflictos que puedan surgir en su equipo (haciéndolos explícitos y planteando posibles soluciones).	x		x		x		
7	Ha propiciado un clima agradable de trabajo (de tolerancia, respeto y buen trato) en su equipo.	x		x		x		
8	Hay respeto y consideración por las maneras de pensar, sentir y actuar de los demás en el departamento gineco obstetricia	x		x		x		
9	Los directivos del departamento gineco obstetricia muestran grados de confianza entre ellos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Cooperación							
10	El cuerpo directivo del departamento gineco obstetricia se caracteriza por tener un clima laboral agradable y sin tensiones.	x		x		x		

Anexo 10. Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Empatía							
1	El personal brinda una atención individualizada.	x		x		x		
2	El personal trata con respeto y consideración.	x		x		x		
3	El personal muestra interés para resolver problemas.	x		x		x		
4	El personal se preocupa por la atención de las usuarias	x		x		x		
	Dimensión 2: Elementos Físicos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las instalaciones y/o ambientes con las que el departamento gineco obstetricia, se encuentran organizadas de acuerdo al área.	x		x		x		
6	Los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopiadoras) que utiliza que el departamento gineco obstetricia, son los apropiados para su uso.	x		x		x		
7	El personal que lo atiende se encuentra vestido de la manera correcta.	x		x		x		
8	Los servidores manejan un canal de comunicación adecuado para estar informados sobre los servicios brindados.	x		x		x		
	Dimensión 3 : Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los servidores tienen la capacidad de brindar un servicio oportuno a las usuarias para cumplir con los objetivos.	x		x		x		
10	Los servidores tienen criterio dispuestos para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad.	x		x		x		

15	Dimensión 4: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No
16	Los servicios son brindados en el tiempo oportuno	x		x		x	
	El personal muestra habilidades y preparación para resolver problemas.	x		x		x	
	Dimensión 5: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
	Los servidores tienen comportamiento confiable para transmitir seguridad a las usuarias.	x		x		x	
	Los servidores tienen conocimientos suficientes para la atención de las usuarias	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...Sí hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Primitivo Bruno Coveñas **DNI: 02649329**

Especialidad del validador:Economista.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Econ. Primitivo Bruno Coveñas
CEPP MAT 112

 Mg. Primitivo Bruno Coveñas
Firma del Experto Informante

Anexo 11. Carta de Presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Isidora C. Zapata Periche

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022 " y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Bran Núñez, Milagros del Socorro
DNI 03377224

Anexo 12. Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO EN EQUIPO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación.							
1	La filosofía de su institución se enfatiza en el factor humano.	x		x		x		
2	Participa activamente en reuniones de trabajo.	x		x		x		
3	Se ha propuesto evaluar el trabajo realizado por el departamento gineco obstetricia y la manera de mejorarlo.	x		x		x		
4	Su participación ha sido de forma activa en el diseño del trabajo grupal, aportando con ideas respecto a cómo llevar a cabo sus actividades de la mejor manera posible.	x		x		x		
5	Se toman en consideración las experiencias de otras organizaciones ante situaciones diferentes	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Coordinación.							
6	Ha mostrado apertura para resolver los conflictos que puedan surgir en su equipo (haciéndolos explícitos y planteando posibles soluciones).	x		x		x		
7	Ha propiciado un clima agradable de trabajo (de tolerancia, respeto y buen trato) en su equipo.	x		x		x		
8	Hay respeto y consideración por las maneras de pensar, sentir y actuar de los demás en el departamento gineco obstetricia	x		x		x		
9	Los directivos del departamento gineco obstetricia muestran grados de confianza entre ellos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Cooperación							
10	El cuerpo directivo del departamento gineco obstetricia se caracteriza por tener un clima laboral agradable y sin tensiones.	x		x		x		

11	Cuando se asignan responsabilidades y se asumen compromisos dentro del departamento gineco obstetricia, todos participan activamente en el proceso.	x		x		x		
12	Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por los demás integrantes del departamento gineco obstetricia	x		x		x		
13	Siento que en el departamento gineco obstetricia hay mucha colaboración entre todos, y eso les permite obtener ciertos resultados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Isidora Zapata Periche **DNI: 02649327**

Especialidad del validador:**Administradora de Empresas**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

12, de octubre del 2022.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Dra. Isidora C. Zapata Periche
Firma del Experto Informante

Anexo 13. Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Empatía							
1	El personal brinda una atención individualizada.	x		x		x		
2	El personal trata con respeto y consideración.	x		x		x		
3	El personal muestra interés para resolver problemas.	x		x		x		
4	El personal se preocupa por la atención de las usuarias	x		x		x		
	Dimensión 2: Elementos Físicos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las instalaciones y/o ambientes con las que el departamento gineco obstetricia, se encuentran organizadas de acuerdo al área.	x		x		x		
6	Los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopadoras) que utiliza que el departamento gineco obstetricia, son los apropiados para su uso.	x		x		x		
7	El personal que lo atiende se encuentra vestido de la manera correcta.	x		x		x		
8	Los servidores manejan un canal de comunicación adecuado para estar informados sobre los servicios brindados.	x		x		x		
	Dimensión3 : Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los servidores tienen la capacidad de brindar un servicio oportuno a las usuarias para cumplir con los objetivos.	x		x		x		
10	Los servidores tienen criterio dispuestos para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad.	x		x		x		
15	Dimensión 4:Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	

Anexo 14. Cartas de Autorización



GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA
E.S. II-1 HOSPITAL DE CHULUCANAS

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



CARTA N° 28 - 2022/H.CH-UDIC

CHULUCANAS 17 OCTUBRE 2022

A : Dra. LUTZARDA MURO RENTERIA

Jefe servicio Ginecología Obstetricia

DE : Dra. KATICZIA BENITESLOPEZ

Jefe Unidad Docencia

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICAR CUESTIONARIO

REFERENCIA : SOLICITUD DE FECHA 04 OCT.

Por intermedio de la presente, le saludo cordialmente y a la vez informarle que de acuerdo al documento de la referencia la Sra. MILAGROS DEL SOCORRO BRAN NUÑEZ, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo viene desarrollando el Proyecto de Investigacion "TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE PIURA, por lo cual solicita se le den las facilidades necesarias y AUTORIZAR la aplicación de instrumentos de investigación, para cumplir con sus objetivos.

Por lo cual se le adjunta los instrumentos de Investigación (Cuestionarios), para que AUTORICE su aplicación.

Sin otro particular. Quedo de Ud.

Atentamente




Dra. KATICZIA BENITES LOPEZ

JEFE UNIDAD DE DOCENCIA





GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA
E.S. II-1 HOSPITAL DE CHULUCANAS



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CHULUCANAS, 26 DE OCTUBRE DEL 2022

CARTA N° 31-2022-HACH-UDIC

A : MILAGROS DEL SOCORRO BRAN NUÑEZ
ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POST GRADO UCV

DE : UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACION

ASUNTO : AUTORIZACION

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE HACE DE SU CONOCIMIENTO QUE SE LE HA AUTORIZADO A REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION TITULADO:

"TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE PIURA 2022", PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRIA, POR LO CUAL SE LE AUTORIZA A REALIZAR ENCUESTAS A TRABAJADORES DEL HOSPITAL CHULUCANAS, A FIN DE REALIZAR EL MENCIONADO PROYECTO, ASI MISMO SE AUTORIZA UTILIZAR EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EN EL TITULO DEL PROYECTO DE TESIS.

SIN OTRO PARTICULAR. QUEDO DE UD.



JVOV/
CC.ARCHIVO

ATENTAMENTE



GOBIERNO REGIONAL PIURA
E.S. II-1 HOSPITAL CHULUCANAS
Dra. Silvana García Arroyo
C.M.P. 23295
DIRECTOR

Anexo 15. Evidencias

Questionario

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Bran Núñez, Milagros del Socorro con Nro. DNI. 03377224, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: **“Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022”**, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Trabajo en equipo

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo (TdA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1

Variable: Trabajo en equipo.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
		TeD	ED	I	DA	TdA
Variable 1: Trabajo en equipo						
Dimensión: Planificación.						
1	La filosofía de su institución se enfatiza en el factor humano.				X	
2	Participa activamente en reuniones de trabajo.				X	
3	Se ha propuesto evaluar el trabajo realizado por el departamento gineco obstetricia y la manera de mejorarlo.				X	
4	Su participación ha sido de forma activa en el diseño del trabajo grupal, aportando con ideas respecto a cómo llevar a cabo sus actividades de la mejor manera posible.					X
5	Se toman en consideración las experiencias de otras organizaciones ante situaciones diferentes					X
Dimensión: Coordinación.						

6	Ha mostrado apertura para resolver los conflictos que puedan surgir en su equipo (haciéndolos explícitos y planteando posibles soluciones).				X	
7	Ha propiciado un clima agradable de trabajo (de tolerancia, respeto y buen trato) en su equipo.				X	
8	Hay respeto y consideración por las maneras de pensar, sentir y actuar de los demás en el departamento gineco obstetricia			X		
9	Los directivos del departamento gineco obstetricia muestran grados de confianza entre ellos.			X		
Dimensión : Cooperación						
10	El cuerpo directivo del departamento gineco obstetricia se caracteriza por tener un clima laboral agradable y sin tensiones.				X	
11	Cuando se asignan responsabilidades y se asumen compromisos dentro del departamento gineco obstetricia, todos participan activamente en el proceso.				X	
12	Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por los demás integrantes del departamento gineco obstetricia					X
13	Siento que en el departamento gineco obstetricia hay mucha colaboración entre todos, y eso les permite obtener ciertos resultados.					X

Muchas gracias


 Getty Piller Medina

Cuestionario

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Bran Núñez, Milagros del Socorro con Nro. DNI. 03377224, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “**Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022**”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Trabajo en equipo

Escala autovalorativa


- Totalmente de acuerdo (TdA) = 5
 De acuerdo (DA) = 4
 Indiferente (I) = 3
 En desacuerdo (ED) = 2
 Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1

Variable: Trabajo en equipo.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
		TeD	ED	I	DA	TdA
Variable 1: Trabajo en equipo						
Dimensión: Planificación.						
1	La filosofía de su institución se enfatiza en el factor humano.				X	
2	Participa activamente en reuniones de trabajo.				X	
3	Se ha propuesto evaluar el trabajo realizado por el departamento gineco obstetricia y la manera de mejorarlo.				X	
4	Su participación ha sido de forma activa en el diseño del trabajo grupal, aportando con ideas respecto a cómo llevar a cabo sus actividades de la mejor manera posible.					X
5	Se toman en consideración las experiencias de otras organizaciones ante situaciones diferentes					X
Dimensión: Coordinación.						

6	Los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopadoras) que utiliza que el departamento gineco obstetricia, son los apropiados para su uso.		X			
7	El personal que lo atiende se encuentra vestido de la manera correcta.		X			
8	Los servidores manejan un canal de comunicación adecuado para estar informados sobre los servicios brindados.				X	
Capacidad de Respuesta						
9	Los servidores tienen la capacidad de brindar un servicio oportuno a las usuarias para cumplir con los objetivos.				X	
10	Los servidores tienen criterio dispuestos para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad.				X	
Fiabilidad						
11	Los servicios son brindados en el tiempo oportuno				X	
12	El personal muestra habilidades y preparación para resolver problemas.				X	
Seguridad						
13	Los servidores tienen comportamiento confiable para transmitir seguridad a las usuarias.				X	
14	Los servidores tienen conocimientos suficientes para la atención de las usuarias				X	

Muchas gracias


Betty Pillay M.

Anexo 16. Formato de registro de confiabilidad de instrumento

FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS


I.1. ESTUDIANTE:	Bran Núñez, Milagros del Socorro
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la Provincia, Piura: 2022
I.3. ESCUELA PROFESIONAL:	
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario aer
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (x)
I.6. FECHA DE APLICACIÓN	
I.7. MUESTRA APLICADA:	30

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Trabajo en equipo y calidad del servicio = 0,933
------------------------------------	--

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Veintisiete ítems.

Lic. José Carlos Fiestas Zevallos COESPE N° 505	 Bran Núñez Milagros del Socorro Estudiante DNI N°03377224
--	---

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18  
P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	27

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	13

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	14

RELIABILITY

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17
P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	27

Escala de valoración

Trabajo en equipo

Nivel	Ítems	Puntuación máxima	Total												
	13			*	5	=	65	-	13	=	52	/	3	=	17.33
Deficiente	13	+	17.3	=	30.3										
Regular	30.3	+	17.3	=	47.7										
Bueno	47.7	+	17.3	=	65.0										

Planificación

Nivel	Ítems		Puntuación máxima		Total		Ítems						
		5	*	5	=	25	-	5	=	20	/	3	=
Deficiente	5	+	6.7	=	11.7								
Regular	11.7	+	6.7	=	18.3								
Bueno	18.3	+	6.7	=	25.0								

Coordinación

Nivel	Ítems		Puntuación máxima		Total		Ítems						
		4	*	5	=	20	-	4	=	16	/	3	=
Deficiente	4	+	5.3	=	9.3								
Regular	9.3	+	5.3	=	14.7								
Bueno	14.7	+	5.3	=	20.0								

Cooperación

Nivel	Ítems		Puntuación máxima		Total		Ítems						
		4	*	5	=	20	-	4	=	16	/	3	=
Deficiente	4	+	5.3	=	9.3								
Regular	9.3	+	5.3	=	14.7								
Bueno	14.7	+	5.3	=	20.0								

Calidad del servicio

items

Nivel	Ítems		Puntuación máxima		Total		Ítems						
		14	*	5	=	70	-	14	=	56	/	3	=
Deficiente	14	+	18.7	=	32.7								
Regular	32.7	+	18.7	=	51.3								
Bueno	51.3	+	18.7	=	70.0								

Anexo 18. Validadores

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	ZAPATA PERICHE
Nombres	ISIDORA CONCEPCION
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	62649327
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Rector	JOSE MARIA HUAMAN RUIZ
Decano	FLORENCIA ADELINA ARTEAGA TORRES
Secretario	ANGEL EFREN PAREDES QUIPUSCOA
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	17/08/2011
Resolución/Acto	02836 - 2011 - USP / CU
Diploma	A1346025

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 01 de Enero de 2022



CODIGO VIRTUAL 9903502854



JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Intitvo: Servidor de Agentes Administrados.
Fecha: 01/01/2022 21:15:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocado al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se solicita.

Calle Alabos N° 337 - Urb. las Cañerías, Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930



PERU

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ZAPATA PERICHE
Nombres	ISIDORA CONCEPCION
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	62649327

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Rector	JOSE MARIA HUAMAN RUIZ
Decano	FLORENCIA ADELINA ARTEAGA TORRES
Secretario	ANGEL EFREN PAREDES QUIPUSCOA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	17/08/2011
Resolución/Acta	02836 - 2011 - USP / CU
Diploma	A1340025



CODIGO VIRTUAL 9903503854

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 01 de Enero de 2022

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos
Fecha: 01/01/2022 21:15:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular accediendo al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde www.sunedu.gob.pe.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se solicita.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BRUNO COVEÑAS
Nombres	PRIMITIVO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	02649329

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Rector	JOSE MARIA HUAMAN RUIZ
Secretario	ANGEL EFREN PAREDES QUIPUSCOA
Decano	FLORENCIA ADELINA ARTEAGA TORRES

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION SUPERIOR
Fecha de Expedición	21/01/2011
Resolución/Acta	00051 - 2011 - USP / CU
Diploma	A1212456



CÓDIGO VIRTUAL 3649529

Santiago de Surco, 03 de Enero de 2021

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/01/2021 20:23:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 02 de Julio de 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la provincia Piura :2022", cuyo autor es BRAN NUÑEZ MILAGROS DEL SOCORRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 21 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA DNI: 41808419 ORCID: 0000-0003-4826-8447	Firmado electrónicamente por: CSOTOH el 09-01- 2023 20:28:57

Código documento Trilce: TRI - 0497797