



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores
del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Silva Soria, Eder Roberto (ORCID: 0000-3332-0196-1351)

ASESOR:

Mg. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Janina Saavedra, mi esposa, compañera y amiga, por amarme, por ese optimismo que siempre me impulsa a seguir adelante a pesar de las dificultades.

A mis padres y hermanos, por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios de maestría.

Eder Roberto

Agradecimiento

Quiero agradecer sinceramente aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis. Especialmente agradezco a mi asesor el Dr. Aladino Panduro, por su asesoría siempre dispuesta aún en la distancia.

Igual manera a mi esposa Janina, por compartir su tiempo y conocimiento, para poder elaborar esta tesis.

El autor

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.....	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5. Procedimientos.	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	37

Índice de Tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	20
Tabla 2: Correlación entre calidad de servicio y presión de trabajo.....	20
Tabla 3: Correlación entre calidad de servicio y monotonía laboral.....	21
Tabla 4: Correlación entre calidad de servicio y relaciones interpersonales...	22
Tabla 5: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción laboral.....	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. La investigación fue de diseño básica, de tipo no experimental transversal correlacional, participaron 30 trabajadores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas a quienes se les aplicó dos cuestionarios, el de Satisfacción laboral Font Rojas y el de Calidad de servicio. Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman, en donde se encontró que existe una correlación positiva muy alta entre calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas. En lo concerniente a analizar si existe relación entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción laboral. Se concluyó que existe una correlación positiva alta y las dimensiones de satisfacción laboral. Los resultados son datos relevantes que servirán como base para investigaciones futuras enfocadas en la gestión pública, debido a que, tiene como elemento principal el estudio del individuo y su desenvolvimiento dentro de las organizaciones, para el cumplimiento de objetivos comunes.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, Satisfacción Laboral, Calidad y satisfacción.

Abstract

The general objective of the present investigation was to determine the relationship between service quality and job satisfaction of the collaborators of Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. The investigation was of basic design, of a non-experimental cross-correlational type, 30 of the Medicine area of Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas to whom two questionnaires were applied, the Font Rojas Job Satisfaction and the Quality of Service. The Spearman Correlation Coefficient was used, where it was found that there is a very high positive correlation between service quality and job satisfaction in employees of Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas. Regarding to analyze if there is a relationship between the quality of service variable and the dimensions of job satisfaction. It was concluded that there is a positive correlation and the dimensions of job satisfaction. The results are relevant data that will serve as a basis for future research focused on public management, because it has as its main element the study of the individual and their development within organizations, for the fulfillment of common objectives.

Keywords: Quality of Service, Job Satisfaction, Quality and Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional en las diversas instituciones del estado y del sector privado, se cuida el derecho de las personas, de recibir una buena atención, con una adecuada información, un trato amable y el respeto de su tiempo; por lo que cada día, estas instituciones buscan a profesionales capacitados en calidad de servicio. Estas instituciones también invierten en capacitación para sus colaboradores. Coronel en el 2016, cita a Poveda (2012), quien manifiesta que, en Costa Rica, las empresas han adoptado la preparación de los colaboradores para lograr un servicio de calidad y así competir con las demás empresas. Así mismo, Sandoval (2018) refiere que, en México, la calidad de servicio es una prioridad que debe tener en cuenta el empresario cuando inicia y dirige su empresa, debido a que son los clientes los que generan los ingresos económicos de la empresa.

También en un estudio de satisfacción laboral realizado en México (2018) encontraron que el 75% de los encuestados les gusta hacer las tareas que tienen asignadas en su trabajo, en los indicadores evaluados las medias son altas, por lo que los empleados perciben que la empresa los toma en cuenta, así como que su empleo es enriquecedor e importante el cumplimiento de metas. Sánchez y Fuentes (2018) realizaron un ranking internacional de satisfacción laboral donde encontraron los siguientes resultados: que en España gran porcentaje de los participantes tiene un nivel medio de satisfacción laboral, las principales causas son el bajo salario y el mal horario de trabajo seguido de la inestabilidad laboral. Esa escasa satisfacción influye en la calidad de atención que pueden brindar a los que acuden a esas empresas.

Por otro lado, en el Perú (2018), la Global Research Marketing, hicieron un informe donde encontraron que el 67% de participantes indica que no regresaría a un establecimiento si le brindan mala atención, otro 60% suele pedir la hoja de sugerencia. Las personas que laboran en atención al público dependen de los usuarios que acceden a los servicios, por tal motivo el objetivo es satisfacer sus necesidades o dudas. Con estos datos se puede ver

que en muchas empresas peruanas no brindan adecuada atención a los usuarios de un servicio. Por su parte, Sánchez y Fuentes (2018), encontraron que el 76% de los peruanos no es feliz en su trabajo, los trabajadores peruanos encuestados no tienen satisfacción laboral lo que puede limitar su desarrollo profesional y familiar. Es interesante conocer los diferentes motivos por lo que se da la insatisfacción laboral, para buscar estrategias que mejoren la variable en mención, ya que es muy difícil según los estudios encontrar un trabajo donde nos sintamos satisfechos y felices.

Por su parte en el área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, la calidad del servicio está enfocada en brindar al usuario una atención clara, oportuna y empática, despejando todas sus dudas acordes a las necesidades de salud para tener un paciente satisfecho con la atención brindada por parte del personal de salud. Sin embargo la atención no se da según lo descrito, pues muchos de los colaboradores trabajan por contrato administrativo de servicio o locación de servicio, el 90% de colaboradores tiene un contrato a plazo determinado lo que ocasiona que el colaborar esté en constante preocupación por su continuidad laboral generando baja satisfacción laboral, porque no existe estabilidad laboral, lo que se ve reflejada en la calidad de atención que brinda al paciente que acude a consulta.

En base a la realidad problemática descrita es necesario formular el **problema general**. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020? Como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la dimensión presión de trabajo de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la dimensión monotonía laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020?

Esta investigación se **justifica**, por conveniencia, porque los resultados servirán para conocer la vinculación que existe entre las variables de estudio, así mismo, con los resultados poder proponer alternativas de mejora para la atención de los colaboradores, hacia los usuarios que usan el servicio de medicina, por otro lado, ayudará a conocer el grado de satisfacción laboral de los colaboradores y poder aplicar políticas institucionales para mejorar la variable. Tendrá, relevancia social, porque cada día, es más importante el usuario de un servicio y el bienestar del colaborador que lo atiende. Más aún en una entidad del Estado que busca prevenir y mejorar la salud de los ciudadanos. El beneficiario directo serán los colaboradores, puesto que la satisfacción laboral es importante y contribuye a la salud mental. En cuanto a la implicancia práctica, los resultados, conclusiones y recomendaciones podrán ser socializados y utilizados por el área de medicina con el propósito de mejorar la gestión del personal. Por otro lado, el valor teórico, se centra en los resultados a obtenerse que cuentan con la validez y confiabilidad adecuada, puesto que se tendrá especial cuidado en la organización, acopio y procesamiento de datos. Los resultados obtenidos apoyarán el marco teórico referencial planteado, y servirá para el soporte científico a través de las teorías. Ayudará a validar y mejorar los dos instrumentos de evaluación y después de su validez en contextos locales podrá ser recomendado para su uso periódico en las diferentes instituciones que lo requieran.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. Y como objetivos específicos tenemos: Analizar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión presión de trabajo de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020; analizar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión monotonía laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020; identificar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.

Como **hipótesis general** hemos planteado lo siguiente: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. Así mismo, tenemos como hipótesis específicas lo siguiente: Existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión presión de trabajo de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020; existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión monotonía laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020; existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Investigaciones **internacionales** en diferentes ámbitos, las cuales mostraremos a continuación: Pablos, M. (2016). *Estudio de Estrategias de Cambio y Satisfacción Laboral en Enfermeras de España. (Tesis Doctoral)*. Universidad de Extremadura, España. La investigación tuvo un enfoque cuali-cuantitativo, de tipo descriptivo, la población fue de 745 enfermeras y una muestra de 443 enfermeras. El instrumento fue un cuestionario y un grupo de discusión. Concluyó que, hay una diferencia en la percepción del ámbito de trabajo entre la muestra de los dos hospitales, porque muestran que hay una mayor satisfacción. En el factor Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos, en los hospitales de Badajoz las colaboradoras se encuentran satisfechas. El factor con mayor percepción es dirección de la unidad, ambiente de trabajo, puesto de trabajo e interacción con los compañeros.

Así mismo, Bernal, I. et al. (2015). *Diseñó un Modelo Teórico sobre la clima organizacional y calidad de servicio en Centros de Salud. (Artículo científico)*. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria, México. La investigación fue de tipo descriptivo, de campo, con un diseño no experimental transaccional. Se utilizó una muestra de 83 investigaciones teóricas, a quienes se le aplicaron una entrevista semiestructurada. Se concluyó que hay vinculación entre las variables estudiadas. Así mismo, hallaron que el clima organizacional es influencia para el proceso del ambiente laboral, es decir un buen clima, favorece el ambiente de trabajo; lo que hará que exista mayor compromiso y desempeño.

Por otro lado, está Ramírez, A. y Benítez, J., (2016). Realizaron su investigación en un instituto superior de México, *Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. (Artículo Científico)*. Universidad de Guanajuato, México. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, transversal; no experimental, la muestra fue de 110 miembros. Se usó el ISL*66 de Galicia y Hernández para medir la satisfacción laboral. Se determinó que hay una satisfacción positiva que no dependen de los años de servicio, ni de la edad y género. La satisfacción laboral, depende

solo de la categoría salud y condiciones laborales. También se encontró que se deben crear manuales guías y reglamentos de la organización, donde describan las funciones y responsabilidades por niveles jerárquicos que van a permitir identificar los alcances de cada una de las áreas de la organización, esto tiene que ver con la gestión administrativa.

Omar, Salessi y Urteaga, (2017). Impact of management practices on job satisfaction. (**Artículo científico**). Universidad de Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, Brasil. Fue una investigación de tipo descriptiva simple, participaron 557 empleados de Empresas públicas y privadas de Argentina, para recoger los datos se usó la encuesta y utilizaron el instrumento Encuesta - Escala HRMP de 25 ítems, que mide las dimensiones Trabajo genérico y justicia organizacional. Concluyeron que existe alto nivel de satisfacción en el trabajo. Las personas están orientadas a los empleados y a los sistemas abiertos. Percepciones de justicia median parcialmente las relaciones entre el trabajador y su satisfacción.

También encontramos a nivel **nacional** las investigaciones de Chávez, L. (2019). *Investigación que se realizó en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en Lima. Sobre calidad de servicio y satisfacción laboral* (**Tesis de maestría**). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Fue de diseño no experimental, de tipo correlacional, participaron 90 profesionales de enfermería como muestra, no existió técnica de muestreo. La encuesta fue técnica y utilizaron un cuestionario. Donde se concluyó que hay un nivel de correlación moderada, lo que significa que existe vinculación positiva entre los atributos investigados, así mismo el clima organizacional se vincula significativamente con la satisfacción laboral.

También está Augusto, E. (2019). *Investigación en el Hotel Dos de Mayo de la Ciudad de Cajamarca, buscó la correlación de satisfacción laboral en la calidad de servicio* (**Tesis de maestría**). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Participaron 20 individuos como muestra, mediante un cuestionario, con la técnica de la encuesta. Fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Donde se evidenció la asociación fuerte positiva entre las

variables. Resaltando también una relación fuerte positiva entre la categoría factor higiénico con la calidad de servicio. Por último, se concluyó que existe vinculación moderada positiva entre la dimensión factor motivacional con la calidad de servicio.

Por otro lado, está Vilca, M. (2018). *Calidad de servicios en las gerencias y satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la municipalidad provincial Puno. (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Puno, Perú. El estudio fue de tipo básica correlacional de diseño no experimental, la muestra fue de 250 individuos, la técnica fue la encuesta, y se utilizó dos cuestionarios. Donde se determinó que la calidad de servicios en la gerencia si se vincula con la satisfacción laboral en la Municipalidad en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

También está Bendezú. (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en una institución educativa privada. (Artículo científico)*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Pillco Marca, Perú. La investigación pretendió hallar la relación entre esas variables en "Mave School", es de tipo descriptiva correlacional, la muestra fue de 18 docentes y 06 administrativos, utilizó la encuesta y aplicó la Escala SL de Palma. Concluyó que la gestión del talento humano tiene vinculación significativa con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación fuerte. Así mismo, a través de las dimensiones del comportamiento organizacional, comunicación, y compensación laboral, en la primera variable.

Por otro lado en el ámbito local, está Herrera, K. (2019). *Servicio de atención y satisfacción de usuarios, en la defensa pública de Moyobamba. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, Fue de tipo correlacional, participaron 89 usuarios como muestra, utilizó la encuesta y dos cuestionarios para medir las variables. Se concluyó que, el 26% dijo que el servicio es malo, el 31% de las encuestas dijeron que el servicio es bueno. Por otro lado, el 2% dijo que está muy satisfecho, el 73% dice estar insatisfecho. Asimismo, se dijo que existe vinculación positiva media. Olivares, et al., (2016). Investigó sobre Satisfacción laboral en docentes universitarios.

(Artículo científico). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. El un estudio transversal descriptivo, participaron 36 docentes de la Facultad de Estomatología, se empleó un cuestionario con escala Likert, midiendo los cuatro factores de la satisfacción laboral. Se concluyó que la satisfacción laboral es buena, en los factores tensión, remuneración y condiciones laborales el nivel fue regular.

Así mismo, Sánchez, Y. (2018). Estudio realizado en la RENIEC, sobre calidad de servicio y satisfacción. **(Tesis de maestría)**. Universidad César Vallejo, Tarapoto. El diseño fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional, participaron 137 personas como muestra, a quienes se les aplicó dos instrumentos. Se concluyó que el 53% señalaron que el servicio es medio, a causa de la poca ayuda de los funcionarios frente a los trámites. También se encontró la correlación baja entre las variables.

Las teorías que sostienen a esta investigación se centran en Satisfacción laboral y Calidad de Servicio, las cuales vamos a definir a continuación: En cuanto a la Calidad de Servicio, Pizzo (2013), define a la calidad de servicio como una práctica que permite interpretar las necesidades del cliente, así se puede ofertar nuevos servicios. Es decir, se sienta contento al recibir una información importante, que sea con respeto y sobre todo con la atención necesaria.

Así mismo, la formación para profesionales en el sector turismo (2017), lo define como el cumplir las diferentes necesidades que demandan los usuarios. Para Solorzano (2013), la calidad en el servicio es importante, ya que de él depende la imagen que se lleva de la empresa, lo que hace que se diferencie de los demás y crea una imagen positiva o negativa sobre la organización.

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry fueron citados por Duque (2005), quienes manifiestan que se da en contacto entre los integrantes de la organización y los clientes. Donde se muestran tres aspectos: Calidad física que influye en la imagen de la organización y la interacción de calidad que es

la relación entre el cliente y el colaborador. Así mismo, Duque (2005), cita a Eiglier y Langeard (1989) quienes plantean desde la definición de servicio tres aspectos percibidas por el cliente: elementos del servicio, el output y el proceso en sí mismo.

También la Suárez (2019), menciona dos categorías de la calidad de servicio: el **protocolo de atención** que son las instrucciones que deben usarse al interactuar de manera presencial, telefónica o virtual con el paciente, en las diferentes dificultades de salud. Por su parte, la Cámara de Comercio de Cartagena (2013), manifiesta que el protocolo de atención es marcar las pautas de acción y comportamiento de los trabajadores, haciendo que el trabajo sea de calidad y excelencia ejercido por todos. Un protocolo de atención viene a ser la guía de un trabajo, lo cual permite unificar criterios al momento de dar un servicio.

La otra dimensión es la **atención oportuna** que es el brindar atención rápida, completa y confiable sobre las dificultades de salud y procedimientos a realizar. Spanevello, (2008), manifiesta que la atención oportuna conduce a un planeamiento adecuado, a la selección de objetivos correctos y a otros atinados. Apoya para llevar a cabo los procesos de salud, la distribución de recursos y la gestión de los colaboradores. Así mismo, Gonzales, (2014), refiere que es una actividad crucial, pues de ello depende las decisiones importantes, la atención es oportuna cuando esta es completamente útil en la solución de algún problema específico.

Por otro lado, se encuentran los modelos teóricos de calidad de servicio. Modelo de la imagen de Gronroos, que relaciona la eficacia de la imagen organizacional, puesto que la imagen predispone al servicio que se espera recibir y se recibe de la organización. La teoría plantea que la calidad total percibida por los clientes es el conjunto de lo que se da, cómo se da y la imagen corporativa. Otro de los modelos es el Modelo americano, que tiene que ver con la medición de la calidad de servicio que damos, enmarcada en una serie de instrumentos que buscan comprender calidad de servicio percibida y medida (Villalba, 2013).

Por otro lado, tenemos la variable **Satisfacción Laboral**, que es definida por Rubiños (2017), como que el colaborador muestra una conducta adecuada y propia para el trabajo, puede ser que el salario no sea el mejor del mercado, pero cuando se crean las condiciones para un adecuado desempeño laboral y se promueve permanentemente la satisfacción laboral del trabajador, este puede optar por permanecer en la organización priorizando atributos diferentes como el clima laboral, las promociones del personal más allá de lo pecuniario, la motivación, el aprendizaje continuo, la experiencia ganada o por ganar, la calidad.

También Abrajan et al. (2009) cita a Hegney, Plank y Parker (2006), que aluden que hace referencia a la adecuada interacción entre las personas y el ambiente de trabajo. Por otro lado, Landy y Conte (2005), definen la satisfacción laboral como una emoción positiva hacia el trabajo, lo que hace que se tenga una valoración adecuada del mismo. Spector (2002), dice que la satisfacción laboral es la percepción de nuestros trabajos, así como a las diversas actividades que desempeñan. Andresen (2007), habla de satisfacción como un estado emocional bueno, resultado de las acciones del trabajo y que cubren ciertas necesidades individuales a través de este.

En cuanto a las Dimensiones de la satisfacción laboral Rubiños (2017), cita a Font y Roja (1988), quienes proponen las siguientes dimensiones: dimensión uno es **Presión laboral**, que hace referencia a las consecuencias físicas y psicológicas que puede padecer el trabajador frente al exceso de trabajo o la presión laboral que se ejerce sobre él, no todos los colaboradores responden de manera positiva a la presión laboral es por ello que deben evaluarse adecuadamente los factores positivos y negativos al interactuar con esta dimensión. Es la reacción que tiene cada colaborador frente a su carga de trabajo. Dimensión dos, **Monotonía laboral**, consecuencia de la ausencia de políticas sobre el desarrollo de personal, genera insatisfacción laboral y probable deserción o pérdida de personal clave. Es importante que la institución desarrolle estrategias como la rotación de puestos para mantener al trabajador con la expectativa de nuevos retos y la capacidad de innovación activa frente a lo novedoso. Seguir capacitando al trabajador para que pueda

asumir nuevos retos profesionales y la dimensión tres, **Relaciones interpersonales** con los compañeros: son las formas de comunicación o interrelación con las personas que trabajan en una institución, es la manera de socializar con ellos y hacer que el ambiente de trabajo sea bueno y agradable.

Entre las **teorías** relacionadas está la de Lawler que dice que la satisfacción laboral es el resultado del trabajo eficaz y no la causa de este. Con esto refiere la importancia de lograr el agrado del empleado como medio para obtener resultados excelentes y hacer crecer a la organización. Los empleados suelen trabajar en base a resultados económicos y psicológicos, es decir motivaciones extrínsecas e intrínsecas. Es lo que realmente nos mueve día a día (Dorta y Gonzales, 2003). Otra es la teoría de Herzberg, Mausner y Synderman llamada los dos factores motivación e higiene, que señala que las personas tienen dos necesidades diferentes que son independientes y disponen la conducta de distinta forma. Primero está formada por aspectos de satisfacción, el cual se logra con la posibilidad del desarrollo y responsabilidad en el trabajo. Segundo, se refiere a los factores insatisfactorios, los cuales producen mala percepción hacia el empleo, y se relacionan con el ambiente donde se desarrollan estas actividades, esto tiene que ver con las normas de la organización, la buena supervisión, relaciones interpersonales, sueldo, seguridad en el empleo, y posición social (Morillo, 2006).

Por otro lado, existen factores que determinan la satisfacción laboral, (Lacayo, 2017). Dice que la satisfacción tiene diversos factores como: el nivel de educación, oportunidades para desarrollarse, relaciones interpersonales, remuneraciones, entre otros. Es por esto por lo que las organizaciones deben estar alerta respecto a los factores que determinan la satisfacción laboral dentro de las áreas de trabajo a fin de potencializar esos factores y eliminar fuentes de insatisfacción o estrés. También (Honnaun, 2011) menciona que existen factores que afectan a los trabajadores de manera negativa y que puede llegar a producir gran nivel de insatisfacción laboral. Algunas de estas causas son: baja remuneración, malas relaciones interpersonales con los jefes o compañeros, personas con baja autoestima, bajas probabilidades de

promoción, mal clima laboral, mal ambiente de trabajo. Una de las consecuencias de todos estos factores es la desmotivación, bajo rendimiento, insatisfacción laboral.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Fue básica con un enfoque cuantitativo, porque solo se dedica a recoger la información para poder comprobar la hipótesis, más no hace manipulación de variables. Por las características de originalidad del marco teórico y su objetivo es aumentar el conocimiento científico sin hacer con la práctica (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Diseño de investigación

Fue no experimental, de nivel correlacional transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren que son investigaciones que se hacen sin cambiar las variables y se observan a los individuos en su contexto real, además se recoge los datos en un sólo momento y se compara los datos de dos variables.

3.2. Variables y operacionalización.

Variables:

V1: Calidad de servicio

V2: Satisfacción laboral

Definición conceptual de calidad de servicio: Es la práctica que permite interpretar las necesidades del cliente, así se puede ofertar nuevos servicios. Es decir, se sienta contento al recibir una información importante, que sea con respeto y sobre todo con la atención necesaria (Pizzo, 2013, p.57).

Definición operacional de calidad de servicio: Se midió con el instrumento elaborado por el área de medicina, que mide dos dimensiones, protocolo de atención y atención oportuna. Consta de 20 ítem con puntuación de 0 a 2.

Indicadores:

Indicadores de la dimensión protocolo de atención

- Saludo cortés sin tutear
- Invitación a sentarse
- Preguntas indagatorias y entrega de fichas
- Registro correcto de la codificación del problema de salud
- Aseguramiento de que el usuario no tenga dudas
- Mirada de atención y empatía con el paciente
- Permiso para atender la interrupción
- Uso del fotochek visible
- Presentación personal adecuado
- Agradecimiento por visita y despedida

Indicadores de la dimensión atención oportuna

- Identifica rápidamente la necesidad del usuario
- Codifica correctamente el problema de salud
- Consigna datos adicionales de contacto
- Deriva correctamente a la unidad organizacional correspondiente
- Demuestra conocimiento adecuado
- Utiliza adecuadamente los sistemas y recursos tecnológicos
- Duración de la atención adecuada
- Asegurar de que el problema sea resuelto
- Controla sus atenciones pendientes
- Cuenta con la tabla de códigos de enfermedades

Escala de medición: Ordinal.

Definición conceptual de satisfacción laboral: Es un estado emocional bueno, resultado de la experiencia de trabajo y que cubren ciertas necesidades individuales a través de este (Andresen, 2007).

Definición operacional de satisfacción laboral: Se midió con el Cuestionario de Font Rojas, que consta de 20 items, con puntuación del 1 al 5. Se aplicó el cuestionario de forma individual.

Indicadores:**Indicadores de la dimensión presión del trabajo**

- Grado en que el colaborador siente que organiza su tiempo para hacer su trabajo

Indicadores de la dimensión monotonía laboral

- Sensación que puede tener el trabajador de que en su trabajo hace las mismas actividades todos los días

Indicadores de la dimensión relaciones interpersonales

- Relaciones con los compañeros
- Nivel de afectación de problemas de compañeros
- Nivel de colaboración entre compañeros

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: estuvo compuesta por 30 colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que es el conjunto de individuos que guardan relación, es decir tienen las mismas características.

Criterios de inclusión: trabajadores hombres y mujeres, del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas. Criterios que permiten la participación de personas dentro de una investigación (Manzano, 2016).

Criterios de exclusión: trabajadores de ambos sexos que no pertenezcan al área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas.

Muestra: La muestra estuvo formada por el 100% de colaboradores del área del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, que son 30 personas. Para Palella y Martins (2012) definen como una parte de la población con características iguales.

Muestreo: Se usó el muestreo no probabilístico a intención del investigador. Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiestan que es la selección de personas, quienes serán evaluados y forman parte de la población.

Unidad de análisis: Un colaborador del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas. Otzen y Manterola (2017), refieren que la unidad de análisis son las personas que darán información para recoger los datos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica: Fue la encuesta, para obtener los datos de manera sistemática. Lopez & Fachelli (2015) mencionan que es recoger los datos a través de preguntas elaboradas previamente, con el fin de obtener datos de una variable de estudio.

Instrumentos: Para la investigación se utilizaron dos instrumentos, para la calidad de servicio se utilizó un cuestionario que será aplicado a los usuarios del servicio, este instrumento evalúa según dos dimensiones, protocolo de atención y atención oportuna, para su medición se utiliza un puntaje de 0, 1 y 2, obteniendo un puntaje total de 40. Para la satisfacción laboral se utilizó el Cuestionario de Font Rojas que está constituido por 20 ítems organizados en 3 dimensiones; entre ellas, presión laboral, monotonía laboral y relaciones interpersonales con los compañeros. Para su medición utiliza una escala donde desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, el cual será aplicado a los colaboradores.

Validez

Los instrumentos de investigación fueron validados por el juicio de expertos, donde se consideró a dos especialistas expertos con maestría y un metodólogo, quienes cuentan con los requisitos para validar, las dos variables; a través de un formato brindado por la universidad, donde se

recogerá la opinión en cuanto a la claridad, coherencia, pertinencia, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, consistencia y metodología de cada instrumento, y luego se procesarán los datos a través del análisis estadístico.

Validez por juicio de expertos

Variable	Nº	Profesional	Validez promedio	Opinión del experto
Calidad de Servicio	1	Metodólogo	4,5	Pertinente y aplicable
	2	Administrador	4,6	Tiene validez
	3	Administrador	4,6	Pertinente y aplicable
Satisfacción Laboral	1	Metodólogo	4,6	Pertinente y aplicable
	2	Administrador	5,0	Pertinente y aplicable
	3	Administrador	5,0	Pertinente y aplicable

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos fueron validados con la opinión de cada uno de los expertos, los que dieron puntajes con promedios mayores a 4.5, que significa el 95.0% de concordancia entre las opiniones, que indica que tiene validez alta, es decir mide lo que pretende medir.

Confiabilidad: Se realizó a través de la muestra piloto, con 20 personas, con características similares a la muestra de estudio, luego de recoger los datos se procederá estadísticamente con el Alfa de Crombach. Se obtuvo en el cuestionario de calidad de servicio 0.816 puntos, lo cual quiere decir que la confiabilidad es buena y en el cuestionario de Satisfacción laboral obtuvo 0.952 puntos, lo cual dice que el instrumento es confiable a nivel excelente.

Análisis de confiabilidad: Calidad de Servicio

	N	%
Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	55	100,0

Fuente: SPSS 23

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.816	20

Fuente: SPSS 23

Análisis de confiabilidad: Satisfacción Laboral

	N	%
Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

Fuente: SPSS 23

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,952	20

Fuente: SPSS 23

3.5. Procedimientos.

Se hizo como primer proceso la identificación y delimitación del problema de investigación, tomando en cuenta la problemática del área de medicina del Hospital, luego se planteó la pregunta de investigación, posteriormente se elaboraron y validaron los instrumentos con 3 expertos especialistas en la materia. Asimismo se solicitó el permiso a la coordinación del área de medicina, con la finalidad pedir autorización, dar a conocer los datos personales del investigador y las implicancias de la investigación. Una vez aceptada la solicitud se brindó a los colaboradores sobre los objetivos y beneficios de la investigación y se solicitó la participación voluntaria. Una vez informados se procedió a brindar los cuestionarios elegidos para el recojo de datos, una vez recogida los datos se hizo la codificación y proceso en el SPSS 23, en cumplimiento de los objetivos establecidos, luego se corroboró la hipótesis de investigación. Se realizó la redacción respetando las normas APA.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó el método cuantitativo, se utilizó el programa Microsoft Excel y el SPSS, versión 23 para procesar los datos, interpretar los resultados que dieron respuesta a los objetivos y ayudaron a corroborar la hipótesis. También se utilizó el coeficiente de Alfa de Crombach para la confiabilidad de los instrumentos, así mismo se empleó el estadístico Shapiro-Wilk, para conocer si los datos son paramétricos o no paramétricos. Luego se manejó el estadístico Spearman para la correlación de las variables, porque la distribución de los datos es anormal.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación tuvo en cuenta los modelos éticos legales considerado en el reporte Belmont, cuya finalidad es proteger la integridad de los participantes. El **respeto** a las personas, para lo cual a cada sujeto se le brindó un trato digno, así como el respeto hacia la voluntad del participante de formar parte o no del estudio; la **justicia**, el trato fue igualitario basado en

el respeto a sus diferencias individuales. La **beneficencia**, que muestra la contribución directa de lo investigado sobre el sujeto que concluya ser partícipe del estudio, la **no maleficencia**, este nos habla acerca de la importancia de cuidar a cada uno de los participantes, buscando que no se afecten ni dañen por el desarrollo de la investigación.

Además se brindó información veraz, válida y confiable y fidedigna a través del procesamiento de los instrumentos de medición de las variables. Asimismo, se tuvo especial cuidado en la codificación y procesamiento de los datos recogidos, se evitó todo tipo de plagio, falsedad o invención de resultado; en cuanto a las teorías y definiciones se citó a todos los autores siguiendo las normas APA. También el informe de tesis pasó por la revisión de los jurados asignados por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Valores de la prueba de normalidad Shapiro Wilk

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro- Wilk

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,697	30	,000
Satisfacción Laboral	,712	30	,000
Presión de Trabajo	,746	30	,000
Monotonía Laboral	,935	30	,155
Relaciones Interpersonales	,976	30	,841

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación: La prueba de normalidad Shapiro-Wilk para grupos menores a 50, muestra que ciertos datos poseen anormalidad, porque el nivel de significancia es mayor al 0,05. Por lo que se usó el estadístico de correlación de Spearman.

4.2. Relación entre la calidad de servicio y presión de trabajo de los colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema.

Tabla 2.

Coefficiente de correlación de Spearman entre calidad de servicio y presión de trabajo

		Calidad de Servicio	Presión de Trabajo
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	1	,858
	Sig. (bilateral)		,002
	N	30	30
Presión de Trabajo	Correlación de Spearman	,858	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación: se observa que existe vinculación positiva alta entre calidad de servicio y presión de trabajo en los colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, tal como se aprecia en los resultados de la correlación de Spearman con valor 0.858, un valor p de 0,002 ($p < 0,05$).

4.3. Relación entre calidad de servicio y monotonía laboral del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema.

Tabla 3.

Coefficiente de correlación de Spearman entre calidad de servicio y monotonía laboral

		Calidad de Servicio	Monotonía Laboral
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	1	,840
	Sig. (bilateral)		,021
	N	30	30
Monotonía Laboral	Correlación de Spearman	,840	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación: Se aprecia que existe relación positiva alta entre calidad de servicio y monotonía laboral en los colaboradores del área de medicina del Hospital, tal como se aprecia en los resultados de la correlación de Spearman con valor 0.840, un valor p de 0,021 ($p < 0,05$).

- 4.4. Relación entre calidad de servicio y relaciones interpersonales con los compañeros del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema.

Tabla 4.

Coefficiente de correlación de Spearman entre calidad de servicio y relaciones interpersonales con los compañeros

		Calidad de Servicio	Relaciones interpersonales
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	1	,875
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Relaciones interpersonales	Correlación de Spearman	,875	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación: Se aprecia que existe relación positiva alta entre calidad de servicio y relaciones interpersonales del área de medicina del Hospital, tal como se aprecia en los resultados de la correlación de Spearman con valor 0.875, un nivel de significancia de 0,001 ($p < 0,05$).

- 4.5. Relación entre calidad de servicio y relaciones interpersonales con los compañeros en los colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema.

Tabla 5.

Coefficiente de correlación de Spearman entre calidad de servicio y satisfacción laboral

		Calidad de Servicio	Satisfacción Laboral
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	1	,950
	Sig. (bilateral)		,012
	N	30	30
Satisfacción Laboral	Correlación de Spearman	,950	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación: Existe relación positiva muy alta entre calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, tal como se observa en los resultados de correlación de Spearman con valor 0.950, un nivel de significancia de 0,012 ($p < 0,05$). Por tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación que afirma la existencia de relación entre calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. Por eso al mejorar la calidad de servicio, mejora la satisfacción laboral en los colaboradores.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico, se encontró correlación positiva alta entre calidad de servicio y presión de trabajo ($Rho=0,858$), el índice de significancia es menor a 0.05, el cual nos permite aceptar la hipótesis de que existe relación entre calidad de servicio y presión de trabajo. Por esto, al mejorar la calidad de servicio orientado a brindar adecuada información y respetar el protocolo de atención, mejorará la satisfacción laboral. Estos resultados concuerdan con lo encontrado en el estudio de Ramírez y Benítez (2016), quienes determinaron que hay una satisfacción positiva que no dependen de los años de servicio, ni de la edad y género. La satisfacción laboral, depende solo de la categoría salud y condiciones laborales, todo esto, genera presión de trabajo, por lo que se deben crear manuales guías de la organización, donde describan las funciones y responsabilidades por niveles jerárquicos que van a permitir identificar los alcances de cada una de las áreas de la organización.

Asimismo, respecto al segundo objetivo específico, existe relación positiva alta entre la variable calidad de servicio y la dimensión monotonía laboral ($Rho=0,840$), el $p<0.05$ lo que significa que se acepta la hipótesis de que existe relación entre calidad de servicio y monotonía laboral en los colaboradores. Por eso al mejorar la calidad de servicio disminuye la monotonía laboral. Según Rubiños (2017) mencionó que es importante que la institución desarrolle estrategias como la rotación de puestos para mantener al trabajador con la expectativa de nuevos retos y la capacidad de innovación activa frente a lo novedoso, desde los resultados de la investigación se muestra que en el área de medicina no existen tareas nuevas, lo cual genera desmotivación e insatisfacción laboral. Por lo que, las variables se relacionan directamente.

Respecto al objetivo específico tres, existe relación positiva alta entre la variable calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo ($Rho=0,875$), el $p<0.05$ lo que significa que la hipótesis de investigación se acepta que dice que existe relación entre calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo en los colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema; por eso al mejorar la calidad de servicio mejora las relaciones interpersonales entre

compañeros. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Pablos (2016), en su estudio menciona que el factor con mayor percepción es dirección de la unidad e interacción con los compañeros, los cuales están relacionados con la calidad de servicio, es decir que se tiene que respetar todos los procesos de atención y dar información de calidad, ello se logra cuando existe una buena comunicación con los miembros del equipo. Asimismo Bernal (2015) evidenció que la satisfacción laboral y el clima organizacional favorece el mayor compromiso y desempeño de los colaboradores, todo vinculado a las relaciones interpersonales con los demás.

Por otro lado, respecto al objetivo general de determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción laboral en los colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema; el resultado es la relación positiva muy alta entre calidad de servicio y satisfacción laboral con un valor de $Rho = ,950$, un nivel de significancia menor al 0,05, el cual indica que se acepta la hipótesis planteada de que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral en los colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema.

Este resultado coincide con el trabajo de Augusto (2019) el cual buscó la correlación de satisfacción laboral en la calidad de servicio en médicos de un hospital encontrando entre las variables una correlación positiva moderada; también coincide con el estudio de Vilca (2018), donde se determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción laboral en una Municipalidad, por otro lado, tenemos Sánchez (2018) que encontró también una correlación baja entre las variables en estudio; estos resultados coinciden a pesar de que las muestras son de regiones diferentes. Esto afirma lo que mencionan Duque (2005), que se da en contacto entre los integrantes de la organización y los clientes. Donde se muestran tres aspectos: Calidad física que influye en la imagen de la organización y la interacción de calidad que es la relación entre el cliente y el colaborador

Finalmente podemos manifestar que existen pocas investigaciones referente a la hipótesis de la investigación debido a que la calidad de servicio y satisfacción van más enfocadas a los usuarios y no a los colaboradores, últimamente las instituciones están poniendo más interés para mejorar las condiciones laborales

y el ambiente de trabajo, para así lograr la motivación y satisfacción de los colaboradores en la organización; asimismo, los resultados muestran lo que se menciona en las teorías descritas.

También el Modelo de la imagen de Gronroos, quien relaciona la calidad de la imagen corporativa, teniendo en cuenta que la imagen predispone al servicio que se espera recibir y se recibe de la organización. La teoría plantea que la calidad total percibida por los clientes es la agrupación de lo que se da, cómo se da y la imagen corporativa (Villalba, 2013). Spector (2002), dice que la satisfacción laboral es la percepción de nuestros trabajos, así como a las diversas actividades que desempeñan. Por otro lado, la teoría de Lawler que sostiene que la importancia de lograr el agrado del empleado como medio para obtener resultados excelentes y hacer crecer a la organización. Los empleados suelen trabajar en base a resultados económicos y psicológicos, es decir motivaciones extrínsecas e intrínsecas. Es lo que realmente nos mueve día a día (Dorta y Gonzales, 2003).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas 2020, con valor $Rho=0.950$ y un nivel de significancia de $0,012$ ($p<0,05$). Por consiguiente, no solo se mejora la calidad de servicio sino también la satisfacción laboral.
- 6.2. Se evidenció una correlación positiva alta entre calidad de servicio y la dimensión presión de trabajo de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas 2020, con un valor $Rho= ,858$ y un índice de significancia $p<0.05$.
- 6.3. Existe relación positiva alta entre calidad de servicio y monotonía laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema Yurimaguas 2020, un valor $Rho=,840$ y un índice de significancia menor al 0.05 .
- 6.4. Se evidenció una correlación positiva débil entre la variable calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas 2020, con un valor $Rho=,875$ y un índice de significancia $p<0.05$ lo que significa que la hipótesis de correlación se acepta.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A los directivos del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema se recomienda la aplicación de estrategias a través de charlas de motivación, relaciones interpersonales y técnicas de modificabilidad cognitiva estructural para mantener activa la satisfacción laboral en sus colaboradores.
- 7.2. Al supervisor de área para disminuir la presión de trabajo en los colaboradores se recomienda realizar actividades de esparcimiento con el personal del área de medicina para que se relajen y logren la integración en el trabajo.
- 7.3. Se recomienda a la dirección gestionar la presencia de un profesional psicólogo dentro del Hospital II-1 Santa Gema, para generar estrategias encaminadas al desarrollo personal de los colaboradores, y el cumplimiento de las metas de la organización.
- 7.4. A la dirección se recomienda para mejorar las relaciones interpersonales, realizar la estrategia de apadrinamiento, que consiste en que un trabajador nombrado, apoye o dirija al trabajador nuevo; previos a un taller de liderazgo y reforzamiento del clima organizacional.

REFERENCIAS

Abrajan, M. et al. (2009). *Degree of Job Satisfaction and Working Conditions: A Qualitative Exploration*. REDALYC.ORG - México. (Artículo científico). Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México. Recuperada de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>

Ajahuana y Guerra. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud ampliación Paucarpata de Arequipa*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3613/Psajgukg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Andresen, P. (2007). *Manual de Administración Pública*. Lima: UNMSM. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Anel_Perez/publication/281564633_Analisis_del_liderazgo_transformacional_y_su_influencia_en_el_clima

Augusto, G. (2018). *Relación de la satisfacción laboral en la calidad de servicio de los colaboradores del Hotel Dos de Mayo de la Ciudad de Cajamarca, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte – Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15095>

Bendezú, k. (2020). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada*. (Artículo científico) Universidad Nacional Hermilio Valdizán Pillco Marca, Perú. Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062237004>.

Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. (Artículo científico). Universidad Autónoma Delaware Tamaulipas,

Victoria, México. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=8337AA8FE8AD97213D7A8622BD087444A50B8A1B38CB902ABDE7D8031CF50D270B181CF7854D59409002E2CF945BC952>

Cámara de Comercio de Cartagena. (2013). *Protocolos de Atención*. Recuperado de <http://23.23.245.75/cccartagena/its-gestion/archivos/CAC-O-03/Protocolo%20de%20Atencion%20al%20Cliente.pdf>

Covinos, J. (2017). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa*. (Tesis de posgrado). Universidad de San Agustín. Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4512/MDMcosijj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú. Recuperada de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/discover>

Cocha, A. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis..pdf>

Coronel, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Señor de Sipan. Recuperada de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_80238b17a356c07acfe68a8dc8c346d

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (Artículo científico). Universidad Nacional de Colombia. Recuperada de: file:///C:/Users/psico/Downloads/Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_su.pdf

Dorta y Gonzales. (2003). *Teorías de la motivación*. (8va ed). México: Careta.

FOROTUR Formación para profesionales del sector turismo. (2017). *Quality and service and customer service in hospitality*. Brasil. NOVASOFT.

Global Research Marketing (GRM). (2018). Relevance of quality of service. Recuperado de <https://www.infomarketing.pe/empresas-marketing/capacitacion-en-marketing/programas-de-maestrias-en-marketing/grm-global-research-marketing-s-a-c-2/>

Gómez, J. (2015). *Las competencias profesionales*. (Artículo científico). Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>

González, C. (2014). *Midiendo la calidad de la información gestionada: algunas reflexiones conceptuales-metodológicas*. Grupo Empresarial de la Industria Sidero-Mecánica – GESIME, Cuba biblios N° 54. Recuperada de: <http://biblios.pitt.edu/DOI10.5195/biblios.2014.149file:///D:/Archivos-PC/Downloads/Dialnet-MidiendoLaCalidadDeLaInformacionGestionada-4995445.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. (7ma ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Naranjos. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigación-sexta-edicion.compressed.pdf

Herrera, K. (2019). *Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34978/Herrera_RKDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Honnaun. (2011). *Satisfacción laboral*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.

Kleyman, S. (2009, 07, 16) *La importancia del servicio al cliente*. Recuperada de <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>

Lacayo. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa. Campus de la UAB*. (1era ed.). España: Balleterra. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Manzano, R. y. (2016). *Scientific research methodology*. (1era ed.) México: SUAYED. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20191/administracion/2/LA_1255_140518_A_Principios_tecnicas_investigacion_Plan2016.pdf

Morillo. (2006). *Teorías de la satisfacción Laboral*. Uruguay: Naranjal

- Muntané, J. (2010). *Introduction to applied research*. (Artículo científico). Instituto de Salud Carlos III. Recuperado de: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Ochoa, V. (2018, 08, 08). *Diario Gestión*. (Artículo digital). Recuperada de <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/?ref=gesr>
- Olivares, et al. (2016). Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatología. (Artículo científico). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421539345005>.
- Omar, Salessi y Urteaga. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. (Artículo científico). Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, Brasil. Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195453538005>.
- Otzen y Manterola. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. (Artículo científico). Universidad de Tarapacá, Arica, Chile. Recuperada de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (3era ed.). Caracas: FEDUFREL. Recuperado de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura, España. Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Ramírez, A. y Benítez, J. (2016). Satisfacción laboral en una Institución Educativa de nivel superior del Estado de México. (Artículo científico). Universidad de Guanajuato. Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41625070002>.
- Rubiños, L. (2019). *Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30937/rubi%c3%b1os_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26059/S%c3%a1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, M., Fuentes, & Artacho. (15 de setiembre de 2018). *Human capital*. Obtenido de Repositorio Universidad de Córdova: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Sanchez, M., & García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo*. (Artículo científico). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. Recuperada de <file:///C:/Users/psico/Downloads/11471-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37121-1-10-20171009.pdf>
- Sandoval, J. (2018). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa RYJ Climotos S.R.L*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4596/Sandoval%20Mesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sidin, J. (2017). *Qualiti Management implementation manager, erziovski and Samson*. Sila: Sun.

Spanevello, F. (2008). *Calidad de la Información. Colombia*. Revista de Publicaciones Navales, vol. 4, núm. (6). Recuperado de: <https://docplayer.es/30148741-lq-calidad-de-la-informacion.html>

Spector, P. (2002). *Industrial and organizational psychology: research and practice*. México: The Modern Manual.

Solorzano, G. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente: un pilar en la gestión empresarial*. México Interamericana Editores, S.A. ITSON.

Stavroula, L. (2004). *Work organization and stress*. OMS. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

Vilca, M. (2018). *Calidad de servicios en las gerencias y satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33042/vilca_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/psico/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable. (Pizzo, 2013, p.57)	Se medirá mediante la lista de cotejo creado por la SUNAT 2015.	Protocolo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo cortes sin tutear • Invitación a sentarse • Preguntas indagatorias y entrega de fichas • Registro correcto de la codificación del problema de salud • Aseguramiento de que el usuario no tenga dudas • Mirada de atención y empatía con el paciente • Permiso para atender la interrupción • Uso del fotochek visible • Presentación personal adecuada • Agradecimiento por visita y despedida 	Escala tipo Ordinal.
			Atención oportuna	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica rápidamente la necesidad del usuario • Codifica correctamente el problema de salud • Consigna datos adicionales de contacto • Deriva correctamente a la unidad organizacional correspondiente • Demuestra conocimiento adecuado • Utiliza adecuadamente los sistemas y recursos tecnológicos • Duración de la atención adecuada • Asegurar que el problema sea resuelto • Controla sus atenciones pendientes • Cuenta con la tabla de códigos de enfermedades 	
Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo, resultado de la experiencia del trabajo y que se produce cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de este. (Andresen et al.,2007)	Cuestionario sobre satisfacción laboral de Font Rojas.	Presión de trabajo	Grado en que el individuo siente que tiene el tiempo suficiente para la realización de su trabajo	Escala tipo Ordinal.
			Monotonía Laboral	Sensación que puede tener el trabajador de que su trabajo no varía de un día para otro	
			Relaciones interpersonales con los compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con los compañeros • Nivel de afectación de problemas de compañeros • Nivel de colaboración entre compañeros 	

Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la dimensión presión de trabajo de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la dimensión monotonía laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Analizar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión presión de trabajo de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. Analizar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión monotonía laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. Identificar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.</p>	<p>Hipótesis general H₁: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Hi: Existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión presión de trabajo de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. Hi: Existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión monotonía laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. Hi: Existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario sobre satisfacción laboral de Font Rojas. Cuestionario de calidad de servicio.</p>									
Tipo y Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>Tipo: No experimental cuantitativo.</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div>	<p>Población Estuvo conformada por 30 colaboradores del área de medicina del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020</p> <p>Muestra Estuvo conformada por toda la población: 30 colaboradores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Protocolo de atención</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención oportuna</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción laboral</td> <td style="text-align: center;">Presión de trabajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Monotonía laboral</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Relaciones interpersonales</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de servicio	Protocolo de atención	Atención oportuna	Satisfacción laboral	Presión de trabajo	Monotonía laboral	Relaciones interpersonales
Variables	Dimensiones											
Calidad de servicio	Protocolo de atención											
	Atención oportuna											
Satisfacción laboral	Presión de trabajo											
	Monotonía laboral											
	Relaciones interpersonales											

Cuestionario sobre calidad de servicio

Instrucciones: Estimado usuario, lee atentamente cada uno de los ítems y marca con una X en SI o NO, si el colaborador cumple con las funciones descritas.

FECHA:

Dimensión: PROTOCOLO DE ATENCIÓN				
N°	Items de evaluación	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Saluda cortés y amable, sin tutear			
2	Te invita a sentarse			
3	Hace preguntas indagatorias y entrega fichas de datos			
4	Registra correcto de la codificación del problema de salud			
5	Se asegura de que no tengas dudas			
6	Mira atentamente y es empático contigo			
7	Pide permiso para interrumpir			
8	Usa fotocheck visible con su nombre			
9	Tiene adecuada presentación personal			
10	Agradece tu visita y despide cordialmente			
Puntaje protocolo - PP				
Dimensión: ATENCIÓN OPORTUNA				
N°	Items de evaluación	SI	NO	
11	Identifica rápidamente tu necesidad del usuario			
12	Codifica rápidamente el problema de salud			
13	Consigna datos adicionales de contacto			
14	Deriva rápidamente a una Unidad Organizacional correspondiente			
15	Demuestra conocimiento adecuado			
16	Utiliza adecuadamente los sistemas y recursos tecnológicos			
17	La duración de la atención fue adecuada			
18	Verifica que tu consulta sea resuelta			
19	Controla el tiempo de atención			
20	Habla calmado y se entiende lo que dice			
Puntaje calidad-PC				
PUNTAJE TOTAL		PP+PC =		

Fuente: Adaptado del área de medicina Hospital Santa Gema 2019

Cuestionario sobre satisfacción laboral de Font Rojas

Instrucciones: A continuación, marque con una "X" según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas.

1=Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN: PRESIÓN DE TRABAJO						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo	1	2	3	4	5
2	Al final de la jornada de un día de trabajo normal, me suelo encontrar muy cansado	1	2	3	4	5
3	Con frecuencia me he sorprendido fuera de mi horario laboral, pensando en mis actividades del trabajo	1	2	3	4	5
4	Muy pocas veces me he visto obligado a usar al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
5	Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño	1	2	3	4	5
6	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	1	2	3	4	5
7	Tengo la sensación de las actividades de mi trabajo no vale la pena	1	2	3	4	5
8	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
9	Creo que mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que hay que hacer	1	2	3	4	5
10	Con frecuencia, la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: MONOTONÍA LABORAL						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
11	Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca	1	2	3	4	5
12	En mi trabajo tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas	1	2	3	4	5
13	En mi puesto de trabajo no existen las rotaciones de responsabilidades	1	2	3	4	5
14	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
15	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	1	2	3	4	5
16	La relación con mi jefe(es) es muy cordial	1	2	3	4	5
17	En mi trabajo las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	1	2	3	4	5
18	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar	1	2	3	4	5
19	En general, la relación con mis compañeros de trabajo me resulta gratificante	1	2	3	4	5
20	En mi trabajo todos aportamos para el cumplimiento de objetivos	1	2	3	4	5

Fuente: Tomado de Rojas, 2012

Fichas de validación cuestionario de calidad de servicio

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Saavedra Meléndez Janina
 Grado Académico : Magister en Educación
 Institución donde labora/Cargo : Docente de Investigación UCV Tarapoto
 Instrumento motivo de evaluación: Lista de cotejo Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Br. Eder Roberto Silva Soria


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiada para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL					20	25
PUNTAJE TOTAL					45	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; por lo que, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 08 de octubre 2020


Mg. Janina Saavedra Meléndez
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 23053

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Arévalo Ramírez Marcelino
 Grado Académico : Magister en Recursos Humanos
 Institución donde labora/Cargo : Director-Gerente de Centro de Formación Gerencial
 Instrumento motivo de evaluación: Lista de cotejo Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Br. Eder Roberto Silva Soria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 -40%	41 – 60%	61 - 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los Items del Instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.					X
ACTUALIDAD	El Instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los Items del Instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los Items e Instrumento son suficientes.				X	
INTENCIONALIDAD	Los Items e Instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del Instrumento es apropiada para medir cada uno de los Items.					X
COHERENCIA	Los Items están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El Instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El Instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL					16	30
PUNTAJE TOTAL						46

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; por lo que, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 07 de octubre 2020



 Mg. Marcelino Arévalo Ramírez
 Gerente General

INFORME DE OPINION DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Goyenechea Buscaglia Álvaro
 Grado Académico : Mg. Gestión del talento humano
 Institución donde labora/Cargo : Gerente General de Human Resources Boutique
 Instrumento motivo de evaluación: Lista de cotejo Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Br. Eder Roberto Silva Soria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 -40%	41 – 60%	61 - 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiada para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL					16	30
PUNTAJE TOTAL						46

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; por lo que, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 07 de octubre 2020



 Mg. Álvaro Goyenechea Buscaglia
 Organización y Dirección
 de personas


Fichas de validación cuestionario de satisfacción laboral

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Saavedra Meléndez Janina
 Grado Académico : Magíster en Educación
 Institución donde labora/Cargo : Docente de Investigación UCV Tarapoto
 Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre satisfacción laboral de Font Rojas
 Autor del instrumento : Br. Eder Roberto Silva Soria


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiada para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL					16	30
					PUNTAJE TOTAL	46

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; por lo que, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 08 de octubre 2020


Mg. Janina Saavedra Meléndez
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 23053

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Cubas Romero Taniht Lisseth
 Grado Académico : Doctora en Psicología Organizacional
 Institución donde labora/Cargo : Directora Nacional de Bolsa de Trabajo y Seguimiento a graduados
 Instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario de Satisfacción Laboral**
 Autor del instrumento : **Br. Eder Roberto Silva Soria**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 –40%	41 – 60%	61 - 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiada para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL					15	35
					PUNTAJE TOTAL	50

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; por lo que, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 08 de octubre 2020



INFORME DE OPINION DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Reátegui García Oscar Roberto
 Grado Académico : Magíster en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Psicólogo Centro de Salud Mental San Martín
 Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Satisfacción Laboral
 Autor del instrumento : Br. Eder Roberto Silva Soria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 -40%	41 – 60%	61 - 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los items del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los items e instrumento son suficientes.				X	
INTENCIONALIDAD	Los items e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiada para medir cada uno de los items.				X	
COHERENCIA	Los items están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL					15	35
PUNTAJE TOTAL						50

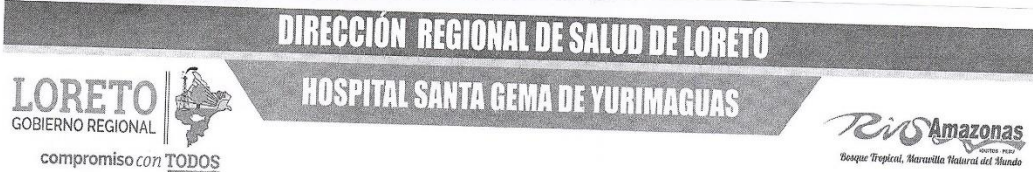
COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; por lo que, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

Tarapoto, 08 de octubre 2020


 Mg. Oscar Roberto Reátegui García
 PSICÓLOGO
 C.Ps.R. 17060

Constancia de aplicación de instrumentos donde se ejecutó la investigación



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

EL QUE SUSCRIBE, EL ADMINISTRADOR DEL HOSPITAL II-1 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS.

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **Eder Roberto Silva Soria** de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aplicó sus instrumentos de evaluación Cuestionario de calidad de servicio y cuestionario de satisfacción laboral, como parte del desarrollo de su tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020", en el área de medicina del Hospital San Gema.

Se expide la siguiente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

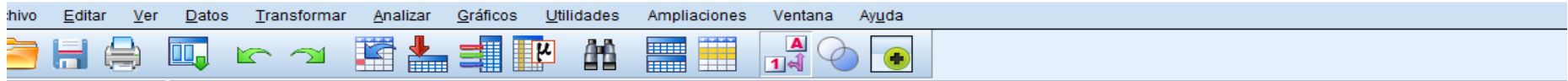
Yurimaguas, 01 de diciembre de 2020



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS
[Signature]
CPC DORIS CONSUELO SÁNCHEZ MÓRI
MAT. N° 19-1740
JEFE UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Base de datos Calidad de Servicio

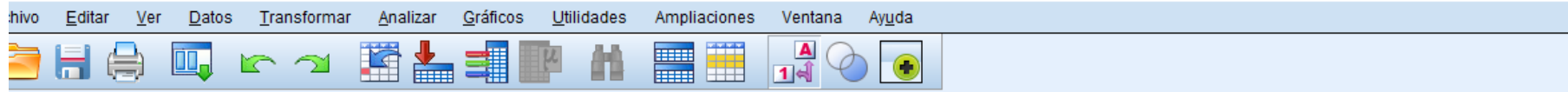
*BASE DE DATOS CALIDAD DE SERVICIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
10	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
11	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
17	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
18	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Base de datos Satisfacción Laboral

*BASE DE DATOS SATISFACCIÓN LABORAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
1	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4
2	5	2	3	4	4	1	1	4	2	3	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4
3	5	2	2	4	4	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	1	5	1	1	1	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5
5	5	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	4	2	4	4	5	5	3	4	5
6	1	4	3	1	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5
7	4	1	1	5	1	2	1	2	3	3	2	1	5	4	4	4	4	2	4	5
8	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4
9	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5
10	1	2	1	1	1	2	1	1	4	4	4	2	5	5	4	4	4	2	4	4
11	4	4	5	2	2	3	2	4	2	3	3	3	1	4	2	3	4	3	3	3
12	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4
13	1	3	3	4	2	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4
14	2	4	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
15	5	2	2	2	2	2	2	1	5	3	5	4	2	4	4	5	4	3	2	2
16	5	2	1	2	4	1	1	4	2	4	4	4	2	4	5	5	5	2	5	5
17	5	4	4	2	4	2	1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5
18	5	5	2	1	5	1	1	5	1	5	1	4	1	5	5	5	5	1	4	5
19	5	2	2	1	4	2	1	4	4	2	2	2	4	5	4	4	4	2	4	5
20	4	2	2	4	4	2	1	2	2	5	2	2	3	4	4	2	4	2	5	4
21	5	4	2	1	4	1	1	4	2	4	4	4	2	5	4	4	5	1	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5