



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa red de servicios de salud Cusco, año 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Chacon Corimanya, Katherine (ORCID: 0000-0002-8573-4956)

ASESOR:

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-31747321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Padre Lino que se encuentra en el cielo; mi Madre Andrea quien siempre me motiva para seguir creciendo personal y profesionalmente. Y dedico este trabajo a mi esposo y mis tres hijos por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante.

Br. Chacón Corimanya Katherine.

Agradecimiento

Primero Agradecer a Dios por guiar mi camino y darme la fortaleza necesaria para cumplir con mis objetivos.

Agradecer a la Universidad Cesar Vallejo y la Escuela de Posgrado por abrirme las puertas y culminar la Maestría satisfactoriamente.

A mis docentes de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud por aportar y brindarnos sus conocimientos, A mi asesor Mtro. Ruiz Barrera Lázaro por su paciencia y consejos brindados para el desarrollo del presente trabajo

Finalmente agradecer a mi familia, amigos y compañeros de la Maestría por su apoyo ya sea directa o indirectamente han aportado para culminar la presente tesis.

Br. Chacón Corimanya Katherine.

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, muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	22
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	48

Índice de tablas

Tabla 1: Criterio de expertos	20
Tabla 2: Rangos de confiabilidad	21
Tabla 3: Fiabilidad de satisfacción laboral.....	21
Tabla 4: Fiabilidad de calidad de servicio.....	21
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones	24
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.	25
Tabla 7: Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	26
Tabla 8: Correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio.	27
Tabla 9: Correlación de Pearson para la satisfacción con la supervisión y participación en la organización y la calidad de servicio	28
Tabla 10: Correlación de Pearson para la satisfacción con la remuneración y las prestaciones y la calidad de servicio.	29
Tabla 11: Correlación de Pearson para la satisfacción intrínseca y la calidad de servicio	30
Tabla 12: Correlación de Pearson para la satisfacción con el ambiente físico y la calidad de servicio.	31
Tabla 13: Correlación de Pearson para la satisfacción con la cantidad de producción y la calidad de servicio.	32
Tabla 14: Correlación de Pearson para la Satisfacción con la calidad de producción y la calidad de servicio.	33

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. La metodología es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, hipotético deductivo y diseño no experimental. La muestra de estudio está conformada por 60 trabajadores; la técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los resultados permiten evidenciar que: La satisfacción laboral del personal es regular en un 78% y la calidad de servicio es regular en un 70% por lo tanto existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Donde la correlación r de Pearson es igual a 0,775 y la significancia es $p < 0,05$. Así mismo las dimensiones supervisión y participación en la organización, la remuneración y las prestaciones, la satisfacción intrínseca, el ambiente físico, la cantidad de producción y la calidad de producción se relacionan significativamente con la calidad de servicio. En ese sentido se concluye que a mayor sea la satisfacción laboral, mayor será la calidad de servicio.

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de servicio, supervisión y participación en la organización, la remuneración y las prestaciones.

Abstract

The objective of this research is to determine the degree of relationship between job satisfaction and the quality of service of the staff of the administrative headquarters of the Cusco Health Services Network, year 2021. The methodology is applied type, quantitative approach, level correlational, hypothetical deductive and no experimental design. The study sample is made up of 60 workers; the technique is the survey and the instrument is the survey. The results show that: The job satisfaction of the staff is regular in 78% and the quality of service is regular in 70%, therefore there is a significant relationship between job satisfaction and the quality of service of the staff of the administrative headquarters of the Cusco Health Services Network, year 2021. Where the Pearson r correlation is equal to 0.775 and the significance is $p < 0.05$. Likewise, the dimensions of supervision and participation in the organization, remuneration and benefits, intrinsic satisfaction, the physical environment, the quantity of production and the quality of production are significantly related to the quality of service. In this sense, it is concluded that the higher the job satisfaction, the higher the quality of service.

Keywords: Job satisfaction, quality of service, supervision and participation in the organization, remuneration and benefits.

I. INTRODUCCIÓN

Conforme dispone el mandato constitucional, “el Estado garantiza el libre acceso a prestaciones de salud y a pensiones, a través de entidades públicas, privadas o mixtas. Supervisa asimismo su eficaz funcionamiento” (CCD, 1993)

Este eficaz funcionamiento se debe traducir en una calidad de servicio excelente, desde luego, los usuarios de los servicios de salud, son quienes pueden valorarlo mediante cuestionarios especialmente diseñados para ellos. Cuando se realiza la prestación del servicio de salud, concurren dos personas, el primero de ellos es el usuario o cliente, y el segundo de ellos es el personal asistencial. A su vez, también concurren de manera indirecta los servidores administrativos, es decir aquellas personas que, no siendo trabajadores de salud propiamente dicho, cumplen labores administrativas, y hacen que sea posible la prestación de los servicios de salud.

Así tenemos a los encargados de la gestión logística, vale decir aquellas personas que tienen la responsabilidad de adquirir todos los insumos, a los encargados de recursos humanos, que tienen que velar por contratar al personal idóneo, conceder las vacaciones. Luego se tiene también a las personas que manejan el presupuesto de la entidad, al asesor legal que tiene que salvaguardar que la atención de salud discorra en condiciones favorables para los trabajadores del sector en armonía con la población usuaria. Están también los choferes que conducen las ambulancias, los ingenieros de mantenimiento, quienes velan por que las condiciones sean las más óptimas en cuanto a los elementos tangibles.

Ellos son quienes, de cerca, como observadores natos, pueden valorar la calidad del servicio prestado por la entidad. En este sentido se tiene que Cubas (2021) sostiene que la gestión administradora y percepción de la calidad del servicio por parte del personal administrativo, se encuentran altamente correlacionados.

La autoridad de salud realiza anualmente evaluación acerca de la percepción de la calidad de servicio por parte de los trabajadores administrativos, esto se refleja en las evaluaciones semestrales y anuales, en los cuales participan con la exposición de sus indicadores y lo más resaltante es que contribuyen con sus esfuerzos indirectos a velar por una buena calidad de servicio para el público usuario.

En los últimos años, los problemas de calidad y seguridad se han vuelto cada vez

más importantes en la atención, tras un mayor enfoque tanto en los resultados clínicos como en la satisfacción del paciente (Hut-Mossel y otros, 2021)

La atención de calidad es fundamental para la salud y el bienestar y es un componente básico de los derechos humanos. Aunque los datos sobre la calidad de servicios en países con recursos limitados están comenzando a acumularse, se sabe muy poco sobre qué intervenciones son más efectivas para mejorar la calidad.

Los servicios de salud se ven afectados por muchos factores, como los recursos humanos, el sistema de prestación de servicios y las infraestructuras de salud. Entre estos recursos humanos se encuentra un componente vital en la prestación de servicios de salud. La satisfacción de los trabajadores de la salud es muy importante para fomentar la motivación y la eficiencia de los empleados, ya que una mayor satisfacción laboral determina un mejor desempeño de los empleados y un mayor nivel de satisfacción de los pacientes.

En ese sentido ofrecer servicios de atención de la salud de la más alta calidad posible a tantas personas que los necesiten, dentro de un entorno determinado de recursos sociales, materiales, financieros y humanos es el objetivo principal de los sistemas de atención de la salud y de cada organización de atención de la salud. Lograr este objetivo requiere una fuerza laboral comprometida y de alta calidad en las organizaciones de atención médica. Debido al impacto significativo anticipado de la gestión de recursos humanos en la calidad de los servicios y su creciente cobertura en los sistemas de calidad formalizados, es esencial que un establecimiento de salud preste atención a la calidad de los recursos humanos en las primeras etapas del desarrollo de un sistema de calidad (Bhatnagary & Srivastava, 2012, pág. 22)

Atender a la satisfacción laboral del personal es entonces un componente fundamental de la calidad de los recursos humanos, la clave para comprender el desempeño laboral del profesional brindando una atención adecuada se caracteriza por comprender que dominios del trabajo son esenciales para la satisfacción laboral.

Los profesionales sanitarios son determinantes en la calidad de la atención en

establecimientos de salud. Una revisión sistemática concluyó que entre el 21% y el 54% de los médicos alemanes están considerando dejar el trabajo con contacto directo con el paciente. Los estudios internacionales han informado que las razones importantes para esto incluyen las horas extraordinarias, el estrés psicosocial, el agotamiento, los aspectos profesionales y, en particular, un bajo nivel de satisfacción laboral. Para mejorar su equilibrio entre el trabajo y la familia, algunos profesionales pasan a trabajos no terapéuticos o emigran, con la esperanza de encontrar mejores condiciones laborales en otros países (Koch et al., 2020).

Medir la calidad de la atención de los servicios de la salud y evaluar la satisfacción del trabajador son puntos clave que se relacionan con el desempeño del sistema de salud. Si bien hay comparaciones entre países de la experiencia de los pacientes en América Latina y algunas pruebas específicas de Perú sobre la satisfacción del paciente con la atención en los hospitales públicos, actualmente hay poca información disponible sobre la productividad de la fuerza laboral de salud en la atención primaria, particularmente en el contexto de la expansión de los sistemas de tecnología de la salud (Leslie, et al., 2021)

En la actualidad, existe una necesidad por mejorar la calidad de los productos o servicios de las organizaciones. Y, el sector salud no es ajeno a esta nueva tendencia. Para lograrlo, se requiere información sobre las principales sobre los diferentes elementos que permitan un incremento de la calidad en la atención en los servicios de la salud relacionado con la satisfacción de sus trabajadores. Además, debido a las grandes necesidades económicas que atraviesa muchos de los países latinoamericanos. El sector salud prioriza la atención sanitaria más no la calidad de la atención ni la satisfacción de sus trabajadores que en el largo plazo genera disminución en el rendimiento laboral. En ese sentido se ha propuesto resolver el siguiente problema:

Como problema general se tiene lo siguiente: ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021? Y como problemas específicos se ha considerado: ¿Cuál es el grado de relación de la supervisión y participación en la organización con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa

de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021? ¿Cuál es el grado de relación de las remuneraciones y prestaciones con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021? ¿Cuál es el grado de relación de la satisfacción intrínseca con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021? ¿Cuál es el grado de relación del ambiente físico con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021? ¿Cuál es el grado de relación de la cantidad de producción con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021? ¿Cuál es el grado de relación de la calidad de producción con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021?

Se justifica teóricamente, porque el estudio servirá para nuevos trabajos de investigación, puesto que la información que se ha incluido y los datos obtenidos permitirá aportar al conocimiento, y realizar comparaciones con otros trabajos. Como justificación práctica, este estudio aportará a la sociedad, ya que los resultados servirán para poner en conocimiento a las autoridades del sector salud, para que establezcan medidas o acciones para fortalecer la calidad de servicio, así como la satisfacción laboral. Finalmente es de justificación metodológica, porque el estudio se encuentra bajo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, que determinará el grado de relación de las variables mediante la prueba de hipótesis.

Como objetivo general se tiene: Determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Y como objetivos específicos se considera lo siguiente: Determinar el grado de relación entre la supervisión y participación en la organización y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Determinar el grado de relación entre la remuneración y las prestaciones y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Determinar el grado de relación entre la satisfacción intrínseca y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Determinar el grado de relación entre el ambiente físico y la

calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Determinar el grado de relación entre la cantidad de producción y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Determinar el grado de relación entre la calidad de producción y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Finalmente se aborda las hipótesis, como hipótesis general se considera: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Y como hipótesis específicas se tiene: La supervisión y participación en la organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. La remuneración y las prestaciones se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. La satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. El ambiente físico se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. La cantidad de producción se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. La calidad de producción se relaciona con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con el propósito de poder desarrollar el trabajo de investigación presentado, en función al análisis de variables de estudio, recorro a la revisión bibliográfica, encontrando los siguientes antecedentes internacionales:

Chavarrea (2018) tuvo por objetivo analizar la calidad de servicio y sus dimensiones mediante la objetividad de los pacientes de un Hospital. El método utilizado ha sido observacional descriptivo, la muestra de estudio se conformó por 80 pacientes de entre 18 a 65 años; la técnica ha sido la encuesta y como instrumento se ha considerado el cuestionario, para este caso se tomó el modelo SERVQUAL. Es así que se tuvo como resultados que los pacientes indican estar muy de acuerdo con el servicio que reciben del terapeuta, ya que les brinda confianza y seguridad; así mismo la empatía obtuvo un porcentaje alto, ya que los usuarios están de acuerdo con la amabilidad que recibieron por parte del terapeuta. (p. 47). Este estudio aportará en el sentido que se está utilizando el mismo modelo SERVQUAL para la calidad de servicio, lo cual se incluirá en el capítulo de discusión para realizar comparaciones en cuanto a los resultados obtenidos.

Boza y Solano (2017) tuvieron por objetivo estudiar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en salud durante el primer trimestre del 2016. La metodología se basa en un estudio descriptivo, cuantitativo; la muestra fue de tipo no probabilístico conformado por 121 pacientes; lo cual se empleó el cuestionario. Los resultados permiten concluir que la calidad de atención al paciente es buena según los padres de familia, sin embargo, la familia o los padres indican que hay cierta debilidad en el trato, habida cuenta que muy pocas veces se contemplan las necesidades emocionales. (p. 89). Esta investigación proporciona un panorama amplio, puesto que refleja la situación a nivel internacional, aquellas carencias que aún persisten por parte del sector salud, si bien es cierto con la llegada de la pandemia las brechas en salud se han visto expuestas, los presupuestos establecidos no han cubrido a toda la población.

Álvarez (2017) tuvo por objetivo evaluar el nivel de satisfacción que perciben los usuarios en cuanto a la calidad de servicio brindado en un Hospital privado. La metodología se basó en un estudio descriptivo, transversal; con una muestra

conformado por 36 usuarios hospitalizados; donde se utilizó la encuesta SERVQUAL para medir la calidad de atención. Los resultados permitieron evidenciar que el 33% de la muestra de estudio se encuentra entre 51 a 60 años de edad; el 67% era del sexo femenino, el 64% de la zona urbana, es así que el índice de calidad de servicio fue de 0,08 (p. 32). Este estudio sirve para tener dos miradas distintas, una por parte del usuario externo y otra por parte del usuario interno y de esa manera poder establecer políticas que permitan resolver problemas y acciones para lograr un servicio adecuado, pero también es fundamental capacitar al personal para enfrentar los retos complejos que se presentan a diario.

Alemán (2017) en su investigación tuvo por finalidad establecer el grado de percepción sobre la satisfacción laboral del personal que labora en un Hospital. La metodología se basó en un estudio descriptivo, transversal; donde la muestra de estudio se constituyó de 27 profesionales de enfermería; la fuente de información ha sido primaria puesto que se recolectaron los datos haciendo uso de la técnica de la encuesta. Los resultados evidencian que el 69,6% se encuentra en una edad menor de 30 años, donde predomina el sexo femenino; así mismo cabe resaltar que la satisfacción laboral tiene una significativa relación con el desarrollo personal, autonomía en el trabajo y entorno laboral (p. 29). Esta investigación permite analizar que factores están involucrados en la satisfacción laboral del personal. Claro está que existen factores intrínsecos y extrínsecos que permiten estar satisfechos dentro de la entidad u organización.

Quisbert (2016) tuvo como propósito evaluar la calidad de servicio en tres Centros de Salud e identificar que dimensiones inciden mayormente en estos Centros según la mirada de los usuarios. La metodología ha sido de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo transversal; la muestra se conformó por 65 personas, entre ellos personal médico y pacientes; donde se aplicó encuestas y entrevistas. Los resultados permiten concluir que las dimensiones de calidad percibidas por el paciente son satisfactorias; sin embargo, en la dimensión competencia profesional existen deficiencias puesto que el personal no realiza capacitaciones para contribuir con su desempeño profesional (p. 72). Esta investigación pone énfasis en la capacitación al personal, por lo que es necesario, ya que se requiere de mejorar las áreas operativas, administrativas, para optimizar los recursos públicos y de esa

manera resolver las necesidades en materia de salud para mitigar los problemas más frecuentes.

Así mismo se ha desarrollado antecedentes nacionales en función a las variables de estudio Polo (2020) en su investigación tuvo por objetivo determinar cómo la satisfacción laboral del personal se relaciona con la calidad de servicio. La metodología ha sido cuantitativa, correlacional y no experimental; la muestra fue el personal de enfermería. La investigación permite concluir que el personal no recibe un sueldo adecuado, lo cual genera insatisfacción en su trabajo lo que hace que no exista se sientan identificados y posean compromiso con la entidad. Así mismo se evidenció una excesiva carga de trabajo lo que genera agotamiento mental y físico afectando su rendimiento y sus capacidades. Finalmente se esclarece que la satisfacción laboral está significativamente relacionada con la calidad de servicio (p. 27). Esta investigación permitirá hacer una comparación con los resultados obtenidos, habida cuenta que se presenta en este estudio, una excesiva carga laboral que afecta la calidad de servicio brindado.

Lostanau (2018) tuvo por objetivo determinar si la satisfacción del usuario externo está relacionada con la calidad de atención. La metodología ha sido de nivel descriptivo, no experimental con una muestra de 93 usuarios y se utilizó el cuestionario. Los resultados demostraron que el 47,3% indican que la calidad de atención es muy buena; seguido del 43% que manifiesta como buenas; de otro lado la dimensión que más prevaleció fue la empatía. Respecto al grado de satisfacción el 46,2% se encontró satisfecho, mientras que solo el 4,3% se mostró insatisfecho. Es así que se concluye que existe relación moderada entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención percibida y sus dimensiones respectivas (p. 70). Este trabajo es importante porque se podrá confirmar y comparar los resultados descriptivos, así mismo determinar si las variables de estudio se relacionan entre si. Será un aporte para la discusión de resultados.

Zavaleta y García (2018) tuvieron por objetivo comparar la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el MINSA como en el ES salud. El método fue cuantitativo, correlacional – transversal y no experimental; la muestra se conformó de 59 pacientes el cual se utilizó la encuesta y el cuestionario. El autor

concluye lo siguiente: que existen diferencias significativas entre ambas instituciones; habida cuenta que en el establecimiento de Salud MINSA mediante la prueba de hipótesis sale como resultado un $p=0,376$ ello quiere decir que no existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario; por otro lado, en el establecimiento de Es salud el $p=0,071$ por lo que se evidencia una falta de correlación entre las variables de estudio (p. 53). Esta investigación aporta en hacer un análisis sobre los resultados, tomar en cuenta ciertos aspectos en cuanto a la parte teórica y hacer una vinculación para realizar las recomendaciones.

Flores y Rivas (2016) cuyo propósito fue describir como ha sido la calidad de atención en un hospital, la metodología es básico, descriptivo, de corte transversal, se concluye que, el hospital departamental presenta una calidad regular en la atención de los pacientes, puesto que se evidencia un trato inadecuado, baja capacidad de respuesta hacia el paciente, infraestructura inadecuada y carencia de equipos modernos (p. 95). Este trabajo, hace notar que la calidad de servicio se basa en la optimización y las mejoras constantes dentro de una entidad, así mismo se requiere de un compromiso y convicción hacia la calidad, sin embargo vemos que una mala calidad de servicio donde no se tenga la infraestructura adecuada e implementada, la rapidez para atender, la empatía, capacidad de respuesta, se debe a una baja satisfacción laboral.

Respecto a las bases teóricas del presente estudio, los estudios sobre la satisfacción laboral de los empleados se inician desde hace casi cien años. El comienzo de estos estudios se remonta al menos a 1911, cuando Taylor intenta localizar las formas de capacitar a los empleados para que lo hagan, identifica a los empleados y sus obligaciones laborales. Después de los siete años de ese estudio, Edward Thorndike trató de examinar el vínculo entre trabajo y satisfacción. Esto ayudó a aclarar el concepto de satisfacción laboral. En 1927, Elton Mayo estudió por primera vez el efecto de la iluminación, que examina la reacción positiva o negativa de los empleados a sus trabajos por completo. Estos estudios intentaron aportar otros factores que pueden afectar la satisfacción laboral de los empleados además del medio ambiente. Los estudios de Hawthorne continuaron hasta 1932 e identificó algunos otros factores que pueden afectar a los empleados, como la temperatura, la fatiga, los descansos y las horas de trabajo. El trabajo de mayo trae

la idea de que uno debe estudiar a los trabajadores y brindarles más atención puede aumentar su motivación y productividad. Mayo había aportado la esencia de la motivación humana, marcando un nuevo período de investigación humanística sobre la satisfacción laboral y revolucionando la investigación y las teorías de la satisfacción laboral (Nisar, y otros, 2012, p. 1817).

La satisfacción laboral es un término propuesto por primera vez por el académico Hoppock (1935), quien define la satisfacción laboral “como características psicológicas y fisiológicas que permiten la satisfacción del personal con el ambiente del trabajo, es decir son las respuestas objetivas del personal frente al entorno laboral” (Lee, et al., 2017, p. 697)

La satisfacción laboral definida como "una actitud que refleja los sentimientos de una persona hacia su trabajo o entorno laboral en un momento determinado, vale decir que es la actitud positiva hacia el trabajo" (Aslan, 2017, p. 169).

También se define como un estado placentero y emocional que deriva de la percepción de que el trabajo de uno satisface o permite el cumplimiento de los valores laborales de uno, siempre que estos valores sean compatibles con las necesidades de uno. (Erastus, 2014, p. 31)

La satisfacción laboral para Meliá y Peiró citado por Domínguez, et al. (2016) se define como “una actitud general de carácter positivo que el personal presenta a consecuencia de una evaluación cognitiva, afectiva y conductual de aspectos específicos de su labor y la organización” (Dominguez, De la Cruz, & Gracia, 2016, p. 54)

Para Domínguez, et, al. (2016) en su investigación tomo el modelo Meliá y Peiró, quienes descomponen la satisfacción laboral de la siguiente manera:

Satisfacción intrínseca. La satisfacción laboral intrínseca está relacionada con las expectativas individuales de su trabajo y refleja su actitud hacia su trabajo. La satisfacción laboral está asociada no solo con beneficios económicos sino también con los beneficios socio-psicológicos que aporta el trabajo. (Dominguez y otros, 2016)

Satisfacción con el ambiente físico. Se refiere a qué tan satisfecha se siente una persona con respecto al entorno físico en cuestión. Estos incluyen, la satisfacción con el espacio del área, con estación de trabajo y con el espacio de archivo o almacenamiento, satisfacción con la temperatura y la calidad del aire (Dominguez y otros, 2016)

Satisfacción con la supervisión y participación en la organización. El apoyo del supervisor se refiere a que los supervisores se comportan para ayudar a sus empleados a demostrar las habilidades, conocimientos y actitudes que se obtienen del programa de capacitación. El supervisor juega un rol específico en la eficacia de la formación. Sin el apoyo del supervisor, la transferencia del proceso de capacitación no puede tener éxito. Esto se debe a que el empleado tenderá a perder la concentración cuando no esté supervisado o supervisado (Dominguez y otros, 2016)

Satisfacción con la remuneración y las prestaciones. Las remuneraciones son toda recompensa tangible e intangible proporcionada por el empleador que recibe un empleado como parte de la relación laboral, vale decir que es un enfoque sistemático para proporcionar valor monetario a los empleados a cambio del trabajo realizado. Este puede lograr varios propósitos, ayudar en el reclutamiento, el desempeño laboral y la satisfacción laboral. Se puede decir que la satisfacción con las remuneraciones son el vínculo que une al empleado y al empleador en el sector organizado. Esta dimensión integra incentivos, negociaciones laborales, salario, promoción y convenios (Dominguez y otros, 2016)

Satisfacción con la cantidad de producción. Es la cantidad de bienes o servicios generados en un determinado tiempo por el personal de la organización haciendo uso de los recursos necesarios para obtener dicha producción (Dominguez y otros, 2016)

Satisfacción con la calidad de producción. La calidad está estrechamente vinculada con la productividad, se basa en aquellos recursos con que dispone el personal o trabajador para efectuar su labor (Dominguez y otros, 2016)

Como lo menciona Bektas (2017) la satisfacción laboral presenta las siguientes características:

Es una reacción emocional que se desarrolla frente a las situaciones que surgen en el entorno laboral. Por lo tanto, no se puede ver, solo se puede sentir. El nivel de satisfacción laboral depende de hasta qué punto los resultados cumplen las expectativas. Por tanto, la satisfacción laboral depende de las condiciones ambientales. En otras palabras, alguien que no puede encontrar lo que espera no puede estar satisfecho. Finalmente, la satisfacción laboral da forma a la actitud del individuo hacia su trabajo. En otras palabras, mientras tienen actitudes positivas hacia dimensiones específicas del trabajo, las personas pueden desarrollar actitudes negativas hacia otras dimensiones del trabajo (p. 629).

La satisfacción laboral presenta factores intrínsecos que incorporan elementos como la conmovición de éxito en el trabajo, las interacciones con los colegas y clientes, la estabilidad y los esfuerzos por descubrir las competencias propias.

La motivación intrínseca está fuertemente relacionada con el trabajo, estos factores se basan en la importancia y su implicancia en la gestión, la asunción de responsabilidades, la creatividad, así como la predominancia de la implicancia de la gestión. (Xie, Zhou, Huang, & Xia, 2017, p. 81)

Si los elementos son ocasionados por fuentes externas, se le denomina satisfacción extrínseca:

Estos factores conducen a comportamientos enfocados en el externo que conducen a comportamientos específicos que están relacionados con el entorno externo al individuo, en el cual el personal se adapta a su labor mediante factores externos. Cada profesional está en la capacidad de generar efectos positivos como negativos (Piyasena & Kottawatta, 2017, p. 51).

En ese sentido la satisfacción intrínseca solo se puede obtener mediante factores externos, en caso los medios externos parezcan ser insuficientes, la satisfacción intrínseca se reduce, así como también puede desaparecer.

El modelo de Satisfacción laboral de Melia y Peiró está enfocada a aspectos esenciales relacionados al desempeño de rol, incorporando características organizacionales, de salud, de puesto, de bienestar psicológico, propensión del abandono la tensión, entre otros. Este modelo S21/26 posee un instrumento que se basó en el S4/82 realizado por el mismo autor en el año 1986, el cual se originaron cambios a medida que se iban modificando las facetas de la satisfacción laboral.

Así mismo se desarrollan las bases teóricas de la calidad de servicio:

Para Lohr, la calidad de servicios es “el estado en que los servicios de atención aumentan la posibilidad de obtener resultados deseados y consistentes con el conocimiento profesional actual” (Mohammad, 2014, p. 211).

Donabedian en el año 1980 citado por Mohammad (2014) definió la calidad de los servicios como "la aplicación de la ciencia y la tecnología médica que permita optimizar el beneficio para la salud sin aumentar en consecuencia el riesgo" (Mohammad, 2014, p. 211).

Parasuraman, Valarie, Zeithaml y Berry definieron la calidad del servicio como “percepciones que resultan de una comparación de las expectativas del consumidor con el desempeño real del servicio puesto que es una herramienta para determinar qué tan bien las expectativas del cliente se corresponden con el nivel de servicio entregado” (Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, 2019, p. 39).

La calidad del servicio significa la capacidad de un proveedor de servicios para satisfacer al cliente de una manera eficiente a través de la cual puede mejorar el desempeño del negocio y se sabe que, si las expectativas del cliente son altas que el servicio prestado, ello podría incurrir negativamente la satisfacción de los usuarios (Uzunboylyu, 2016, p. 45).

Los modelos de calidad surgieron a fines de la década de 1970, como resultado de numerosos estudios que proponen conceptos, operacionalización y sistematización para servicios de calidad. Ya se está incorporando la subjetividad presente en la percepción de la calidad a través de diferentes enfoques y sus consecuencias

Según Gronroos en 1984, la calidad del servicio se caracteriza por la calidad técnica y funcional, “donde la primera precisa técnicamente los diagnósticos y procedimientos médicos, así como estar conforme con las especificaciones profesionales; de otra parte, la calidad funcional se basa en la manera como se brinda el servicio de atención” (Kalaja, et al., 2016, p. 558).

Bozdoglar y Kilili (2015) ve la calidad del servicio como la calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva. La calidad física referida a aspectos tangibles del servicio. La calidad corporativa se refiere a cómo los actuales y potenciales, así como otros públicos, ven a los proveedores de servicios, la calidad interactiva se refiere a la naturaleza interactiva del servicio y se refiere a un flujo bidireccional que se produce entre el proveedor de servicios y el cliente, o su representante, incluidas interacciones animadas y automatizadas.

En sus estudios, Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1984 encontraron una relación entre la percepción individual de la calidad del servicio y su voluntad de recomendar la empresa. Concluyen que la calidad del servicio es la diferencia entre lo que espera el cliente y la percepción tal como la recibe el cliente, porque la percepción del consumidor es el principal indicador de calidad en el servicio de salud” (Kalaja, et al. 2016., p. 558).

Sobre la base del esfuerzo que realizaron Parasuraman y sus colegas en 1985, presentaron varios factores para probar la calidad del servicio o también conocida como las dimensiones que median la calidad de servicio, conformándose por nueve: Validez: la capacidad de presentar los servicios correctamente en el menor período de tiempo. Responsabilidad: la capacidad de investigar quejas y mejorar el servicio de manera eficaz. Fiabilidad: la medida en que se cree en los servicios. La fama y la vigencia de la organización, el comportamiento del personal frente al mostrador, han participado en la confiabilidad. Mérito: el personal debe tener información, conocimientos y la piel requerida para cumplir con los servicios de manera efectiva. Acceso: se hizo posible un horario de trabajo simple para llamar por teléfono. Humildad: cortesía, respeto, atención y comportamiento amable hacia el cliente. Seguridad: no sentir peligro, riesgo o sospecha. Comunicación: en formar

a los clientes sobre los servicios de manera que sean entendidos por ellos mismos. Finalmente, los factores tangibles: este factor apunta al estado físico, apariencia de decoración y limpieza del lugar donde se presta el servicio, limpieza del personal e instalaciones modernas (Tohidi y Mehdi, 2012, p. 865)

Garvin en el año 1988 determinó la calidad en 8 dimensiones: rendimiento, características, confiabilidad, adaptabilidad, durabilidad, facilidad de servicio, estética y calidad percibida. Finalmente, Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1989 describen la calidad del servicio utilizando un modelo de desconfirmación que comparaba las expectativas y la percepción del cliente, a partir del cual desarrollaron el “modelo de brecha” (Kalaja, et al., 2016, p. 559).

Los servicios son intangibles y heterogéneos, a la vez que son juzgados por el desempeño y la experiencia de quienes los utilizan, puesto que “los servicios presentan otras tres características que inciden en el desarrollo del programa: inseparabilidad, variabilidad y perecibilidad” (Morais, et al., 2013, p. 1229)

Ramya, et, al. (2019) quienes citan a Parasuraman, Valaire, Zeithaml y Berry manifiestan que existen seis componentes que conforman la calidad de servicio: Elementos tangibles: Se define como las instalaciones físicas, materiales o equipos que permitan ser percibidos por el entorno, así como también poder cuantificarlos. Ello proporciona aspectos a ser evaluados por los usuarios, por lo que es importante invertir en la parte de equipamiento. Fiabilidad: Se basa en la capacidad de brindar un servicio de manera confiable, cumplir con lo acordado y efectuarlo sin errores, en ese sentido, el personal debe brindar un servicio formal y exacto, sobre las entregas, la prestación de servicios o resolución de problemas. Capacidad de respuesta: Se trata de la ayuda voluntaria a los usuarios y la rapidez con que se atiende un servicio, por lo que se enfoca en la actitud y prontitud, de las solicitudes, consultas. Seguridad: Determina el juicio crítico que presenta el personal, la cortesía y la capacidad para brindar confianza y seguridad. Finalmente, empatía: Es la capacidad de escuchar y entender las necesidades de los demás, mediante la atención individualizada o personalizada.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Según la finalidad de la investigación, ha sido de tipo aplicada, “porque se enfoca en resolver incógnitas día a día en el contexto real” (Carrasco , 2013, p. 52).

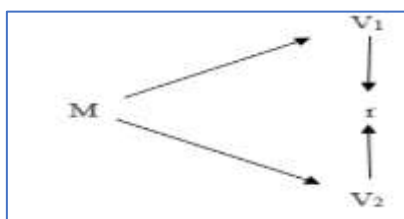
El trabajo de investigación ha sido de enfoque cuantitativo porque “es un proceso secuencial que hace uso de datos numéricos para comprobar hipótesis y como consecuencia generar teorías” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 6)

El nivel de investigación ha sido correlacional porque “el propósito esencial de la investigación es determinar si existe relación entre las variables: satisfacción laboral y calidad de servicio” (Aceituno, 2020, p. 14).

Se desarrolló el trabajo de investigación bajo el método hipotético deductivo, tal como lo sostiene Neill y Cortez (2018) este método “toma como punto de inicio la formulación de una hipótesis general mediante el uso de la observación para la obtención de resultados concluyentes, es decir parte de lo general y concluye en los específicos” (p.24).

Respecto al diseño, fue no experimental de corte transversal porque “las variables de estudio serán analizadas u observadas tal como se presentan en el contexto real; así mismo es transversal porque la investigación se ejecutará en el año 2021 es decir en una sola unidad de tiempo” (Aceituno, Silva, y Cruz, 2020, p. 11).

Interpretación:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Satisfacción laboral

V2 = Calidad de servicio

r = Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variables de estudio:

Variable 1: Satisfacción laboral

Según (Meliá y Peiró citado por Domínguez, et al. 2016) definen la satisfacción laboral como “una actitud general de carácter positivo que el personal presenta a consecuencia de una evaluación cognitiva, afectiva y conductual de aspectos específicos de su labor y la organización”

Definición operacional

La satisfacción laboral se ha dimensionado de acuerdo al cuestionario S21/26 de Meliá y Peiró que consta de seis dimensiones: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones; satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad de producción y satisfacción con la calidad de producción. Estas dimensiones se han descompuesto en 18 indicadores, tal como se aprecia en la parte de Anexos.

Variable 2: Calidad de servicio

(Parasuraman, Valarie, Zeithaml y Berry citado por Ramya et al., 2019) definen la calidad del servicio como “percepciones que resultan de una comparación de las expectativas del consumidor con el desempeño real del servicio puesto que es una herramienta para determinar qué tan bien las expectativas del cliente se corresponden con el nivel de servicio entregado” (p. 39)

Definición operacional

La calidad de servicio ha sido tomada mediante el modelo SERVQUAL que agrupa cinco dimensiones como elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones se han descompuesto en 13 indicadores tal como se aprecia en la sección de Anexos.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es “la totalidad de elementos que poseen ciertas características en común como el lugar, el tiempo, entre otros “(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 174)

En ese sentido se consideró como población de estudio al total de trabajadores en la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud, Cusco. Por lo que están conformados por 110 trabajadores

Los criterios de inclusión que se tomó en consideración están enfocados respecto a las áreas que tienen mayor interacción a diario, pues en estas la problemática planteada se evidencia de mejor manera. Se consideró dentro de la muestra a los trabajadores que realizan sus actividades de manera presencial.

En cuanto a los criterios de exclusión se excluyó a los trabajadores que realizan sus actividades de manera remota, debido a que el grado de validez de nuestra encuesta está relacionado a la interacción del encuestador con el encuestado.

Es así que la muestra de estudio estuvo conformada por una parte representativa de la población por lo tanto se conformó por 60 trabajadores de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud.

Por lo que se recurrió a un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, porque “los elementos elegidos como unidades de análisis no dependen del azar, sino de los fines que tenga el investigador, es decir en base al criterio del mismo” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 176).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta en ambas variables, como lo menciona Useche, Artigas, Queipo y Perozo (2019) la encuesta se define “como un procedimiento estandarizado que permite recolectar información significativa directamente relacionada a la población objeto de estudio y como instrumento se consideró el cuestionario” (p.31).

Así mismo, el instrumento utilizado ha sido el cuestionario, el cual Gallardo (2017) sostiene que un cuestionario “es un conjunto de preguntas estructuradas de manera lógica y coherente que se emplea para obtener información relacionadas con los objetivos de la investigación” (p. 76).

Para la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S21/26 de Meliá y Peiró creado en 1990. Este instrumento consta de 26 ítems los mismos que están organizados en seis dimensiones:

- a. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización,
- b. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones;
- c. Satisfacción intrínseca,
- d. Satisfacción con el ambiente físico,
- e. Satisfacción con la cantidad de producción y
- f. Satisfacción con la calidad de producción

Por otra parte, la variable calidad de servicio se ha medido haciendo uso del modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004), consta de 18 ítems para un total de cinco dimensiones:

- a. Elementos tangibles
- b. Fiabilidad
- c. Capacidad de respuesta
- d. Empatía
- e. Seguridad

El instrumento en si consta de las siguientes partes:

- a. Consentimiento informado
- b. Datos generales de la muestra de estudio
- c. Instrucciones de llenado
- d. Preguntas referidas a la variable satisfacción laboral
- e. Preguntas referidas a la variable calidad de servicio

Estos instrumentos han sido sometidos a la validez de contenido para cuyo efecto se acudió a tres expertos, todos ellos profesionales vinculados a la gestión en servicios de salud.

Los instrumentos han sido validados mediante criterio de expertos, para este estudio se ha considerado expertos profesionales con grado de Magister en Gobierno y Gerencia de la Salud y Doctor en Gestión Pública Los validadores se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Criterio de expertos

Experto	Experto	Opinión del experto
1	Dra. Liliana Mina Huillca	Aplicable
2	Mg. Vithia Valery Vargas	Aplicable
3	Mg. Digna Sayago Rodas	Aplicable
Conclusión		Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de un estudio pueden considerarse que son confiables, cuando los instrumentos han sido calibrados y sometidos a rigores de confiabilidad, por lo tanto, la confiabilidad estuvo dada por los valores que se demuestra a continuación:

Tabla 2*Rangos de confiabilidad*

Rango	Menor a 0.60	0.60 a 0.70	0.71 a 0.90	1
Confiabilidad	Bajo	Aceptable	Muy alto	Perfecto

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a una parte de la muestra de estudio, por lo tanto, se ha considerado a 10 trabajadores de la sede administrativa. Que al ser procesado en el SPSS se tiene la siguiente confiabilidad:

Tabla 3*Fiabilidad de las variables*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	26
,965	18

3.5 Procedimientos

Para la recolección de información una vez que se ha sometido a las pruebas de validez y objetividad, se consideró las siguientes fases:

- a. **Coordinación.** Previa solicitud escrita, se solicitó la autorización al Director de la Red de Servicios de Salud Cusco para que se pueda aplicar el instrumento al personal administrativo de dicha sede. Una vez hecha la autorización se coordinó con el personal, para que tengan conocimiento sobre el propósito de la investigación y darle las pautas correspondientes al momento de llenar el cuestionario de preguntas
- b. **Ejecución.** Se aplicó el instrumento al personal administrativo en un tiempo estimado de dos semanas debido a que se tiene que esperar la disposición del personal para aplicar el instrumento, sin perjudicar sus labores

cotidianas. Se les hizo presente también que la aplicación es completamente anónima. Con el consentimiento del trabajador administrativo se evitó en lo posible utilizar el horario de trabajo para aplicar los instrumentos.

- c. **Evaluación.** Después de realizar el trabajo de campo se trasladó los datos a una hoja Excel generando una base de datos donde fueron codificados de acuerdo a la valoración que cada unidad de análisis le asigno, y luego se procedió a enviar toda la data al programa SPSS con la finalidad de obtener resultados descriptivos e inferenciales. Es importante señalar que cada instrumento mantuvo una cantidad de puntaje el cual se le asignó a cada ítem según las alternativas: para el instrumento satisfacción laboral se ha tomado en cuenta una escala de valoración donde Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5. Así mismo para la variable calidad de servicio se tomará la siguiente escala: Muy malo = 1; Malo = 2; Regular = 3 Bueno = 4; Muy bueno = 5

Los resultados se obtuvieron elaborando tablas y figuras según a los objetivos desarrollados, luego se interpretó tomando de referencia los antecedentes y la teoría plasmada en la presente investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar los datos cuantitativos, se debe tener presente que “los modelos estadísticos son representaciones de la situación real, mas no es la realidad misma, por otra parte, los resultados numéricos son interpretados de acuerdo al contexto” (Hernández & Mendoza, 2018)

Para analizar los datos se procesó la información en el programa SPSS, lo cual se hizo uso de la estadística descriptiva que permitió obtener una distribución de frecuencias plasmadas en tablas con sus respectivos porcentajes; así mismo se desarrolló la estadística inferencial tomando en cuenta el valor de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov. Lo cual se utilizó el estadístico de correlación paramétrico r de Pearson, para determinar si existe relación entre las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos relacionados con la investigación científica:

Participación voluntaria o también consentimiento informado, que se caracteriza por la colaboración que las personas prestan para involucrarse en el trabajo de investigación.

El principio de justicia que se vincula con lo bueno y lo correcto, lo cual se espera con esta investigación que las personas o individuos sean beneficiados con los resultados obtenidos del trabajo de campo.

El principio de credibilidad en el cual se busca la validez científica, estableciendo el propósito de manera clara, generar conocimiento y aportar a la ciencia con credibilidad haciendo uso de un método de investigación claro y preciso relacionado al problema y la necesidad que tiene la sociedad, así mismo la selección de las unidades de análisis y los instrumentos utilizados. Por otra parte, respetar los derechos de autor de las teorías y definiciones plasmadas en el trabajo de estudio.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo.

Según Sucasaire (2021) definen que “la estadística descriptiva es aquella que proporciona una descripción de las características más importantes de un conjunto de observaciones, es decir de la muestra representativa de la población” (p. 16).

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

Categoría	Satisfacción laboral		Supervisión y participación		Remuneración y las prestaciones		Satisfacción intrínseca		Ambiente físico		Cantidad de producción		Calidad de producción	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	6,0	1	2,0	16	32,0	0	0	5	10,0	2	4,0	4	8,0
Regular	39	78,0	33	66,0	31	62,0	26	52,0	34	68,0	36	72,0	46	92,0
Alto	8	16,0	16	32,0	3	6,0	24	48,0	11	22,0	12	24,0	0	0,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

Como se aprecia en la Tabla 5, los resultados evidenciaron que la variable satisfacción laboral es regular en un 78,0% seguido de un 6,0% que indican una satisfacción laboral baja. Respecto a las dimensiones, la supervisión y participación en la organización es regular en un 66,0%; seguido de un mínimo 2,0% de encuestados que indicaron una supervisión y participación baja; también se evidencia en la dimensión remuneración y las prestaciones que el 62,0% consideran como regular, seguido del 6,0% que manifiestan dichas remuneraciones como alto. En cuanto a la satisfacción intrínseca el 52,0% menciona que es regular, y otro 48,0% indican que es alto; los encuestados manifiestan que el ambiente físico es regular en un 68,0%; seguido de un 10,0% que lo categoriza como bajo; el 72,0% de encuestados indican que la cantidad de producción en el trabajo es regular, mientras que solo el 4,0% menciona que es bajo; finalmente, el 92,0% de encuestados indican que la calidad de la producción del trabajo es regular y solo el 8,0% lo categoriza como bajo. En ese sentido las dimensiones de la variable satisfacción laboral se encuentran de manera regular, y a nivel global, la satisfacción laboral es regular, por lo que no es ni bajo ni alto.

Tabla 6*Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.*

Categoría	Calidad de servicio		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	10,0	6	12,0	2	4,0	2	4,0	5	10,0	4	8,0
Regular	35	70,0	36	72,0	34	68,0	35	70,0	32	64,0	38	76,0
Alto	10	20,0	8	16,0	14	28,0	13	26,0	13	26,0	8	16,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

La Tabla 6 presentó los resultados de la variable calidad de servicio y sus dimensiones, en el cual se tiene que el 70,0% de encuestados indicaron que la calidad de servicio es regular en la sede administrativa, seguido del 10,0% que indican una baja calidad de servicio. En lo que respecta a sus dimensiones, se tiene que el 72,0% de encuestados consideran los elementos tangibles como regular, seguido del 12,0% que lo consideran como bajo; en cuanto a la fiabilidad, el 68,0% indican que se presenta de manera regular, así mismo el 4,0% indican que la fiabilidad es baja; el 70,0% de encuestados consideran también que la capacidad de respuesta es regular, seguido del 4,0% que considera una baja capacidad de respuesta; así también la dimensión seguridad es regular en un 64,0% seguido del 10,0% que lo consideran como bajo y finalmente la dimensión empatía se ubicó en la categoría regular con un 76,0% seguido del 8,0% que indica una baja empatía. Estos resultados muestran que la calidad de servicio en la sede administrativa es regular, de igual manera las dimensiones que conforman la calidad de servicio se encuentran en la categoría regular.

Análisis inferencial.

Como lo sostiene Flores, et al., (2017) el análisis estadístico inferencial “es la preparación de las conclusiones en base a pruebas de hipótesis que se efectúan con los resultados obtenidos de una muestra representativa de la población, lo cual se emplea con la finalidad de establecer una probabilidad” (p. 365).

Para probar las hipótesis de la investigación, se ha realizado la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov. Así como lo sostiene Romero (2016) “es una prueba de significación que permite verificar si los datos presentan una distribución normal o no normal lo cual es empleado para muestras mayores a 50 unidades de análisis y variables cuantitativas” (p. 36).

Tabla 7

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,086	60	,200*
Calidad de servicio	,091	60	,200*

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

Como se aprecia en la Tabla 7 la prueba de normalidad utilizada ha sido la prueba Kolmogorov Smirnov, porque la muestra de estudio es mayor a 50 unidades. Por lo que se evidencia que la significancia posee un valor ($p > 0,05$) por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, lo que significa hacer uso de una prueba paramétrica, para lo cual se ha utilizado el estadístico de correlación r de Pearson.

Respecto a la prueba de hipótesis Arispe, Yangali, Guerrero, Lozada, Acuña y Arellano (2020) “son proposiciones tentativas acerca de la realidad que tratan de probar teorías para aceptarlas o rechazarlas, por lo cual existen diversos estadísticos que prueban hipótesis según el tipo, nivel y diseño de investigación.”(p. 45)

Contrastación de hipótesis general

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Ha: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Tabla 8

Correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

Prueba de muestras correlacionales			
		Satisfacción laboral	Calidad de servicio
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,775**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,775**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

Como se aprecia en la Tabla 8 se determinó el grado de relación entre las variables de estudio, donde el coeficiente de correlación es $r = 0,775$ siendo una correlación intensa directa con un valor de significancia $p < 0,05$, por lo que se concluyó lo siguiente: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: La supervisión y participación en la organización no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Ha: La supervisión y participación en la organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Tabla 9

Correlación de Pearson para la satisfacción con la supervisión y participación en la organización y la calidad de servicio.

Prueba de muestras correlacionales			
		Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	Calidad de servicio
Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	Correlación de Pearson	1	,811**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,811**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

Según la Tabla 9 se observó que existe una correlación intensa positiva, puesto que el coeficiente de correlación presenta un valor de $r = 0,811$ y una significancia de $p < 0,05$, esto significa que: La supervisión y participación en la organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: La remuneración y las prestaciones no se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Ha: La remuneración y las prestaciones se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Tabla 10

Correlación de Pearson para la satisfacción con la remuneración y las prestaciones y la calidad de servicio.

Prueba de muestras correlacionales			
		Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Calidad de servicio
Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Correlación de Pearson	1	,727**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,727**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

En la Tabla 10 se evidenció que existe una relación moderada alta positiva, puesto que el coeficiente de correlación $r = 0,727$ y una significancia de 0,000 siendo un valor $p < 0,05$ concluyéndose que: La remuneración y las prestaciones se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: La satisfacción intrínseca no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Ha: La satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Tabla 11

Correlación de Pearson para la satisfacción intrínseca y la calidad de servicio

Prueba de muestras correlacionales			
		Satisfacción intrínseca	Calidad de servicio
Satisfacción intrínseca	Correlación de Pearson	1	,639**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,639**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

Según la Tabla 11 se observó una relación moderada alta positiva, donde el coeficiente de correlación presenta un valor $r = 0,639$ y una significancia de $p < 0,05$, ello permite concluir que: La satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Contrastación de hipótesis específica 4

Ho: El ambiente físico no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Ha: El ambiente físico se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Tabla 12

Correlación de Pearson para la satisfacción con el ambiente físico y la calidad de servicio.

Prueba de muestras correlacionales			
		Satisfacción con el ambiente físico	Calidad de servicio
Satisfacción con el ambiente físico	Correlación de Pearson	1	,576**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

Según la Tabla 12 se observó que existe una relación moderada media positiva, donde el coeficiente de correlación presenta un valor de Pearson $r = 0,576$ y una significancia de $p < 0,05$. Por lo tanto, se concluyó que: El ambiente físico se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Contrastación de hipótesis específica 5

Ho: La cantidad de producción no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Ha: La cantidad de producción se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Tabla 13

Correlación de Pearson para la satisfacción con la cantidad de producción y la calidad de servicio.

Prueba de muestras correlacionales			
		Satisfacción con la cantidad de producción	Calidad de servicio
Satisfacción con la cantidad de producción	Correlación de Pearson	1	,645**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,645**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

Según la Tabla 13 se afirmó que existe una relación moderada alta positiva, donde el coeficiente de correlación presenta un valor de Pearson $r = 0,645$ y una significancia al 0,000 siendo este valor $p < 0,05$. Por lo tanto, se concluyó que: La cantidad de producción se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Contrastación de hipótesis específica 6

Ho: La calidad de producción no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Ha: La calidad de producción se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

Tabla 14

Correlación de Pearson para la Satisfacción con la calidad de producción y la calidad de servicio.

Prueba de muestras correlacionales			
		Satisfacción con la calidad de producción	Calidad de servicio
Satisfacción con la calidad de producción	Correlación de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la recolección de datos.

Según la Tabla 14 se afirma que existe una relación moderada alta positiva, donde el coeficiente de correlación presenta un valor de Pearson $r = 0,616$ y una significancia al 0,000 siendo este valor $p < 0,05$. Por lo tanto, se concluyó que: La calidad de producción se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.

V. DISCUSIÓN

Como lo menciona Aceituno, Alosilla y Moscoso (2021), la discusión de resultados conforma el capítulo cuatro y viene a ser la última parte del trabajo de investigación, esta sección corresponde a la manera en el cual los resultados son interpretados por el investigador dándole sentido a lo que se obtuvo, para luego relacionarlo con el conocimiento previo y lograr una o más conclusiones (p. 22).

Es así que se tiene los hallazgos más relevantes en función al objetivo general, en este estudio se evidencia que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la red de Salud Pública, siendo el coeficiente de correlación igual a 0,775. Donde la variable satisfacción laboral es considerada como regular en un 78% y la calidad de servicio es regular en un 70,0%. Esto indica que en la sede administrativa el personal no está en su totalidad motivado y contento por el trabajo, así mismo su calidad de servicio no cumple con las expectativas correspondientes, es así que considerando a Alemán (2017) este autor mencionó que la satisfacción laboral tiene una significativa relación con el desarrollo personal, autonomía en el trabajo y entorno laboral (p. 29). Esta investigación permite analizar que factores están involucrados en la satisfacción laboral del personal. Claro está que existen factores intrínsecos y extrínsecos que permiten estar satisfechos dentro de la entidad u organización.

En lo que corresponde a la calidad de servicio, el autor Flores y Rivas (2016) concluyen que la calidad en la atención es regular, por lo que existe un mal trato, mínima capacidad de respuesta, carente infraestructura, entre otros (p. 95). Este trabajo, hace notar que la calidad de servicio se basa en la optimización y las mejoras constantes dentro de una entidad, así mismo se requiere de un compromiso y convicción hacia la calidad, sin embargo vemos que una mala calidad de servicio donde no se tenga la infraestructura adecuada e implementada, la rapidez para atender, la empatía, capacidad de respuesta, se debe a una baja satisfacción laboral.

En lo que respecta al objetivo específico 1 se tiene una relación entre la satisfacción con la supervisión y participación en la organización y la calidad de servicio, con un coeficiente de 0,811. Considerando a Domínguez, et al. (2016) indicó que dicha dimensión se refiere a que los supervisores juzgan las actividades para ayudar a sus empleados a demostrar las habilidades, conocimientos y actitudes que se obtienen del programa de capacitación, el supervisor juega un rol importante en la eficacia de la formación. Sin el apoyo del supervisor, la transferencia del proceso de capacitación no puede tener éxito.

Mientras que en la calidad del servicio por parte del administrativo de Salud de Yuri maguas el autor Montoya (2017) indicó que el nivel de calidad del servicio se encuentra en la categoría de regular con un 45% y es malo en un 40%. En ese entender en el presente estudio se evidenció como regular la supervisión y participación en la organización con un porcentaje de 66,0%, que haciendo una comparación con Montoya se tiene resultados similares. Por su parte Damián (2016) mencionó que la satisfacción del personal es alta en un 60% puesto que reconocieron que los directivos dominan sus funciones manteniendo informados a todo el equipo de trabajo, así mismo ejecuta actividades tomando en cuenta la participación del personal, en ese sentido los trabajadores se sienten cómodos porque existe el reconocimiento al trabajo. Podemos apreciar con esta investigación que el comportamiento del jefe es un punto clave en la satisfacción del personal, ya que depende mucho la conducta del supervisor frente a la participación de los trabajadores en su entorno laboral.

Según el objetivo específico 2: La remuneración y las prestaciones se relacionan positivamente con la calidad de servicio del personal, teniendo un coeficiente de correlación de 0,727. Donde la dimensión remuneración y prestaciones es regular en un 62%, lo que indica que no todo el personal está conforme con las retribuciones que la organización le brinda por sus funciones desempeñadas. Como lo sostiene Domínguez et al. (2016) las remuneraciones son toda recompensa tangible e intangible proporcionada por el empleador que recibe un empleado como parte de la relación laboral, vale decir que es un enfoque sistemático para proporcionar valor monetario a los empleados a cambio del trabajo realizado. Tomando en cuenta esta teoría Polo (2020) en su investigación indicó

que el personal no recibe un sueldo adecuado, lo cual genera insatisfacción en su trabajo, no se sientan identificados y compromiso con la entidad. Así mismo se evidenció una excesiva carga de trabajo lo que genera agotamiento mental y físico afectando su rendimiento y sus capacidades. Finalmente se esclarece que la satisfacción laboral está significativamente relacionada con la calidad de servicio (p. 27). Esta investigación presenta cierta similitud con los resultados puesto que en ambos casos el personal no está en su totalidad contento con su trabajo.

Así mismo la autora Mayhuiri (2019) indica que los beneficios económicos en la red de Salud San Roman es regular o medio en un 62,96% y en la Red de Salud de Lampa solo el 55% se encuentra en la categoría medio, por lo que en las dos redes existen diferencias significativas en cuanto a beneficio económico. Asumiendo estos estudios, existen variaciones en cuanto a los resultados pero son similares en la medida que el personal se siente satisfecho con las remuneraciones regularmente. Contrastando con el trabajo realizado por Damián (2016) se tiene que la satisfacción del personal en relación a la remuneración e incentivos es medio identificándose que las remuneraciones no son adecuadas en su totalidad en función al trabajo que ejerce, lo cual puede generar efectos en su calidad de atención.

Por otra parte, existe relación entre la satisfacción intrínseca y la calidad de servicio del personal, con un coeficiente de correlación igual a 0,639. El cual se evidenció que solo el 52% del personal se encuentra satisfecho con su trabajo. Es así que se toma en cuenta el sustento teórico de Domínguez et al. (2016) al considerar la satisfacción laboral intrínseca, como aquello relacionado con las expectativas individuales de su trabajo y refleja la actitud hacia el mismo. La satisfacción laboral está asociada no solo con beneficios económicos sino también con los beneficios socio-psicológicos que aporta el trabajo. Por lo tanto Carrión (2018) sostuvo que las relaciones interpersonales dentro del trabajo son fundamentales ya que permiten un ambiente agradable, de colaboración y trabajo en equipo logrando un desempeño eficiente de sus actividades, por tal motivo permite que se desarrollen personal y profesionalmente ya que es un factor importante para la realización del personal generándole sentimientos agradables frente a la labor que desempeña. Cabe resaltar que la satisfacción intrínseca en la

sede administrativa de la Red del Centro de Salud no es buena al 100% por lo que estas investigaciones previas permiten ver la realidad y tomar en consideración aquellos factores que pueden generar deficiencias en la persona y no pueda lograr los objetivos propuestos. Como lo menciona García, Martínez, Rivera y Gutiérrez (2016) el personal se siente satisfecho consigo mismo cuando la entidad le ofrece oportunidades de crecimiento profesional que le permita destacar y alcanzar sus objetivos deseados.

También existe una relación significativa entre la satisfacción con el ambiente físico y la calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación igual a 0,576. Así mismo se evidenció que la satisfacción con el ambiente físico es considerada como regular dentro de la sede administrativa de la Red de Salud con un 68,0%, el cual existe un porcentaje del 10% que indica tener una baja satisfacción con dicha dimensión. Como bien lo menciona Domínguez et al. (2016) esta dimensión se refiere a qué tan satisfecha se siente una persona con respecto al entorno físico en cuestión. Estos incluyen, la satisfacción con el espacio del área, con la estación de trabajo y con el espacio de archivo o almacenamiento, satisfacción con la temperatura y la calidad del aire. A raíz de ello el autor Mayhuiiri (2019) indicó que en la Red San Román el 66,67% del personal manifestó que la satisfacción con las condiciones de trabajo es regular.

Apoyando a este autor Eugenio (2019) indicó que las condiciones físicas que posee el ambiente para llevar a cabo las actividades diarias se encuentran en la categoría regular con un 40% y solo el 4% indica que es alto. Sin embargo, el autor Carrión (2018) sostuvo lo contrario, en su investigación ya que el personal se encuentra satisfecho con el ambiente, cuenta con las condiciones materiales y físicas, ajustándose a los requerimientos de seguridad y comodidad, lo que le permite lograr un buen desempeño en sus actividades diarias. En ese sentido se requiere de lugares aptos y cómodos que genere un ambiente adaptable para ejercer las labores diarias y permitir al personal resolver sus necesidades físicas.

Respecto al objetivo específico 5 se tuvo que la dimensión satisfacción con la cantidad de producción del trabajo presenta una relación significativa con la calidad de servicio, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,645. Esta

dimensión es regular en un 72,0% esto indica que existen deficiencias en cuanto a los resultados de la labor que realiza cada trabajador. Como lo sostiene Domínguez, et al. (2016) la cantidad de producción es la cantidad de bienes o servicios generados en un determinado tiempo por el personal de la organización haciendo uso de los recursos necesarios para obtener dicha producción. En la actualidad las instituciones relacionadas al sector salud deben evaluar e identificar como el personal genera valor a la entidad ya que es un indicador que permite determinar cuan eficiente y competitivo es cada persona. Una teoría efectuada por Dávila (2013) establece que existe una relación entre el pago con la cantidad producida ya que existe la posibilidad de que con pagos o remuneraciones altas el personal producirá más que el personal que recibe equitativamente un sueldo. Por otra parte, se tiene la investigación realizada por Mamani (2017) quien mencionó que no existe relación entre el desempeño de tareas y la calidad de servicio puesto que el desempeño de tareas no es bueno en un 47,9% y la calidad de servicio es buena en un 52,1% por lo tanto la calidad de servicio del personal no depende de la cantidad producida y los tipos de labores que efectúa dentro de sus funciones.

Finalmente, relacionado al objetivo específico 6, la satisfacción con la calidad de la producción de trabajo se relaciona con la calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación igual a 0,616. Se evidenció que la calidad de la producción en el personal de la sede administrativa de la Red del Centro de Salud es regular en un 92%. Como lo sostiene Domínguez, et al. (2016) la calidad está estrechamente vinculada con la productividad, se basa en aquellos recursos con que dispone el personal o trabajador para efectuar su labor. En ese sentido el estudio por Portillo (2020) hace mención a una relación entre la satisfacción con la supervisión y con la calidad de producción de trabajo, en el cual el resultado permitió evidencias que no existían diferencias significativas con el grupo representativo de hombres con mujeres. Cabe resaltar entonces, que el aspecto sociodemográfico no es un factor que determine la satisfacción laboral, es decir que afecte su calidad de producción en el trabajo.

En cuanto a las limitaciones del presente estudio, fue el tamaño de muestra, lo cual se consideró una muestra por conveniencia habida cuenta que casi la mitad del personal trabajó de manera remota y no fue accesible ubicarlos.

Así mismo la manera de cómo se recolectaron los datos no permitió entablar un vínculo comunicativo con el encuestado, puesto que se aplicó el instrumento mediante la plataforma google encuestas.

Posteriormente un factor externo limitante, fue la pandemia Covid-19 ya que pudo haber influido en las respuestas marcadas por el encuestado. Cabe resaltar también que no se han encontrado investigaciones con una metodología igual al que se está utilizando, son muy pocas las que van direccionadas al presente trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La satisfacción laboral del personal es regular en un 78% y la calidad de servicio es regular en un 70% por lo tanto existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Donde la correlación r de Pearson es igual a 0,775 y la significancia es $p < 0,05$.

Segunda: La dimensión supervisión y participación en la organización se dio de manera regular en un 60% esto indica que no se tiene una buena organización que asegure la participación del personal. En ese sentido se afirma que existe relación significativa entre la supervisión y participación en la organización y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Donde la correlación fue de 0,811 y la significancia $p < 0,05$.

Tercera: Existe relación significativa entre la remuneración y las prestaciones, y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Donde el coeficiente de correlación es igual a 0,727 y la significancia igual a $p < 0,05$.

Cuarta: Existe relación significativa entre la satisfacción intrínseca y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Con un valor de r de Pearson igual a 0,639 y una significancia de $p < 0,05$.

Quinta: Existe relación significativa entre el ambiente físico y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Con un valor r de Pearson igual a 0,576 y una significancia de $p < 0,05$.

Sexta: Existe relación significativa entre la cantidad de producción y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Donde se obtuvo un valor r de Pearson igual a 0,645 y una significancia de $p < 0,05$.

Setima: Existe relación significativa entre la calidad de producción de trabajo y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021. Donde se obtuvo un valor de Pearson igual a 0,616 y una significancia de $p < 0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda generar nuevas estrategias para que el personal se encuentre satisfecho con las actividades encomendadas, para lo cual se requiere de dar un mayor reconocimiento brindar asesorías y capacitaciones al personal, para que de esa manera se sientan comprometidos y puedan brindar un adecuado servicio.

Segunda: El personal encargado de supervisar debe generar estrategias a largo plazo para determinar la eficiencia y eficacia del personal, así mismo fomentar mediante la participación mediante talleres de trabajo en equipo, donde se pueda interactuar, conocer los diferentes puntos de vista, entre otros que permitan tomar mejores decisiones.

Tercera: De acuerdo con el desempeño de cada trabajador es fundamental que se reconozca a los trabajadores comprometidos, asignando un presupuesto para incrementar la remuneración monetaria de aquellos trabajadores que realicen sus actividades eficientemente.

Cuarta: Es fundamental mejorar los espacios físicos implementando nuevos equipos y materiales que permitan una mejor labor y coordinación entre los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aceituno, C. (2020). Trucos y secretos de la praxis cuantitativa. Cusco: Recursos para la Investigación.
- Aceituno, C., Alosilla, W., & Moscoso, I. (2021). Discusión de Resultados. Cusco: Recursos para la Investigación. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2256>
- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). Mitos y realidades de la investigación científica. Cusco: Recursos para la Investigación.
- Alemán, J. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Álvarez, R. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Andrés Bello. <https://doi.org/https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA>.
- Aslan, I. (2017). Measuring job satisfaction, performance criteria and job life quality: bingol city banking case. *Journal of Business & Management*, 5(4), 167-187. <https://doi.org/https://doi.org/10.25255/jbm.2017.5.4.167.187>.
- Bektas, C. (2017). Explanation of intrinsic and extrinsic job satisfaction via mirror model. *BMIJ*, 5(3), 627-639. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15.295/bmij.v5i3.118>
- Bhatnagary, K., & Srivastava, K. (2012). Job satisfaction in health-care organizations. *Industrial Psychiatry Journal*, 21(1), 75-78. <https://doi.org/10.4103/0972-6748.110959>

- Boza, R., & Solano, E. (2017). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. San José - Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Bozdaglar, H., & Kilili, R. (2015). Service quality in the hospitality Industry: A case of Merit Crystal Cove Hotel for Employees. *American International Journal of Social Science*, 4(1), 127-133. <https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/342751491>
- Carrasco, S. (2013). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial SAN Marcos E. I. R. L.
- Carrión, C. (2018). Determinación del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del hospital I Naylamp ESSALUD, Chiclayo 2018. Título en Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Ciencias Empresariales, Chiclayo.
- CCD. (1993). Constitución Política del Perú. Lima: Congreso de la República.
- Chavarrea, L. (2018). Análisis de las dimensiones que determinan la calidad del servicio de Salud en el área de Fisioterapia a través de la percepción de los pacientes en el Hospital Pablo Arturo Suarez. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Damián, A. (2016). Motivación laboral y satisfacción Laboral en los trabajadores de una Empresa Minera, 2016. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1132>
- Dávila, A. (2013). La satisfacción del cliente interno a través del endomarketing. Título de Administración de Empresas, Universidad EAN, Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas, Bogotá. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3831/DavilaAna2013.pdf?sequence=1>
- Dominguez, S., De la Cruz, G., & Gracia, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Investigación*, 51-57.

- Erastus, E. (2014). Exploratory Analysis of Compensation and Employee Job Satisfaction. *Developing Country Studies*, 4(12), 27-35. <https://doi.org/http://www.iiste.org/book/>
- Eugenio, K. (2019). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de Salud de un Hospital de Nivel II-I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Psicología, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, E., Miranda, M., & Villasis, M. (2017). The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test. *Inferential statistics . Revista Alergia México*, 64(3), 364-370.
- Flores, S., & Rivas, J. (2016). Nivel de conocimiento sobre transfusión de hemoderivados del profesional de enfermería de los servicios de Medicina Interna, cirugía, Pediatría, Ginecología y Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. Pimentel: Universidad Seños de Sipán.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de <http://repositorio.continental.edu.pe/>
- García, Y., Martínez, M., Rivera, M., & Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México. México.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGrawHill.
- Hut-Mossel, L., Ahaus, K., Welker, G., & Gans, R. (2021). Understanding how and why audits work in improving the quality of hospital care: A systematic realist review. *NCBI*, 16(3). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0248677>

- Kalaja, R., Myshketa, R., & Scalera, F. (2016). Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235(24), 557-565. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082>
- Lee, X., Yang, B., & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 33(3), 697-707. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>.
- Leslie, H., Laos, D., Cárcamo, C., Pérez, R., & García, P. (2021). Health care provider time in public primary care facilities in Lima, Peru: a cross-sectional time motion study. *BMC Health Services Research*, 21(123). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-021-06117-9>
- Lostanau, J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Mamani, N. (2017). La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del hospital Nacional Policia Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014. Tesis de Maestría , Universidad Norbert Wiener, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/986>
- Mayhuiri, D. (2019). Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, Juliaca 2019. Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Juliaca.
- Mohammad, A. (2014). Factors Affecting Medical Service Quality. *Iran J Public Health*, 43(2), 210-2020. <https://doi.org/26060745>
- Montoya, E. (2017). “La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas - 2017”. Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto.

- Morais, M., Santos, E., Rizatto, D., & Melleiro, M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(5), 1227-1232. <https://doi.org/DOI:10.1590/S0080-623420130000500030>
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la Investigación Científica*. Ecuador: UTMACH.
- Nisar, A., Iqbal, M., Mahmood, B., Sohail, M., Sher, F., & Rizwan, M. (2012). Pay benefits and workplace milieu effecting job satisfaction level of university teachers: A case study of Punjab University. *International Journal of Asian Social Science*, 2(10), 1815-1831. <https://doi.org/https://archive.aessweb.com/index.php/5007/article/view/2351>
- Piyasena, K., & Kottawatta, H. (2017). The HRM Practices on Job Satisfaction of Operational Workers in the Apparel Industry in Colombo District, Sri Lanka. *Human Resource Management Journal*, 3(2), 46-65. <https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/301676366>
- Polo, H. (2020). *Satisfacción laboral del personal de Enfermería y la Calidad del Servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño*, Breña, Lima, 2019. Lima: Universidad Peruana de las Americas.
- Portillo, L. (2020). *Satisfacción laboral en colaboradores de una Red de Salud provincial del Sector Público de Apurímac, Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Humanidades, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10095/1/2020_Portillo%20Huacaha.
- Quisbert, L. (2016). *Calidad en el servicio de atención a la salud en los Centros San Sebastián, San Luis y San Vicente de la fundación Kolping 2015*. La Paz: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38-41.

- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105 - 114. <https://doi.org/file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043>.
- Sucasaire, J. (2021). Estadística descriptiva para trabajo de investigación. Jorge Sucasaire Pilco.
- Tohidi, H., & Mehdi, M. (2012). Service quality evaluating models. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 31, 861-865. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Édison, P. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. *Gente Nueva*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/LIBROTEcnicaseinstrumentosrecoleccindedatos-web->.
- Uzunboylu, N. (2016). Service Quality in International Conference Industry; A Case Study of WCES 2015. *Procedia Economics and Finance*, 39, 44-56. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30239-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30239-8)
- Xie, B., Zhou, W., Huang, J., & Xia, M. (2017). Using goal facilitation theory to explain the relationships between calling and organization-directed citizenship behavior and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 78-87. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.03.001>
- Zavaleta, E., & García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
Título: Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	MÉTODO
¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021?	Determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Correlacional Método: Deductivo Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental de corte transversal
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	
¿Cuál es el grado de relación de la supervisión y participación en la organización con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021?	Determinar el grado de relación entre la supervisión y participación en la organización y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	La supervisión y participación en la organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	Variables Variable 1: Satisfacción laboral Variable 2: Calidad de servicio Población: 110 trabajadores Muestra: 60 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es el grado de relación de las remuneraciones y prestaciones con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021?	Determinar el grado de relación entre la remuneración y las prestaciones y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	La remuneración y las prestaciones se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	
¿Cuál es el grado de relación de la satisfacción intrínseca con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021?	Determinar el grado de relación entre la satisfacción intrínseca y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	La satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	
¿Cuál es el grado de relación del ambiente físico con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021?	Determinar el grado de relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	El ambiente físico se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	
¿Cuál es el grado de relación de la cantidad de producción con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021?	Determinar el grado de relación entre la cantidad de producción y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	La cantidad de producción se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	
¿Cuál es el grado de relación de la calidad de producción con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021?	Determinar el grado de relación entre la calidad de producción y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	La calidad de producción se relaciona con la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021.	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral para Meliá y Peiró citado por Domínguez, et al. (2016) se define como “una actitud general de carácter positivo que el empleado presenta como resultante de una evaluación cognitiva, afectiva y conductual de aspectos específicos de su trabajo y la organización” (p. 54)	La satisfacción laboral se ha dimensionado de acuerdo al cuestionario S21/26 de Meliá y Peiró que consta de seis dimensiones	Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	Trato recibido por la entidad	Ordinal 5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
				Frecuencia de la supervisión	
				Formación recibida	
				Participación en las decisiones	
			Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Salario	
				Promoción formación	
				Negociación laboral	
				Cumplimiento de convenios	
			Satisfacción intrínseca	Incentivos económicos	
				Satisfacción del trabajo	
				Oportunidades	
			Satisfacción con el ambiente físico	Capacidad para decidir	
				Limpieza y ventilación	
			Satisfacción con la cantidad de producción	Entorno y espacio en el lugar de trabajo	
Cantidad de trabajo					
Satisfacción con la calidad de producción	Ritmo de trabajo				
	Calidad del trabajo				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Calidad de servicio	Parasuraman, Valarie, Zeithaml y Berry citado por Ramya et al., (2019) definieron la calidad del servicio como “percepciones que resultan de una comparación de las expectativas del consumidor con el desempeño real del servicio puesto que es una herramienta para determinar qué tan bien las expectativas del cliente se corresponden con el nivel de servicio entregado” (p. 39)	Para dimensionar la calidad de servicio se ha considerado el modelo SERVQUAL que agrupa cinco dimensiones como elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles	Apariencia física de instalaciones	Ordinal 5= Muy bueno 4= Bueno 3= Regular 2= Malo 1= Muy malo
				Apariencia física personal	
				Acceso	
				Ubicación	
			Fiabilidad	Limpieza de las instalaciones	
				Interés en la prestación de servicios	
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento de las promesas.	
				Prontitud y rapidez	
			Seguridad	Disposición para ayudar	
				Habilidad para inspirar confianza	
			Empatía	Cortesía	
				Comprensión de las necesidades de los usuarios	
	Atención individualizada al usuario.				

INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Sr(a) tenga un cordial saludo, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación: “Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021”. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de ellas, responda marcando (X) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios

Nro.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Me gusta la forma en que mis superiores evalúan mi tarea					
2	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes					
3	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria					
4	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.					
5	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen					
6	Estoy satisfecho de la formación que me da la entidad					
7	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores					
8	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.					
9	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo					
10	Mi salario me satisface					
11	En la entidad tengo ciertas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso					
12	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa					

13	La forma en que se lleva la negociación sobre aspectos laborales me satisface					
14	Estoy satisfecho de que la entidad cumpla el convenio, y las leyes laborales					
15	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan					
16	Me gusta mi trabajo					
17	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco					
18	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan					
19	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo					
20	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena					
21	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas					
22	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios					
23	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios					
24	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen					
25	Estoy satisfecho del ritmo con el cual realizo mis actividades					
26	Estoy contento con el nivel de calidad de trabajo que obtengo					

MUCHAS GRACIAS.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Sr(a) tenga un cordial saludo, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación: “Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021”. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de ellas, responda marcando (X) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios

Nro.	Ítems	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	Cómo son las instalaciones físicas de la sede administrativa					
2	Como considera usted la apariencia del personal de la sede administrativa					
3	Como consideras los avisos de señalización para orientarlo hacia los consultorios en la sede administrativa					
4	Como consideras la leyenda de ubicación de consultorios y otros servicios.					
5	Como calificas a limpieza de las diferentes áreas de la sede administrativa					
6	Como calificas la manera de solucionar los problemas del personal de la sede administrativa					
7	Como calificas los servicios que brinda la Sede Administrativa					
8	Como calificas el tiempo de servicio que se brinda en la sede administrativa					
9	Como califica la atención del personal en la sede administrativa					
10	Como califica la puntualidad del personal de la sede administrativa					
11	Como califica la disposición para atender en la sede administrativa					
12	Como califica la actitud del personal en la sede administrativa					

13	Como califica la confianza que genera el personal de la sede administrativa					
14	Como califica la seguridad que presenta el personal de la sede administrativa					
15	Como califica la igualdad de atención que presenta el personal de la sede administrativa					
16	Como califica el trato amable del personal de la sede administrativa					
17	Como califica el entendimiento del personal frente a las necesidades de los demás					
18	Como califica la atención individualizada que realiza el personal					

MUCHAS GRACIAS.



Gobierno Regional
CUSCO

Dirección
Regional de
Salud Cusco

Red de Servicios
de Salud Cusco
Norte

Oficina de
Gestión del
Riesgo

Oficina de
Capacitación



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"
"AÑO DEL BICENTENARIO 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA DEL PERÚ"

Cusco 04 de Noviembre del 2021,

OFICIO N° 1394 -2021 GRC - DRSC-D-RSSCN-UGDRRH/CAPACITACION,
Lic. KATHERINE CHACON CORMANYA,

ASUNTO: AUTORIZA APLICAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

REFERENCIA: SOLICITUD N° DE REGISTRO 13149 CON FECHA 22 DE OCTUBRE DEL 2021.

Mediante el presente dirijo a usted, para comunicarle que, se ha recibido la solicitud indicada en la referencia, en cuyo asunto solicita autorización para recolección de información y/o datos con fines de realizar la investigación: "SATISFACCION LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE".

Basado en dicho documento, la Dirección de la RSSCN, a través de la Oficina de Capacitación, autoriza la actividad solicitada, que se realizara en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, por lo que se solicita a la autoridad pertinente, brindar las facilidades del caso a la portadora de la presente autorización.

CONSIDERACIONES :

- 1.- El estudiante debe cumplir estrictamente, las normas establecidas por la institución, que le serán comunicadas al inicio de sus actividades.
- 2.- El estudiante, deberá asistir a las practicas protegido, con el EPP establecido por el MNSA, suministrado por cuenta propia, siendo obligatorio el uso de doble mascarilla.
- 3.- La institución, no se responsabiliza de ocurrir algún incidente en la salud del estudiante.
- 4.- Se otorga la presente autorización estrictamente con fines académicos, durante el tiempo establecido.

Es propicia la ocasión, para reiterarle las consideraciones de estima personal.



GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
M.C. Hugo Ramos Galde
DIRECTOR



PRUEBA PILOTO

	sl1	sl2	sl3	sl4	sl5	sl6	sl7	sl8	sl9	sl10	sl11	sl12	sl13	sl14	sl15
1	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00
2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00
3	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
4	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
5	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	1,00
8	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
10	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
11															
12															
13															
14															
15															
16															

FIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	26

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	18

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de Salud** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2020-2021, 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: **Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021**. 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 -----

Chacón Corimanya Katherine

DNI:

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL



No	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Satisfacción con la supervisión y participación en la organización							
1	Me gusta la forma en que mis superiores evalúan mi tarea			X				
2	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes			X				
3	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria			X				
4	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.			X		X		
5	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	X				X		
6	Estoy satisfecho de la formación que me da la entidad	X		X				
7	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores	X		X		X		
8	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	X		X		X		
9	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	X		X		X		
	Satisfacción con la remuneración y las prestaciones							
10	Mi salario me satisface	X		X		X		
11	En la entidad tengo ciertas oportunidades de promoción y ascenso	X		X		X		
12	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	X		X		X		
13	La forma en que se lleva la negociación sobre aspectos laborales me satisface	X		X		X		
14	Estoy satisfecho de cómo se cumple el convenio, y las leyes laborales en la sede administrativa	X		X		X		
15	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan			X				
	Satisfacción intrínseca							
16	Me gusta mi trabajo	X		X		X		
17	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	X		X		X		

18	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	X		X		X	
19	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo	X		X		X	
	Satisfacción con el ambiente físico	Si	No	Si	No	Si	No
20	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	X		X		X	
21	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	X		X		X	
22	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	X		X		X	
23	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	X		X		X	
	Satisfacción con la cantidad de producción	Si	No	Si	No	Si	No
24	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	X		X		X	
25	Estoy satisfecho del ritmo con el cual realizo mis actividades	X				X	
	Satisfacción con la calidad de producción	Si	No	Si	No	Si	No
26	Estoy contento con el nivel de calidad de trabajo que obtengo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Vithia Valery Vargas

DNI: 46445785

Especialidad del validador:

04 de octubre del 2021

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Liliana Mora Huila DNI: 23985118

Especialidad del validador: Derechos de Gestión Pública

04 de Octubre del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



The stamp is from the 'GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA' and the 'DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN'. It identifies the expert as 'Dra. Liliana Mora Huila' from the 'DIRECCIÓN DE ASESORIA TÉCNICA Y LEGAL'. A handwritten signature is written over the stamp.

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Digna Sayago Rodas DNI: 3119 0523

Especialidad del validador: Master en Gobierno y Gerencia en Salud

..... 04 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



GOBIERNO REGIONAL TUSCO
RED DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
Digna Sayago Rodas
LIC. EN EMERGENCIAS
C.E.P. 40727

Firma del Experto Informante.

RANGOS DE MEDICIÓN

Variables y dimensiones	Bajo	Regular	Alto
Satisfacción laboral	26 – 60	61 – 95	96 - 130
Supervisión y participación	9 – 20	21 – 32	33 - 45
Remuneración y prestaciones	6 – 13	14 – 21	22 – 30
Satisfacción intrínseca	4 – 8	9 – 14	15 - 20
Satisfacción con el ambiente físico	4 – 8	9 – 14	15 - 20
Satisfacción con la cantidad de producción	2 – 4	5 – 7	8 - 10
Satisfacción con la calidad de producción	1 – 2	3 – 4	5
Calidad de servicio	18 – 41	42 – 65	66 – 90
Elementos tangibles	5 – 10	11 – 17	18 – 25
Fiabilidad	3 – 6	7 – 10	11 – 15
Capacidad de respuesta	4 – 8	9 – 14	15 - 20
Seguridad	4 – 8	9 – 14	15 - 20
Empatía	2 – 4	5 – 7	8 - 10