



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de servicio y bienestar laboral en la atención médica  
del tópicó en una municipalidad del distrito de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :  
Licenciada en Administración

AUTORES:

Estrada Martinez, Jaqueline Josefina (ORCID:0000-0001-6323-9236)

Pinto Carranza, Nancy Aylin (ORCID: 0000-0002-0258-0147)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darnos sabiduría e inteligencia para realizar este delicado trabajo; a nuestros padres, cónyuges e hijos quienes son la fortaleza y el motivo de nuestra superación.

### **Agradecimiento**

A nuestro docente asesor, por las enseñanzas y a la Universidad César Vallejo, por orientarnos y a la vez compartir sus conocimientos y así poder lograr nuestra meta planteada.

## Índice contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice contenidos .....	iv
Índice Tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población y muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN:.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS:.....	29
ANEXOS .....	33

## Índice Tablas

Tabla 1 Tabla cruzada entre Calidad de servicio vs Reconocimiento a los empleados.....	19
Tabla 2 Tabla cruzada entre Calidad de servicio vs Clima laboral.....	20
Tabla 3 Tabla cruzada entre Calidad de servicio vs Flexibilidad laboral. ....	21
Tabla 4 Tabla cruzada entre Calidad de servicio vs Bienestar laboral.....	22

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022; el tipo de estudio fue aplicado y diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población se conformó por 2800 y muestra por 94 trabajadores. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables calidad de servicio y bienestar laboral, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, que constó de 15 interrogantes para la primera variable y 12 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la calidad de servicio y bienestar laboral con un valor de  $r=0,585$ , asimismo mediante el Rho de Spearman, se obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se determinó el rechazo de la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras clave: calidad de servicio, bienestar laboral, trabajadores

## **Abstract**

The study aimed to determine the relationship between Quality of Service and Labor Welfare in the medical care of the topic in a Municipality of the District of Lima 2022; the type of study was applied and non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The population was made up of 2800 and sampled by 94 workers. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables quality of service and labor welfare, at the same time, the instrument-questionnaire was used, which consisted of 15 questions for the first variable and 12 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It is concluded that there is a considerable positive correlation between the quality of service and labor welfare with a value of  $r=0.585$ , also through Spearman's Rho, a Bilateral Sig. of 0.00 was obtained and through the rule (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), the rejection of the null hypothesis was determined and the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: quality of service, labor welfare, workers

## I. INTRODUCCIÓN

En nuestra época la calidad de servicio incorpora un gran elemento de relevancia en las organizaciones, permitiendo conocer la satisfacción de los consumidores e identifica las causas primordiales de insatisfacción y poder llevar a cabo planes de fortalecimiento, a fin de mejorar la percepción del bienestar laboral de sus trabajadores y con ello, motivarlos a tener una mejor valoración de su centro de labores

Monroy y Urcadiz (2019), en el trabajo buscó determinar la percepción promedio de la Calidad en el servicio y satisfacción de los clientes en restaurantes de La Paz-México, realizado en 54 restaurantes, los mismos que se encuentran adjudicados a la Cámara Nacional de restaurantes y alimentos condimentados. En las conclusiones se identificó que las dimensiones CS y SC no existen diferencias significativas, a excepción del factor atmósfera y comida. Detectándose en la investigación que se requiere analizar estratégicamente el servicio para los empresarios. En el trabajo se midió la SC con relación al CS, presentando un valor  $r=0.9$  de forma global, pero como limitación única se encontró que el trabajo fue segmentado a la población por sexo.

Fontalvo, et. al. (2020), con el trabajo Metodología para evaluar la calidad de servicio en la unidad de atención a los usuarios de una empresa de servicio de agua, Colombia, buscó identificar cada dimensión de la calidad de servicio en busca de consolidar la valoración y el análisis de resultados, considerando los defectos por partes por millón (DPMO), nivel sigma y rendimiento. de donde se concluye que le centro de atención al usuario posee un desempeño en el proceso de investigación. Por lo mismo se pudo especificar que el trabajo brinda un aporte al sector de servicio, un método que permitirá la evaluación la calidad de servicio.

Silva, et. al. (2020), Con su artículo que realizó buscó identificar la relación de la calidad en el servicio, y las variables satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial-México. Para ello se empleó el Spearman y, el método estadístico de análisis factorial exploratorio, la misma que extrae la varianza máxima de información de los factores. Se concluyo la relación altamente significativa, de cada variable estudiada. (Calidad en el servicio y satisfacción de los clientes con un valor  $r=0.820$ ) y entre lealtad de cliente el valor  $r=0.803$ . Otro descubrimiento relevante se encontró en la



dimensión aspecto tangible con las dimensiones de satisfacción al cliente con un valor  $r=0.910$  y lealtad al cliente con un valor  $r=0.919$ . confirmando que, si se mejora la atención y los servicios, la calidad del servicio es una óptima herramienta para que la organización se convierta en rentable y sostenible.

Jiménez, et. al. (2019), Con el artículo, Condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín-Colombia, cuyo propósito fue conocer las características de vida, específicamente las que podrían afectar la productividad, poner en riesgo la condición psicosocial y el logro de las estrategias de negocio. Concluyendo y resaltando que la gran parte que poseen entre uno o dos salarios mínimos, de donde los colaboradores refieren sentir satisfacción y sentido de pertenencia para con la organización, en la cual no es la mayor motivación, por lo contrario, es el buen trato, el beneficio, estabilidad, el apoyo en situaciones de crisis; convirtiéndose todos ellos en los más grandes atractivos que puede poseer una organización.

Ortiz, Villar y Llanos (2019), en su artículo tuvo como finalidad determinar la relación de la Cultura organizacional y bienestar laboral del trabajador de la Red de Salud Huamalíes. De donde se halló como resultado que el 81.7% que representa a 49 colaboradores, perciben un fuerte nivel de cultura organizacional; el 18.3% - representa a colaboradores – se encontró en un nivel moderado; con respecto a bienestar laboral se halló un 70%, es decir, 42 colaboradores y, el 30%, que significa 18 colaboradores poseen un nivel intermedio. La relación fue significativa entre las variables estudiadas fue de  $p < 0.05$ . a la vez se determino que la cultura organizacional se encuentra un nivel significativo con el bienestar laboral.

Medrano y Trogolo (2018) En su artículo, Bienestar laboral y satisfacción vital-Argentina: el rol del distanciamiento psicológico, cuyo objetivo fue desarrollar y comprobar un modelo de bienestar de los empleados. Mil sesenta empleados de una muestra representativa nacional completaron medidas de ocio, desapego psicológico del trabajo, recursos laborales, conflicto trabajo-familia, bienestar relacionado con el trabajo (engagement y burnout) y bienestar subjetivo (satisfacción con la vida). Encontrándose como resultado en modelo de ecuaciones estructurales indicaron que el modelo se ajustaba bien a los datos.

Concluyendo que el plan de bienestar laboral será eficaz en el incremento del nivel de productividad en los trabajadores.

El actual trabajo en estudio elaborado en un Municipio de San Isidro, el mismo que se ubica en Calle Augusto Tamayo N° 180 San Isidro Lima, dedicada a la actividad de la administración pública. Se ha venido observando que la institución tiene deficiencias en el abastecimiento de medicamentos en el tópic de la entidad, se presenta un cuadro de estrés y ansiedad en algunos colaboradores, debido a la carga laboral; y una desigualdad de los beneficios laborales de los regímenes (728, 276, 1057), la misma que estará trayendo como consecuencia malestar e insatisfacción entre los trabajadores y por ende problemas en el bienestar laboral de la institución. De acuerdo a lo puntualizado, el presente trabajo tratar de establecer la relación de la Calidad de Servicio y Bienestar Laboral, ayudando a proporcionar una alternativa de solución.

Formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópic en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022?

**Problema específico:** ¿Cuál es la relación entre Calidad de Servicio y el Reconocimiento a los empleados en la Atención medica del tópic en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022?, ¿Cuál es la relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópic en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022?, ¿Cuál es la relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópic en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022?

El estudio se justifica de manera **teórica** ya que su importancia radica en el análisis de las variables *calidad de servicio* y el *bienestar laboral*, permitiendo conocer la brecha de conocimiento acerca de la relación entre la percepción de la calidad del servicio desde el usuario interno y el bienestar laboral, amparándonos en libros e investigaciones según la temática. **La justificación práctica**, ya que se realizara aplicando los instrumentos y herramientas de investigación, tales como el cuestionario, permitiendo determinar una relación entre cada variable a estudiar; **La justificación social**, se justifica ya que ayudara a la organización a identificar la problemática, así como a mejorar la calidad de servicio y bienestar de

los servidores, a la vez, permitirá ayudar a diversas empresas con la misma problemática, entre ellos algunos investigadores que profundicen en el tema.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**Objetivos específicos:** Determinar la relación entre Calidad de Servicio y el Reconocimiento a los empleados en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022, Determinar la relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022, Determinar la relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**Hipótesis General:** H<sub>1</sub>: Si existe relación entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022, H<sub>0</sub>: No existe relación entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

## II. MARCO TEÓRICO

García, (2015). Con el trabajo Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Seguros Alianza S.A en Quito – Ecuador”. Buscando conocer una existente relación entre cada variable a estudiar, para ello se utilizó el método cuantitativo, bajo el modelo de campo. Siendo la población estudiada los trabajadores de la organización (54 sujetos), y la muestra obtenida fue de 18 personas. Para evaluar y obtener la información requerida se empleó la escala GENCAT – Calidad de Vida- y, también utilizaron un cuestionario de Satisfacción Laboral. Encontrándose en el trabajo que mientras no exista calidad de vida, no se podrá generar satisfacción laboral, conllevando a un desempeño laboral inadecuado.

Bautista y Santa Cruz, (2020), en su estudio Diseño de programas de bienestar laboral en la empresa “Estupasta S.A.S Socorro. Colombia. Cuyo propósito primordial busco diseñar un programa para él logró del bienestar laboral. Para su evaluación se utilizaron tres instrumentos cuantitativos en el personal de categoría operativa y administrativa en la organización, evaluando: Clima laboral, satisfacción laboral y riesgo psicosocial. Al evaluar el resultado, el programa busco dar a conocer las necesidades de cada variable, de donde en el Clima Laboral su principal dificultad es el estilo de dirección, obteniendo como puntaje 24.4%, en comunicación e integración 28.3% y con respecto a medio ambiente físico 32.3%. Con respecto a la satisfacción laboral el nivel de insatisfacción es global, siendo esta en un 43.2%, identificándose las áreas más afectadas (gestión administrativa, contenido del oficio y condiciones grupales). Y con respecto al riesgo psicosocial referido a responder a las necesidades que se demandan el trabajo encontramos un 69.5%, de liderazgo y relaciones sociales en un 65.2% y en recompensas un 43.6%.

Remache, (2019). En el estudio Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil–Ecuador. Cuya finalidad primordial conocer la relación entre las variables estudiadas. Para ello se empleó a 12 sujetos (Usuarios), a través de la encuesta como un medio de recopilación de información. A la vez se consideró la estadística inferencial de Pearson, planteándose como hipótesis la existencia directa entre las variables. Obtuvo en sus resultados una existente relación directa media, con un coeficiente

de Pearson con una valoración de 0.579, siendo la significancia bilateral de 0.048. Afirmando que, si la calidad de servicio tiene una mejora, la satisfacción incrementará de forma significativa.

Ortiz, Villar, & Llanos, (2021). Con el trabajo Cultura organizacional y bienestar laboral del trabajador de la Red de Salud Huamalíes-Huánuco. Planteándose como fin conocer si existe relación entre cada variable mencionada. En el estudio planteo un método cuantitativo-correlacional, prospectivo y observacional. Los sujetos evaluados se contaron con 80 colaboradores, siendo seleccionados mediante el muestreo no probabilístico elaborado por conveniencia. Empleándose una entrevista previamente validada. Para el análisis y comprobación de la hipótesis, utilizaron el estadístico Chi cuadrado. Considerándose a su vez los aspectos éticos de la investigación. Hallándose como resultado que el 81.7%, es decir 49 colaboradores, perciben un nivel fuerte con respecto a la cultura organizacional y un 18.3% (11 sujetos) se encontraban en un nivel moderado con respecto al bienestar laboral, siendo un 70% alto (42) y un 30% intermedio (18). A la vez, se detecto la relación significativa ( $p \leq 0,05$ ), siendo las dimensiones con un mayor nivel: Desarrollo de trabajo, interrelación con el jefe, oportunidad, incentivo y ambiente de trabajo. Concluyendo que la cultura se relaciona significativamente con el bienestar laboral.

Quenaya, (2020). En el trabajo Bienestar laboral y compromiso laboral de la Empresa de Transportes Peche's E.I.R.L- Arequipa". El propósito es conocer cómo se relaciona cada variable, utilizando para ello una encuesta y como instrumento estuvieron los cuestionarios. Desarrollándose este trabajo como una tesis no experimental. Concluyéndose y recomendándose que se debería incrementar el compromiso organizacional como estrategias para la mejora del aspecto administrativo, generando capacitaciones a los colaboradores en estrategias y pausas activas, generando así una reducción del ausentismo y conflictos laborales.

Gonzales, (2020). En el trabajo "La calidad del servicio y satisfacción en el restaurant de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa-2018". El propósito primordial es conocer la relación de cada una de las variables estudiadas, para ello se utilizó el método cuantitativo, no experimental, siendo descriptivo-correlacional. Siendo la población infinita, y como muestra se obtuvo a 384

usuarios, mediante una encuesta como técnica, obteniendo la información, empleándose un cuestionario estructurado y, validando las hipótesis, para con ello determinar los niveles entre cada variable, encontrándose que la apreciación de los usuarios era favorable.

Troncos, et. al. (2020). Realizaron el trabajo “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita”. Lima. Teniendo como fin identificar la relación de las variables; utilizando como método el hipotético-deductivo, con el nivel descriptivo-correlacional. Para ello utilizaron una muestra a 63 usuarios, a través de una encuesta y un cuestionario, siendo este último aprobado a través de una prueba piloto de 20 sujetos, hallándose una valoración de alfa de Cronbach -calidad de servicio- de 0.878 y -satisfacción- de 0.659, demostrando así un nivel alto de confiabilidad. Concluyendo de una existente relación entre cada variable estudiada, con un nivel de Rho de Spearman  $r=0.854$ , con un nivel de significancia bilateral de  $\text{sig.}=0.000$ , de donde rechazamos la hipótesis nula, para finalmente dar por aceptada la hipótesis alterna.

Damiani. (2019). Investigo acerca de la “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa El Tumi Perú S.R.L. Cuyo Objetivo fue conocer la influencia de la primera variable sobre la segunda. Para ello se empleó un instrumento denominado SERVPERF, dirigido a 200 usuarios, de donde solo 171 sujetos fueron los considerados en esta investigación. De donde la organización buscaba conocer los niveles de calidad de servicio, con la intención de asumir decisiones en un tiempo corto, mediano y largo plazo. Conto con el enfoque cuantitativo, aplicado y causal, siendo su diseño no experimental. Encontrando a una existente relación de la calidad de servicio hacia la satisfacción del cliente. Donde la dimensión tangible, es la que valoran los usuarios y obtuvo mayor media con respecto a las demás dimensiones.

Jara, (2017). Con el trabajo “Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. Planteándose la finalidad de conocer la relación entre las variables. Para ello se utilizó un método hipotético-deductivo, con el diseño no experimental, correlacional y transeccional; de donde se recopiló la información en un período específico; aplicándose un cuestionario conformado por 40 ítems, y a la vez un

cuestionario de Satisfacción conformado por 25 ítems, ambos poseían una escala Likert, la misma que permitió obtener la información con respecto a la relación de las variables y sus dimensiones. Como población se contó con 60 enfermeras. Concluyéndose la existencia de una relación entre alcanzando una valoración de ( $p\text{-valor}=0.001<0.05$ ).

### **A continuación, se procede a describir las teorías de la variable calidad de servicio**

Mego, (2021). está definida como el efecto de un hecho o más hechos, que tienen localización y duración ya definidas, obtenidas mediante el talento humano y materiales, con el fin de conseguir una satisfacción plena de cada necesidad del cliente, a través de comportamientos, instrucciones y procedimientos, debidamente establecidos.

Valls, et al (2017). Explica el significado de la Mejora continua, la misma que tiene una orientación de proceso, proyección de calidad, teniendo en cuenta los beneficios y necesidades de todos los interesados, midiendo la satisfacción de los clientes.

Vargas y Aldana (2006). Quienes conceptualizan la variable como una serie de acciones o acontecimientos aislados, a través de un medio humano y material, los mismos que están dispuestos para los usuarios de forma individual o colectiva, buscando satisfacer necesidades.

Importancia: Terán et al (2021) nos indica que es fundamental evaluar la calidad de servicio, ya que esto depende para mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios.

Tipos: Evans y Lindasay (2005), refieren a el Control de calidad, a través de la exploración; control estadístico de calidad y, el control de proceso; aseguramiento de calidad, gestión de calidad y de la calidad total.

Características: González (2015). La forma indica que se mide las características de cada atributo a través de la confiabilidad, elementos tangibles, empatía, seguridad y capacidad de respuesta, se utiliza el modelo SERVQUAL, de esta manera se analiza la calidad del servicio.: *De acuerdo con Kotler & Armstrong (2017)*, menciona la siguientes: Intangibilidad: Es decir que los servicios no se pueden palpar, trasladar; además es insabora e incoloro. La cual

estas son las peculiaridades que más determina un servicio y lo que disimula de un producto.

La heterogeneidad/variabilidad: Debido a la índole de los servicios, cada uno de ellos es desigual, exclusivo por ende no se puede duplicar por los proveedores que prestan dicho servicio. Si bien los productos se pueden fabricar en uniformidad, no se puede sostener lo mismo de los servicios. Perecederos: Aquellos servicios que no tienen la posibilidad de poder guardarse, retornar o ser revendidos siempre y cuando se hayan utilizado. Por ello, cuando se da el servicio a los usuarios y por ende se consume este no se debe dar a otro usuario. Inseparabilidad/simultaneidad de producción y consumo: Es cuando los servicios se consumen en ese mismo instante.

**Dimensiones:** de acuerdo al autor Gonzales (2015), indica las siguientes:

**Elementos tangibles,** Referido a las instalaciones de la empresa, su tecnología y los colaboradores. Indicadores. Personal, es decir es una percepción de cómo se denota el trabajador dentro de la organización. Equipos, considerando los equipos tecnológicos que se emplean. Instalaciones físicas, consta de la infraestructura de la empresa. Materiales de comunicación, referido a aquellos medios que se emplean para otorgar información.

**Confiabilidad,** en este aspecto se considera la confiabilidad que se brinda al cliente, de donde logra cumplir con lo prometido con respecto a las atenciones de solicitudes. Teniendo como indicador el cumplimiento de la promesa. De donde se considera el cumplimiento en el tiempo previsto, e incluyendo la necesidad de cada cliente, a través de Información clara, como la capacidad de brindar adecuada información para el cliente. Cumplimiento de horarios, considerando el respeto al cumplimiento del horario establecido.

**Capacidad de respuesta,** dirigido a la capacidad de dar el servicio en el tiempo oportuno. Indicadores: Disposición del funcionario, dirigido a solucionar las consultas del cliente. Atención rápida, considerando el no hacer esperar al cliente por mucho tiempo. Conclusión de trámites, considerando el Tupa de la organización para el culminar de los trámites de los clientes.

**Empatía,** referida a la atención personalizada hacia el sujeto en atención, considerando sus necesidades. Indicadores: Respeto, en el servicio se considera



el servicio con educación; Atención personalizada, considerando la atención individual hacia el sujeto.

**Seguridad**, referido a la protección del colaborador, brindando credibilidad y confianza. Con el indicador: Comportamiento del personal, es decir, como los trabajadores son frente a los clientes. Inexistencia de peligros, en donde se evalúa la seguridad que se proporciona en la organización. Conocimiento de sus normas empresariales, brindándose información de la empresa hacia los trabajadores.

### **A continuación, se procede a describir las teorías de la variable bienestar laboral**

Ordoñez (2015). Manifiesta que el bienestar laboral se basa en el mejoramiento, de forma diaria, de las obligaciones terminadas por los colaboradores de la organización, a su vez se busca la promoción del bienestar social, de los colaboradores y su familia.

Serrat (2017). El autor indica que está relacionada con la productividad de los empleados, su participación en las actividades de crecimiento profesional, así como el fortalecimiento de equipos, indicando que a medida de lo bien que se sientan, lo transmitirán a cada cliente y compañeros de labores.

Rath, y Harter, (2011). Explican que esta variable no depende del salario que la organización otorgue a sus colaboradores, en vez de ello se refiere al significado de la empresa en el colaborador y el impacto de sus logros en la empresa. De donde se considera que en ocasiones el trabajo genera bienestar y felicidad al trabajador, pero en otras ocasiones puede suceder todo lo contrario. (p.25)

como consecuencia se podría determinar que el bienestar laboral se encuentra en el sentir de los sujetos, al conocer que sus necesidades se podrían satisfacer totalmente, contando con expectativas que permitan el logro de sus metas en un plazo a corto o largo plazo, considerándose como punto de partida el bienestar económico cubriendo así aspectos de patrimonio del colaborador, los mismo que podrían perpetuarse en el tiempo, así como las mejorías que sobresalen al poseer un patrimonio.

**Teorías:** Teoría de la psicología positiva **Sheldon, Frederickson, Rathunde, Csikszentmihalyi y Haidt. (1999)**. Esta teoría es una innovadora dentro de esta variable, considerando y generando en la sociedad la idea de bienestar, la misma

que debe ser transmitida por las organizaciones, dentro de ella se involucra la OMS de donde considero al termino salud a la condición de bienestar corporal y psicológico, siendo este concepto complejo y general, por lo mismo no se debe considerar como la ausencia de alguna enfermedad o incapacidad, por lo contrario es un aspecto positivo correspondiente al colaborador en todo aspecto de su vida OMS (1946).

**Alvaro y Paez. (1996).** Desarrollaron la teoría psicosocial que se dirige hacia el bienestar laboral, en donde se considera la interacción y percepción del sujeto relacionado a su realidad, enfocándose hacia el bienestar psicosocial. Estos autores tuvieron en consideración este concepto como un aspecto parcialmente nuevo y multidimensional. Integrando la felicidad y satisfacción general en la vida, asociado a emociones positivas y negativas, siendo vinculadas a un sentido de familiaridad con su entorno de trabajo.

**Importancia:** Bienestar laboral implicará programas y beneficios los mismos que son estructurados, presentándose como solución a las insuficiencias del trabajador dentro de la organización. Las mismas que son mecanismos trascendentales dentro de una organización, siendo parte del ambiente social. Siendo importante este término debido a la acumulación de beneficios que un colaborador encontrar en su área de trabajo, generando así un vínculo positivo, formando emociones positivas en el colaborador, siendo este reflejado en su desempeño laboral.

#### **Factores del bienestar laboral:**

Bienestar laboral implica varios factores, los mismo que se conectan con los proyectos propios de cada colaborador, por lo mismo si existe mejor calidad de vida existirá más productividad y bienestar. Moreno, y Hernández (2013), estos autores definen algunos factores como un aspecto importante del bienestar laboral: Factor logro, este factor se relaciona con el objetivo que se alcanza, el resultado, su rendimiento, y la meta alcanzada por el colaborador. Factor de reconocimiento, en donde se considera lo recibido por el colaborador, como elogios, que permiten el reforzamiento del rendimiento, los mismos que son otorgados por compañeros, jefes y/o subordinados. Factor del trabajo, referido a la percepción del trabajo, si este es estimulante, retador, variado y/o atractivo, etc. Factor responsabilidad, considerándose las ejecuciones de acciones diarias,

evaluándose si estas son adecuadas, su importancia y la de sus compañeros de trabajo. Factor promoción, referida a la capacidad que posee cada colaborador para mejorar ascendiendo en la empresa.

**Según Rath y Harter. (2011).** Especifican que las consecuencias del bienestar laboral van a depender de diversos resultados que dependen del colaborador, afectando en algunos aspectos de la vida familiar, salud física de los mismos, en donde las consecuencias se relacionan con la salud mental del colaborador, pero en algunos casos se verifica con el ausentismo, o la rotación del personal.

**Dimensiones:** De acuerdo a los autores Yee y Ananthlakshmi. (2017) establecieron los siguientes:

Reconocimiento a los empleados: lo cual radica en compensar adicionalmente, y no necesariamente de manera pecuniaria a los trabajadores en relación a su cumplimiento de logros u objetivos; asimismo, una forma de compensar adicionalmente a los trabajadores es capacitándolos constantemente para el logro de sus metas.

Clima laboral: podemos señalar que es el ambiente donde se desarrollan las funciones de los trabajadores, donde debe de radicar un ambiente adecuado adscrito también a las buenas costumbres y buen trato al personal; muchas veces hemos podido apreciar figuras donde los jefes o superiores tratan mal a los trabajadores, vulnerando inclusive sus derechos laborales, ante ello esta dimensión es muy importante para el desarrollo perfecto del bienestar laboral.

Flexibilidad laboral: es aquella herramienta que manejan las cabezas de las empresa, organización o instituciones para viabilizar el buen desempeño de sus trabajadores, siendo tolerante e inclusive empáticos en situaciones donde quizás los empleados no puedan obtener el apoyo familiar; ante ello, podemos apreciar que dentro de esta dimensión, la empresa si bien debe velar por que se desarrollen de manera normal sus actividades, estas pueden hacer un punto aparte para con los colaboradores para así apoyarlos y estos se sientan más comprometidos con sus actividades diarias. (Yee y Ananthalkshmi, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** Se determinó como aplicada. Hernández, et. al (2014). Manifiestan que este estudio está centrado en brindar determinadas soluciones a problemáticas identificadas al momento de realizar el estudio; Bernal (2016) indicó que el actual estudio hace uso del conocimiento ya existente de las diferentes áreas y su fin es ponerlo en práctica; asimismo establece a través de los resultados generados, el surgimiento de información de algún hecho específico, el mismo que es útil para una posterior teoría.

**Enfoque:** fue cuantitativo, para ello requiere el uso de la estadística para analizarla y procesar cada dato, la misma que está basada en recabar datos enfocadas en mediciones numéricas. (Hernández, 2018, p. 20).

**Diseño: fue no-experimental.** La misma que se realizó sin la manipulación de forma deliberada en relación a cada variable estudiada. Arias, (2016), manifiesta que en estos estudios no existe variación de forma intencionada en relación a cada variable en estudio, la misma que causa los efectos en las variables dependientes. Asimismo, mencionada que por lo general se centra en la observación de ciertos fenómenos para posteriormente analizarlo y brindar conclusiones. (Hernández, 2018, p. 20).

A la vez, el trabajo se determinó bajo el **nivel correlacional**. Según el autor Baena (2017), menciona que en estos estudios tratan de verificar el efecto que ocurre al relacionar cada una de las variables en estudio

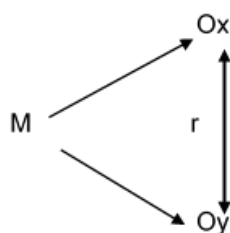
**Dónde:**

M: Muestra

Ox. Variable 01

Oy. Variable 02

R: Relación entre variables



### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 01:** Calidad de servicio

**Definición conceptual:** el autor indica que es una mejora continua, la misma que tiene un enfoque de proceso, planificación de la calidad, teniendo en cuenta el beneficio y necesidad de todos los interesados, midiendo la satisfacción de los clientes. (Valls, et al., 2017).

**Definición operacional:** La presente variables se realizará a través de la elaboración del cuestionario, a través de las dimensiones indicadas

#### **Dimensiones**

- Elementos tangibles

##### **Indicadores**

Instalaciones Físicas  
Equipos  
Personal

- Confiabilidad

##### **Indicadores**

Errores  
Resolución de problemas  
Plazos

- Capacidad de respuesta

##### **Indicadores**

Comunicación  
Rapidez  
Disposición

- Empatía

##### **Indicadores**

Necesidades del cliente  
Intereses  
Horarios

- Seguridad

##### **Indicadores**

Confianza  
Formación

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 02: Bienestar laboral**

### **Definición conceptual**

Serrat (2017). está relacionada con la productividad de los empleados, su participación en las actividades de crecimiento profesional, así como el fortalecimiento de equipos, indicando que a medida de lo bien que se sientan, lo transmitirán a cada cliente y compañeros de labores

### **Definición operacional:**

La presente variables se realizará a través de la elaboración del cuestionario, a través de las dimensiones indicadas

### **Dimensiones**

- Reconocimiento a los empleados

#### **Indicadores**

Actividades laborales

Reconocimiento personal y/o social

- Clima laboral

#### **Indicadores**

Perfil de competencias

Relaciones interpersonales

- Flexibilidad laboral

#### **Indicadores**

Relaciones interpersonales

Comunicación asertiva

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población y muestra

**Población:** Conocida como el universo que se enfoca en el estudio científico, a la vez, también lo describen como aquel grupo o elemento de personas, los mismos que tienen diversas características en un periodo determinado, convirtiéndola en el objeto de estudio donde se plasmará nuestros resultados. (Caballero, 2014), según lo indicado en nuestro caso la población será de 2800 trabajadores de la municipalidad de san Isidro - Lima

**Muestra:** el autor indica que se constituye a aquel subconjunto utilizada en nuestra población que se determinó en el trabajo, los mismos que recopilan algún dato o información, para ello es importante que una delimitación con claridad y exactitud. (Ríos, (2014) en relación al presente estudio, utilizamos la fórmula en la que se logró determinar a 94 trabajadores como muestra

Donde:

Margen: 10%

Probabilidad de Éxito: 50%

Probabilidad de fracaso: 50%

Nivel de confianza: 95%

Población: 2800

N: 94

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

**Muestreo:** Guerrero y Guerrero, (2014) manifiesta que se refiere al muestreo no probabilístico, el mismo que incluye las muestras por conveniencia, las cuales se caracterizan por seleccionar de forma intencional a cada objeto de trabajo.

**Unidad de análisis:** Se determino a los trabajadores de la Municipalidad de san Isidro-Lima

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** Empleamos una Encuesta. Según los autores Pimienta y De la Orden (2017). Manifiestan que aquí se emplea diversos datos, sin embargo, también describen que, a la fecha, algunas personas indican que tiene una baja credibilidad, ya que existe cierto sesgo en los sujetos encuestados.

**Instrumento:** empleamos el cuestionario. Según los autores Fábregas, Meneses, Rodríguez y Helene, (2016). Manifiestan que se efectúa de forma escrita a través de ciertas interrogantes. En relación a los descrito anteriormente, en nuestro estudio empleamos dos cuestionarios basados en 27 preguntas para las dos variables.

**Validez:** Creswell & Creswell (2018) el autor indica que se asocia a la medición de los instrumentos en relación a cada variable en estudio y de esa manera lograr cumplir con los objetivos previstos. En nuestro caso acudimos a tres especialistas en la temática, los mismos que contaron con maestría o doctorado, los cuales dieron su visto bueno para poder aplicarlos.

**Confiabilidad:** Los autores manifiestan es la capacidad que posee cada instrumento utilizado en el estudio, el mismo que debe determinar cierta coherencia y exactitud de acuerdo a una valoración través de la prueba piloto determinado la fiabilidad. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). En nuestro caso se realizó a través del programa SPSS-Vers.26, cuyo valor indica que existe una buena fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Al recolectar cada dato en estudio, elaboramos un cuestionario para posteriormente realizar la encuesta correspondiente, el mismo que fue establecido mediante una escala Likert, conformada por 05 alternativas, posteriormente nuestros instrumentos se validaron a través del juicio de expertos, así como de la fiabilidad de cada instrumento elaborado en referencia a nuestra variable en estudio, para luego procesar cada dato encontrado a través del programa estadístico SPSS-Vers.26. (Arias, 2020)

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para analizar cada dato recabado en este proceso, se empleó el conocido Microsoft Excel, así como el SPSS.Vers.26. A la vez, de acuerdo al autor Guiaja, (2019). Lo indica como aquel proceso que se agrupa de acuerdo a diversas preguntas en base a cada variable estudiada y dimensión, la misma que se elabora de través de una baremación, para posteriormente realizar las diversas interpretaciones de acuerdo cada objetivo definido; a la vez, cada uno de los datos recopilados, se sometieron a la prueba de normalidad, para luego determinar el coeficiente de correlación, de acuerdo a ello, en nuestro trabajo se determinó al Rho de spearman y finalmente se realizó la interpretación de cada uno de los datos plasmado en una tabla, según cada uno de los objetivos propuestos. **Análisis descriptivo:** en el presenta apartado el autor indica que se realiza el análisis e interpretación de cada dato encontrado, entre ellos los coeficientes de correlación. Rivas (2017). **Estadística inferencial:** es una rama



que busca deducir y sacar conclusiones acerca de situaciones generales más allá del conjunto de datos obtenidos, contrastando cada hipótesis planteada. Salazar y Del Castillo (2018)

### **3.7. Aspectos éticos**

En relación a este apartado los autores Rodríguez y Huamanchumo, (2015): indican, que en cada estudio realizado, se debería tener en cuenta los diversos aspectos éticos, los mismos que deben ser considerados por los investigadores, la misma que es parte primordial de cada individuo; de acuerdo a ello, en nuestro estudio realizado, se practicó diversos aspectos éticos como; el respeto hacia cada individuo encuestado, quien nos dio su consentimiento de manera sincera, otro factor fue la Justicia con cada participante, así como la Beneficencia, para lo cual nos amparamos en cada reglamento establecido por la UCV, así como en el área de gratos y títulos de la institución en mención. Finalmente se indicamos que el actual trabajo, fue realizado para fines de investigación, manteniendo el anonimato de cada individuo investigado, para ello respetamos cada derecho de propiedad intelectual, para finalmente hacer el uso adecuado de las citas y referencias de acuerdo a la normatividad APA.

#### IV. RESULTADOS

Procedemos a plasmar cada resultado según nuestros instrumentos

**Objetivo Específico 01:** Determinar la relación entre Calidad de Servicio y el Reconocimiento a los empleados en la Atención médica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre Calidad de Servicio y el Reconocimiento a los empleados en la Atención médica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre Calidad de Servicio y el Reconocimiento a los empleados en la Atención médica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

Tabla 1

*Tabla cruzada entre Calidad de servicio vs Reconocimiento a los empleados.*

		Reconocimiento a los empleados			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Calidad de servicio	Deficiente	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	Rho de Spearman 0,602** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	5,3%	1,1%	6,4%	
	Optimo	0,0%	2,1%	<b>89,4%</b>	91,5%	
Total		2,1%	7,4%	90,4%	100,0%	

Nota: Según la tabla 01, se usó el Rho de Spearman, logrando una correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión reconocimiento a los empleados de 0.602, por lo que se afirma una existente correlación positiva considerable, consiguiendo una relación proporcional y directa de la calidad de servicio y el reconocimiento a los empleados.

En nuestra hipótesis específica 01, se manejó el Rho de Spearman, en la que se alcanzó un Sig. Bilateral con un valor de 0.00 menor al 0.05, por lo que determinamos rechazar la hipótesis nula, y posteriormente lograr aceptar nuestra hipótesis alterna, lo afirmado se sustenta de acuerdo al cruce de porcentaje logrado por cada variable, indicando que la calidad de servicio influye de manera óptima con el reconocimiento a los empleados de un 89.4%.

Entonces, en relación al análisis inferencial en una Municipalidad del Distrito Lima, debería optimizar la calidad de servicio enfocado en el reconocimiento a los empleados.

**Objetivo Específico 02:** Determinar la relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

*Tabla 2*

*Tabla cruzada entre Calidad de servicio vs Clima laboral.*

		Clima laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Calidad de servicio	Deficiente	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	Rho de Spearman 0,516** Sig. (bilateral)
	Regular	0,0%	3,2%	3,2%	6,4%	
	Optimo	0,0%	7,4%	<b>84,0%</b>	91,5%	
Total		2,1%	10,6%	87,2%	100,0%	0,000

Nota: Según la tabla 02, se usó el Rho de Spearman, logrando una correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión clima laboral de 0.516, por lo que se afirma una existente correlación positiva considerable, consiguiendo una relación proporcional y directa de la calidad de servicio y el clima laboral.

En nuestra hipótesis específica 02, se manejó el Rho de Spearman, en la que se alcanzó un Sig. Bilateral con un valor de 0.00 menor al 0.05, por lo que determinamos rechazar la hipótesis nula, y posteriormente lograr aceptar nuestra hipótesis alterna, lo afirmado se sustenta de acuerdo al cruce de porcentaje logrado por cada variable, indicando que la calidad de servicio influye de manera óptima con el clima laboral con un 84.0%.

A la vez, en relación al análisis inferencial en una Municipalidad del Distrito Lima, debería optimizar la calidad de servicio permitiendo mejorar el clima laboral.

**Objetivo Específico 03:** Determinar la relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

*Tabla 3*

*Tabla cruzada entre Calidad de servicio vs Flexibilidad laboral.*

		Flexibilidad laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Calidad de servicio	Deficiente	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	Rho de Spearman
	Regular	0,0%	3,2%	3,2%	6,4%	0,502**
	Optimo	1,1%	8,5%	<b>81,9%</b>	91,5%	Sig. (bilateral)
Total		3,2%	11,7%	85,1%	100,0%	0,000

Nota: Según la tabla 03, se usó el Rho de Spearman, logrando una correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión flexibilidad laboral de 0.502, por lo que se afirma una existente correlación positiva considerable, consiguiendo una relación proporcional y directa de la calidad de servicio y la flexibilidad laboral.

En nuestra hipótesis específica 03, se manejó el Rho de Spearman, en la que se alcanzó un Sig. Bilateral con un valor de 0.00 menor al 0.05, por lo que determinamos rechazar la hipótesis nula, y posteriormente lograr aceptar nuestra hipótesis alterna, lo afirmado se sustenta de acuerdo al cruce de porcentaje logrado por cada variable, indicando que la calidad de servicio influye de manera óptima con la flexibilidad laboral con un 81.9%.

Según el análisis inferencial, en una Municipalidad del Distrito Lima, debería optimizar la calidad de servicio enfocándose en la flexibilidad laboral.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022

*Tabla 4*

*Tabla cruzada entre Calidad de servicio vs Bienestar laboral.*

		Bienestar laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Calidad de servicio	Deficiente	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	Rho de Spearman 0,585** Sig. (bilateral)
	Regular	0,0%	3,2%	3,2%	6,4%	
	Optimo	0,0%	1,1%	<b>90,4%</b>	91,5%	
Total		2,1%	4,3%	93,6%	100,0%	0,000

Nota: Según la tabla 04, se usó el Rho de Spearman, logrando una correlación de las variables calidad de servicio y bienestar laboral de 0.585, por lo que se afirma una existente correlación positiva considerable, consiguiendo una relación proporcional y directa de la calidad de servicio y el bienestar laboral.

En nuestra hipótesis específica 03, se manejó el Rho de Spearman, en la que se alcanzó un Sig. Bilateral con un valor de 0.00 menor al 0.05, por lo que determinamos rechazar la hipótesis nula, y posteriormente lograr aceptar nuestra hipótesis alterna, lo afirmado se sustenta de acuerdo al cruce de porcentaje logrado por cada variable, indicando que la calidad de servicio influye de manera óptima con el bienestar laboral con un 90.4%.

Según el análisis inferencial, en una Municipalidad del Distrito Lima, debería optimizar la calidad de servicio permitiendo mejorar el bienestar laboral

## V. DISCUSIÓN:

En el apartado que precederemos, se discute cada uno de los resultados planteados en el estudio, obtenidos mediante la aplicación del instrumento, el mismo que se realiza comparando los resultados con diversos estudios realizados en relación a la temática.

En referencia al objetivo general, se usó el Rho de Spearman, logrando una correlación de las variables calidad de servicio y bienestar laboral de 0.585, por lo que se afirma una existente correlación positiva considerable, consiguiendo una relación proporcional y directa de la calidad de servicio y el bienestar laboral. En nuestra hipótesis específica 03, se manejó el Rho de Spearman, en la que se alcanzó un Sig. Bilateral con un valor de 0.00 menor al 0.05, por lo que determinamos rechazar la hipótesis nula, y posteriormente lograr aceptar nuestra hipótesis alterna, lo afirmado se sustenta de acuerdo al cruce de porcentaje logrado por cada variable, indicando que la calidad de servicio influye de manera óptima con el bienestar laboral con un 90.4%. El resultado descrito se puede comparar con los estudios del autor García, (2015). Con el trabajo "Calidad de vida y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Seguros Alianza S.A en Quito – Ecuador". Buscando conocer una existente relación de cada variable las variables en estudio, para ello se utilizó el método cuantitativo, bajo el modelo de campo. Siendo la población estudiada los trabajadores de la organización (54 sujetos), y la muestra obtenida fue de 18 personas. Para evaluar y obtener la información requerida se empleó la escala GENCAT – Calidad de Vida- y, también se utilizó un cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Encontrándose que mientras no exista calidad de vida, no se podrá generar satisfacción laboral, conllevando a un desempeño laboral inadecuado; asimismo, lo anteriormente descrito se encuentra relacionada con los estudios del autor Jara, (2017). En su trabajo "Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. Planteándose como finalidad conocer la relación entre las variables. Para ello se utilizó un método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, correlacional y transeccional; de donde se recopiló la información en un período específico; aplicándose un cuestionario conformado por 40 ítems, y a la vez un cuestionario de Satisfacción conformado

por 25 ítems, ambos poseían una escala Likert, la misma que permitió obtener la información con respecto a la relación de las variables y sus dimensiones. Como población se contó con 60 enfermeras. Concluyéndose la existencia de la relación entre las variables en estudio (variable independiente) influye en la variable dependiente) ( $p\text{-valor}=0.001<0.05$ ).

En referencia al objetivo específico 01, se usó el Rho de Spearman, logrando una correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión reconocimiento a los empleados de 0.602, por lo que se afirma una existente correlación positiva considerable, consiguiendo una relación proporcional y directa de la calidad de servicio y el reconocimiento a los empleados. En nuestra hipótesis específica 01, se manejó el Rho de Spearman, en la que se alcanzó un Sig. Bilateral con un valor de 0.00 menor al 0.05, por lo que determinamos rechazar la hipótesis nula, y posteriormente lograr aceptar nuestra hipótesis alterna, lo afirmado se sustenta de acuerdo al cruce de porcentaje logrado por cada variable, indicando que la calidad de servicio influye de manera óptima con el reconocimiento a los empleados de un 89.4%. Los resultados encontrados se contrastan con los estudios del autor Mego, (2021) quien indica que es definida como los efectos de un hecho o más hechos, que tienen localización y duración ya definidas, obtenidas mediante el talento humano y materiales, con el fin de conseguir una satisfacción plena de cada necesidad del cliente, a través de comportamientos, instrucciones y procedimientos, debidamente establecidos, a la vez la variable indicada esta relacionada con el Reconocimiento a los empleados, la misma que los autores Yee y Ananthalakshmi. (2017) la describen la acción la cual radica en compensar adicionalmente, y no necesariamente de manera pecuniaria a los trabajadores en relación a su cumplimiento de logros u objetivos; asimismo, una forma de compensar adicionalmente a los trabajadores es capacitándolos constantemente para el logro de sus metas.

En relación al objetivo **específico 02**, se usó el Rho de Spearman, logrando una correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión clima laboral de 0.516, por lo que se afirma una existente correlación positiva considerable, consiguiendo una relación proporcional y directa de la calidad de servicio y el clima laboral.

En nuestra hipótesis específica 02, se manejó el Rho de Spearman, en la que se alcanzó un Sig. Bilateral con un valor de 0.00 menor al 0.05, por lo que determinamos rechazar la hipótesis nula, y posteriormente lograr aceptar nuestra hipótesis alterna, lo afirmado se sustenta de acuerdo al cruce de porcentaje logrado por cada variable, indicando que la calidad de servicio influye de manera óptima con el clima laboral con un 84.0%. El resultado encontrado se corrobora con los estudios del autor Remache, (2019). En el estudio Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil– Ecuador. Cuya finalidad primordial conocer la relación entre las variables estudiadas. Para ello se empleó a 12 sujetos (Usuarios), a través de la encuesta como un medio de recopilación de información. A la vez se consideró la estadística inferencial de Pearson, planteándose como hipótesis la existencia directa entre las variables. Teniendo como resultado la existencia de una relación directa media, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.579, siendo la significancia bilateral de 0.048. Afirmando que mientras la calidad de servicio tenga una mejora la satisfacción incrementará de forma significativa., a la vez, la variable en estudio se relaciona con el clima laboral, la misma que es definida por el autor Yee y Ananthalakshmi. (2017) como aquella donde se señala el denominado ambiente de labores en donde se desarrollan las funciones de los trabajadores, donde debe de radicar un ambiente adecuado adscrito también a las buenas costumbres y buen trato al personal; muchas veces hemos podido apreciar figuras donde los jefes o superiores tratan mal a los trabajadores, vulnerando inclusive sus derechos laborales, ante ello esta dimensión es muy importante para el desarrollo perfecto del bienestar laboral.

En relación al objetivo **específico 03**, se usó el Rho de Spearman, logrando una correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión flexibilidad laboral de 0.502, por lo que se afirma una existente correlación positiva considerable, consiguiendo una relación proporcional y directa de la calidad de servicio y la flexibilidad laboral. En nuestra hipótesis específica 03, se manejó el Rho de Spearman, en la que se alcanzó un Sig. Bilateral con un valor de 0.00 menor al 0.05, por lo que determinamos rechazar la hipótesis nula, y posteriormente lograr aceptar nuestra hipótesis alterna, lo afirmado se sustenta de acuerdo al cruce de porcentaje logrado por cada variable, indicando que la calidad de servicio influye



de manera óptima con la flexibilidad laboral con un 81.9%. En referencia al resultado encontrado lo podemos contrastar con los autores Valls, et al (2017). Explica el significado de la Mejora continua, la misma que tiene una orientación de proceso, proyección de calidad, teniendo en cuenta los beneficios y necesidades de todos los interesados, midiendo la satisfacción de los clientes. A la vez, es importante lo indicado por los autores Vargas y Aldana (2006). Quienes conceptualizan la variable calidad de servicio como una serie de acciones o acontecimientos aislados, a través de un medio humano y material, los mismos que están dispuestos para los usuarios de forma individual o colectiva, buscando satisfacer necesidades, la misma que es importante como lo indica Terán et al (2021) ya que nos indica que es fundamental evaluar la calidad de servicio, ya que esto depende para mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios. Finalmente, podemos indicar que los estudios de calidad de servicio y bienestar laboral son de real importancia para las organizaciones, ya que permiten identificar la relación entre una y otra variable, permitiendo brindar una alternativa de solución para la empresa; asimismo, servirá para que los trabajadores a través de una eficiente calidad de servicio sientan que su aporte en la empresa es valioso y permitirá lograr un óptimo bienestar.

## VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general se determinó que existe una correlación positiva considerable de la calidad de servicio y bienestar laboral con un valor de  $r=0,585$ , asimismo se empleó el Rho de Spearman, dando entre su resultado en Sig. Bilateral de 0.00 menor al 0.05, se puede concluir el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna.
2. De acuerdo al Objetivo específico 01, se determinó que existe una correlación positiva considerable de la calidad de servicio y el reconocimiento a los empleados con una valoración de  $r=0,602$ , asimismo, utilizamos al Rho de Spearman, dando como resultado de su Sig. Bilateral de 0.00 inferior a 0.05, Según los resultados se procedió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.
3. De acuerdo al Objetivo específico 02, se determinó que existe una correlación positiva considerable de la calidad de servicio y el clima laboral con una valoración de  $r=0,516$ , asimismo, se utilizó Rho de Spearman, dando como resultado un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, y se procedió a lograr aceptar la hipótesis alterna y a rechazar la nula.
4. De acuerdo al Objetivo específico 03, se determinó que existe una correlación positiva considerable de la calidad de servicio y la flexibilidad laboral con un valor de  $r=0,502$ , asimismo, se utilizó Rho de Spearman, dando como resultado un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05), y se procedió a lograr aceptar la hipótesis alterna y finalmente rechazar la nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Recomendamos al responsable de la atención medica del tópico de una Municipalidad del Distrito de Lima. la implementación de la calidad de servicio ya sea en los elementos tangibles, iniciando con el equipamientos y mejora de las instalaciones físicas, equipos, etc., así como la optimización de la capacidad de respuesta en la entrega de los servicios en el tiempo establecido, brindando confianza y seguridad del servicio, permitiendo mejorar el bienestar laboral de los empleados

Se recomienda a los responsables de la atención medica del tópico de una Municipalidad del Distrito de Lima, establecer un plan de calidad de servicio, la misma que incluya la adquisición de equipos tecnológicos modernos de acuerdo a lo requerido por cada puesto, así como equipos de protección personal para el área de tópico, etc, el mismo que permitirá reconocer su labor en base a un servicio adecuado, de acuerdo a los estándares de calidad permitido.

Se recomienda a los responsables de la atención medica del tópico de una Municipalidad del Distrito de Lima, elaborar estrategias de calidad de servicio, la misma que incluya mejorar la capacidad de respuesta a través de una comunicación eficiente entre jefe - empleado y compañeros de trabajo, disminuyendo los errores en la entrega de las tareas en los plazos establecidos, permitiendo mejorar el clima laboral de la institución.

Se recomienda a los responsables de la atención medica del tópico de una Municipalidad del Distrito de Lima, ejecutar estrategias de calidad de servicio enfocadas en satisfacer las necesidades del usuario y en los tiempos estipulados de acuerdo a cada procedimiento, la misma que permitirá mejorar la flexibilidad laboral en beneficio de los usuarios de requieren el servicio.

## REFERENCIAS:

- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Editorial Episteme
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. 3era edición. México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Pearson Educación
- Bautista y Santa Cruz, (2020), en su estudio Diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa "Estupasta S.A.S Socorro. (Tesis de pregrado). Universidad de Bucaramanga. Colombia. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12416/2020\\_Tesis\\_Nani\\_Bautista\\_Pedraza.pdf?sequence=1](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12416/2020_Tesis_Nani_Bautista_Pedraza.pdf?sequence=1)
- Caballero, A. (2014). Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Creswell, J (2017). Desarrollo de un enfoque de métodos mixtos culturalmente específicos para la investigación global. *Colonia Z Sozior* 69, 87-105 (2017). <https://doi.org/10.1007/s11577-017-0453-2>
- Dalia F, (2018), Bienestar laboral de los trabajadores de la Corte Suprema de Justicia en el distrito de Lima, período 2018 (tesis postgrado) Universidad Inca Garcilaso De La Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3486/TRAB.SU.F.PROF.Dalia%20Valentina%20Flor%20de%20Mar%C3%ADa%20Flores%20V%C3%A9lez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Damiani J. (2019). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el tumi Perú s.r.l. en el año 2018. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL\\_DamianiArellanoJavier.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL_DamianiArellanoJavier.pdf)
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008) Administración y control de la calidad. Editores S.A de C.V de Cengage Learning.
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.
- Fontalvo, T, De la hoz-Domínguez, E, & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

Guiaja, M. & Guiaja, R. (2019). Metodología de la Investigación científica. Perú. GUIGRAF E.I.R.L.

Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias*. México. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.

García C. (2015). Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de la empresa seguros alianza s.a en quito - Ecuador.  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1557/1/TESIS%20RELACION%20ENTRE%20LA%20CALIDAD%20DE%20VIDA%20Y%20SATISFACCI%C3%83%E2%80%99CN%20LABORAL.pdf>

Gonzales L. & Huanca E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018.  
<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, R; (2016) Servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito S.A.C. Chiclayo – 2016, (tesis pregrado) Universidad Señor de Sipan  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>

González, R. (2015). Evaluation of perceived service quality in banks using the servqual scale. Revista de ciencia e ingeniería 40 neogranadino volumen 25-1. Cuba. <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL.

Hernández, R, Fernández, C, Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México: McGraw-Hill Education.

Hurtado, H (2021), Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del restaurant blanca en el distrito de Piura, 2021, (tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejos Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87918/Hurtado\\_VHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87918/Hurtado_VHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jara, E (2017). Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16741/Jara\\_VE\\_A.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16741/Jara_VE_A.pdf?sequence=1)

Jiménez, G; Rivera, A; & Gaibao, M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, (28), 203-226. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>

- Kotler & Armstrong, (2017). Principles of marketing. Pearson Education.
- Medrano, L; y Trogolo, M. Bienestar laboral y satisfacción con la vida en Argentina: el aporte del desapego psicológico del trabajo. *Rev. psicol. trab. Organo*. [en línea]. 2018, vol.34, n.2, pp.69-81. Epub 14-jun-2021. ISSN 2174-0534. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a9>
- Mego. O. (2021). Sistema de Calidad para Mejorar el Servicio en las Municipalidades: La Calidad en la competitividad de las Municipalidades. Editorial Académica Española
- Monroy, M; & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48(123) Recuperado en 30 de abril de 2022, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es)
- Muñoz, N (2018), Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018 (tesis pregrado) Universidad Norbert Winer <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2458/TESIS%20Mu%c3%b1oz%20Nicole.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, B. y Hernández, E. (2013) Salud Laboral. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Ortiz, M; Villar, E; & Llanos, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7(1), 37–45. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1064>
- Ordoñez, L. (2015). Autoconcepto Físico y Bienestar Psicológico en estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Científica*, Lima. (02), 188-195
- Olortegui, Q (2016) la Calidad de servicio y ventas en el área de atención al cliente en la veterinaria PETs Family y EIRL Chiclayo 2016 (tesis de pregrado) Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa. [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12705/BScago\\_vd\\_macas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12705/BScago_vd_macas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México. Pearson educación
- Quenaya E. (2020). Relación entre bienestar laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes Peche's E.I.R.L, Arequipa, 2020. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2793975>
- Remache, S. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de maestría). Ecuador. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_82fd889be6f9815da0f5bf07da30e0e6](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_82fd889be6f9815da0f5bf07da30e0e6)

- Reyes, J (2016), Bienestar laboral en el personal nombrado y contratado del hospital Hermilio Valdizan, Lima 2016, (tesis postgrado) Universidad Cesar Vallejos,  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8012/Reyes\\_SJ\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8012/Reyes_SJ_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rivas L., (2017) Elaboración de tesis: Estructura y metodología Primera edición, ISBN 978-607-17-3045-9, Derechos reservados, Editorial Trillas, S. A. de e v, México. Disponible en <https://www.pdfdrive.com/elaboraci%C3%B3n-de-tesis-estructura-y-metodolog%C3%ADa-e189734014.html>
- Rodríguez, J Huamanchumo,H. (2015). Metodología de la investigación en las Organizaciones. Perú: Summit
- Salazar C., y Del Castillo S., (2018) Fundamentos básicos de estadística, primera edición, Sin editorial, Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Serrat, M. (2017). Liderando el ¿bienestar? laboral: Orden o caos. J.M. Bosch Editor
- Silva, J; Macías, B; Tello, E; & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Troncos, I; Maldonado, O; y Ortega, D; (2020), Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte cruz del sur cargo S.A.C. Santa Anita - Lima (tesis pregrado), Universidad Peruana De Las Américas, <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Teran, N; Gonzales, J; Ramírez, R; Palomino, Gabriela. (2021). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero, 2021, Volumen 5, Número 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Valls, F; Velez, V; Chica, CI y Valls, L. (2017). La Calidad de Servicio. Editorial Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest)
- Vargas, M. y Aldana, L. (2006). Calidad de servicio. Editorial Ecoe ediciones Ltda.
- Yee, P y Ananthalakshmi, M. (2017) A study on the impact of organisational climate on employee performance in a malaysian consltancy. *International Journal of Accounting & Business Management*. 5 (1)

## ANEXOS

### **Anexo 01 – Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Valls, et al (2017). Indica que es la mejora continua, la misma que tiene un enfoque de proceso, planificación de la calidad, teniendo en cuenta los beneficios y necesidades de todos los interesados, midiendo la satisfacción de los clientes.	La presente variables se realizará a través de la elaboración del cuestionario, a través de las dimensiones indicadas	Elementos tangibles	Instalaciones Físicas	<b>Ordinal</b>
				Equipos	
				Personal	
			Confiabilidad	Errores	
				Resolución de problemas	
				Plazos	
			Capacidad de respuesta	Comunicación	
				Rapidez	
				Disposición	
			Empatía	Necesidades del cliente	
				Intereses	
				Horarios	
Seguridad	Confianza				
	Formación				

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>BIENESTAR LABORAL</b>	Serrat (2017). está relacionada con la productividad de los empleados, su participación en las actividades de crecimiento profesional, así como el fortalecimiento de equipos, indicando que a medida de lo bien que se sientan, lo transmitirán a cada cliente y compañeros de labores	La presente variables se realizará a través de la elaboración del cuestionario, a través de las dimensiones indicadas	Reconocimiento a los empleados	Actividades laborales	<b>Ordinal</b>
				Reconocimiento personal y/o social	
			Clima laboral	Perfil de competencias	
				Relaciones interpersonales	
			Flexibilidad laboral	Relaciones interpersonales	
				Comunicación asertiva	



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del t3pico de una Municipalidad del Distrito de Lima, 2022

Formulaci3n del problema	Objetivos	Hip3tesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	M3todos
<p><b>Problema General</b> ¿Cu3l es la relaci3n entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atenci3n medica del t3pico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relaci3n entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atenci3n medica del t3pico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p>	<p><b>Hip3tesis General</b> H<sub>1</sub>: Si existe relaci3n entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atenci3n medica del t3pico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022  H<sub>0</sub>: No existe relaci3n entre Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atenci3n medica del t3pico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p>	Calidad de servicio	<p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empat3a</p> <p>Seguridad</p>	<p>Instalaciones F3sicas</p> <p>Equipos</p> <p>Personal</p> <p>Errores</p> <p>Resoluci3n de problemas</p> <p>Plazos</p> <p>Comunicaci3n</p> <p>Rapidez</p> <p>Disposici3n</p> <p>Necesidades del cliente</p> <p>Intereses</p> <p>Horarios</p> <p>Confianza</p> <p>Formaci3n</p>	<p><b>Tipo de Inv.</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b> No experimental Nivel: correlacional</p> <p><b>Poblaci3n:</b> <b>2800</b></p> <p><b>Muestra:</b> <b>94</b></p> <p><b>T3cnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problemas espec3ficos</b> ¿Cu3l es la</p>	<p><b>Objetivos Espec3ficos</b> Determinar la</p>	<p><b>Hip3tesis espec3fica</b> H<sub>1</sub>: Existe relaci3n entre Calidad de Servicio y el</p>				

<p>relación entre Calidad de Servicio y el Reconocimiento a los empleados en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022?</p>	<p>relación entre Calidad de Servicio y el Reconocimiento a los empleados en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p> <p>Determinar la relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p> <p>Determinar la relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p>	<p>Reconocimiento a los empleados en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p> <p>H0: No existe relación entre Calidad de Servicio y el Reconocimiento a los empleados en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p> <p>H1: Si existe relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p> <p>H0: No existe relación entre Calidad de Servicio y el Clima laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p> <p>H1: Si existe relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p> <p>H0: No existe relación entre Calidad de Servicio y la Flexibilidad laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima 2022</p>	<p>Bienestar laboral</p>	<p>Reconocimiento a los empleados</p> <p>Clima laboral</p> <p>Flexibilidad laboral</p>	<p>Actividades laborales</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Perfil de competencias</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Comunicación asertiva</p>	
---	--	---	--------------------------	--	---	--

Anexo 02

**CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y BIENESTAR LABORAL**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: Calidad de Servicio y Bienestar Laboral en la Atención medica del tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima, 2022. Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
5	4	3	2	1

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Elementos tangibles</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Instalaciones físicas					
1. La institución cuenta con una infraestructura moderna.					
2. En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto					
Equipos					
3. Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado					
Personal					
4. Los empleados visten de acuerdo a cada posición laboral					
<b>Confiability</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Errores	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5. La institución retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes					
Resolución de problemas					
6. Ante algún problema suscitado en la institución, los trabajadores muestran interés para resolverlo					
Plazos					
7. La institución o área cumplen con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio					

<b>Capacidad de respuesta</b>					
Comunicación					
8. La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema					
Rapidez					
9. Los trabajadores son rápidos y eficientes al prestar un servicio al usuario					
Disposición					
10. Los colaboradores de la institución atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.					
<b>Empatía</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Necesidades del cliente	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11. Los colaboradores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere					
Intereses					
12. Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad					
Horarios					
13. Los horarios establecidos para los clientes están acorde a sus necesidades					
<b>Seguridad</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Confianza	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14. Los colaboradores de la institución poseen un comportamiento confiable					
Formación					
15. Los trabajadores se encuentran capacitados para brindar una atención de calidad					
<b>BIENESTAR LABORAL</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Reconocimiento a los empleados</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Actividades laborales:					
16. ¿Cumple las actividades laborales en el tiempo y forma cuando la institución lo requiere?					
17. ¿Considera que la cantidad de trabajo proporcionada por la institución es excesiva o diferenciada?					
Reconocimiento personal y/o social:					
18. ¿Considera que la institución debe reconocer el buen desempeño de los trabajadores?					
19. ¿Considera que trabajar en la institución satisface sus necesidades profesionales y personales?					

20. ¿Considera que las retribuciones y beneficios en la institución están de acuerdo a lo que paga el mercado?					
<b>Clima laboral</b>					
Perfil De Competencias:					
21. ¿Los trabajadores que ingresan a la institución poseen las competencias requeridas para el puesto?					
22. ¿La institución tiene como política evaluar constantemente el desempeño de sus trabajadores?					
Relaciones interpersonales:					
23. ¿Entre las razones por lo que el trabajador no continuo en la institución se da por problemas de relaciones interpersonales?					
<b>Flexibilidad laboral</b>					
Asignación de labores:					
24. ¿La institución ha tenido un criterio positivo para el nombramiento y selección del personal para puestos específicos?					
25. ¿La institución ha realizado la medición de la producción o logro de metas de acuerdo al personal asignado a cada función?					
Comunicación asertiva:					
26. ¿Cómo califica usted las reuniones de parte de los jefes en la institución para que el personal cumpla sus objetivos?					
27. Dentro de su experiencia ¿cree usted que los mensajes trasladados a los servidores públicos por parte de los jefes, cumple con su objetivo de motivarlos y llegar a las metas?					

## CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

### Dónde:

- Margen: 10%
- Probabilidad de Éxito: 50%
- Probabilidad de fracaso: 50%
- Nivel de confianza: 95%
- Población: 2800
- N: 94

$$n = \frac{z^2(p^*q)}{e^2 + \frac{z^2(p^*q)}{N}}$$

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	La institución cuenta con una infraestructura moderna.	Si		Si		Si		
2	En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto	Si		Si		Si		
3	Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado	Si		Si		Si		
4	Los empleados visten de acuerdo a cada posición laboral	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	La institución retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes	Si		Si		Si		
6	Ante algún problema suscitado en la institución, los trabajadores muestran interés para resolverlo	Si		Si		Si		
7	La institución o área cumplen con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema	Si		Si		Si		
9	Los trabajadores son rápidos y eficientes al prestar un servicio al usuario	Si		Si		Si		
10	Los colaboradores de la institución atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Los colaboradores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere	Si		Si		Si		
12	Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad	Si		Si		Si		
13	Los horarios establecidos para los clientes están acorde a sus necesidades	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	Los colaboradores de la institución poseen un comportamiento confiable	Si		Si		Si		

15	Los trabajadores se encuentran capacitados para brindar una atención de calidad	Si		Si		Si	
----	---	----	--	----	--	----	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Villanueva Villacorta Jorge Robinson                      **DNI:** 40226875

**Especialidad del validador:** Lic. Administración  
**MBA – Administración de Negocios**

**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

Lima, 29 de junio del 2022.



-----  
**Firma del Experto**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: BIENESTAR LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reconocimiento a los empleados</b>							
1	¿Cumple las actividades laborales en el tiempo y forma cuando la institución lo requiere?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que la cantidad de trabajo proporcionada por la institución es excesiva o diferenciada?	Si		Si		Si		
3	¿Considera que la institución debe reconocer el buen desempeño de los trabajadores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera que trabajar en la institución satisface sus necesidades profesionales y personales?	Si		Si		Si		
5	¿Considera que las retribuciones y beneficios en la institución están de acuerdo a lo que paga el mercado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Clima laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Los trabajadores que ingresan a la institución poseen las competencias requeridas para el puesto?	Si		Si		Si		
7	¿La institución tiene como política evaluar constantemente el desempeño de sus trabajadores?	Si		Si		Si		
8	¿Entre las razones por lo que el trabajador no continuo en la institución se da por problemas de relaciones interpersonales?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Flexibilidad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿La institución ha tenido un criterio positivo para el nombramiento y selección del personal para puestos específicos?	Si		Si		Si		
10	¿La institución ha realizado la medición de la producción o logro de metas de acuerdo al personal asignado a cada función?	Si		Si		Si		
11	¿Cómo califica usted las reuniones de parte de los jefes en la institución para que el personal cumpla sus objetivos?	Si		Si		Si		
12	Dentro de su experiencia ¿cree usted que los mensajes trasladados a los servidores públicos por parte de los jefes, cumple con su objetivo de motivarlos y llegar a las metas?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson                      DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración  
MBA – Administración de Negocios

**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

Lima, 29 de junio del 2022.

  
-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	La institución cuenta con una infraestructura moderna.	Si		Si		Si		
2	En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto	Si		Si		Si		
3	Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado	Si		Si		Si		
4	Los empleados visten de acuerdo a cada posición laboral	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	La institución retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes	Si		Si		Si		
6	Ante algún problema suscitado en la institución, los trabajadores muestran interés para resolverlo	Si		Si		Si		
7	La institución o área cumplen con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema	Si		Si		Si		
9	Los trabajadores son rápidos y eficientes al prestar un servicio al usuario	Si		Si		Si		
10	Los colaboradores de la institución atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Los colaboradores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere	Si		Si		Si		
12	Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad	Si		Si		Si		
13	Los horarios establecidos para los clientes están acorde a sus necesidades	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	Los colaboradores de la institución poseen un comportamiento confiable	Si		Si		Si		
15	Los trabajadores se encuentran capacitados para	Si		Si		Si		

brindar una atención de calidad									
---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Heredia Llatas Flor Delicia                      **DNI:** 41365424

**Especialidad del validador:** Lic. Administración  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

**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

Lima, 29 de junio de 2022.



-----  
**Firma del Experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: BIENESTAR LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reconocimiento a los empleados</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Cumple las actividades laborales en el tiempo y forma cuando la institución lo requiere?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que la cantidad de trabajo proporcionada por la institución es excesiva o diferenciada?	Si		Si		Si		
3	¿Considera que la institución debe reconocer el buen desempeño de los trabajadores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera que trabajar en la institución satisface sus necesidades profesionales y personales?	Si		Si		Si		
5	¿Considera que las retribuciones y beneficios en la institución están de acuerdo a lo que paga el mercado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Clima laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Los trabajadores que ingresan a la institución poseen las competencias requeridas para el puesto?	Si		Si		Si		
7	¿La institución tiene como política evaluar constantemente el desempeño de sus trabajadores?	Si		Si		Si		
8	¿Entre las razones por lo que el trabajador no continuo en la institución se da por problemas de relaciones interpersonales?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Flexibilidad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿La institución ha tenido un criterio positivo para el nombramiento y selección del personal para puestos específicos?	Si		Si		Si		
10	¿La institución ha realizado la medición de la producción o logro de metas de acuerdo al personal asignado a cada función?	Si		Si		Si		
11	¿Cómo califica usted las reuniones de parte de los jefes en la institución para que el personal cumpla sus objetivos?	Si		Si		Si		
12	Dentro de su experiencia ¿cree usted que los mensajes trasladados a los servidores públicos por parte de los jefes, cumple con su objetivo de motivarlos y llegar a las metas?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia                      DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

**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

Lima, 29 de junio de 2022.



-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La institución cuenta con una infraestructura moderna.	Si		Si		Si		
2	En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto	Si		Si		Si		
3	Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado	Si		Si		Si		
4	Los empleados visten de acuerdo a cada posición laboral	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	La institución retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes	Si		Si		Si		
6	Ante algún problema suscitado en la institución, los trabajadores muestran interés para resolverlo	Si		Si		Si		
7	La institución o área cumplen con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema	Si		Si		Si		
9	Los trabajadores son rápidos y eficientes al prestar un servicio al usuario	Si		Si		Si		
10	Los colaboradores de la institución atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los colaboradores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere	Si		Si		Si		
12	Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad	Si		Si		Si		
13	Los horarios establecidos para los clientes están acorde a sus necesidades	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Los colaboradores de la institución poseen un comportamiento confiable	Si		Si		Si		
15	Los trabajadores se encuentran capacitados para	Si		Si		Si		

brindar una atención de calidad							
---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ramos Farroñan Emma Verónica                      **DNI:** 40545530

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**Dra. En Ciencias de la Educación**

**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

Lima, 29 de junio de 2022.

  
-----  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan  
CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
JUEZ - EXPERTO



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: BIENESTAR LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reconocimiento a los empleados</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Cumple las actividades laborales en el tiempo y forma cuando la institución lo requiere?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que la cantidad de trabajo proporcionada por la institución es excesiva o diferenciada?	Si		Si		Si		
3	¿Considera que la institución debe reconocer el buen desempeño de los trabajadores?	Si		Si		Si		
4	¿Considera que trabajar en la institución satisface sus necesidades profesionales y personales?	Si		Si		Si		
5	¿Considera que las retribuciones y beneficios en la institución están de acuerdo a lo que paga el mercado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Clima laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Los trabajadores que ingresan a la institución poseen las competencias requeridas para el puesto?	Si		Si		Si		
7	¿La institución tiene como política evaluar constantemente el desempeño de sus trabajadores?	Si		Si		Si		
8	¿Entre las razones por lo que el trabajador no continúo en la institución se da por problemas de relaciones interpersonales?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Flexibilidad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿La institución ha tenido un criterio positivo para el nombramiento y selección del personal para puestos específicos?	Si		Si		Si		
10	¿La institución ha realizado la medición de la producción o logro de metas de acuerdo al personal asignado a cada función?	Si		Si		Si		
11	¿Cómo califica usted las reuniones de parte de los jefes en la institución para que el personal cumpla sus objetivos?	Si		Si		Si		
12	Dentro de su experiencia ¿cree usted que los mensajes trasladados a los servidores públicos por parte de los jefes, cumple con su objetivo de motivarlos y llegar a las metas?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica                      DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

**Dra. En Ciencias de la Educación**

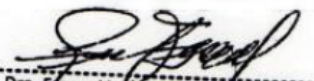
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**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

Lima, 29 de junio de 2022.

  
-----  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan  
CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
JUEZ - EXPERTO

## FIABILIDAD

### Escala: CALIDAD DE SERVICIO

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	94	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	94	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	15

### Escala: BIENESTAR LABORAL

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	94	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	94	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	12

### Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad De Servicio	,160	94	,000	,764	94	,000
Bienestar Laboral	,174	94	,000	,754	94	,000

Si la muestra es menor a 50 se utiliza Shapiro-Wilk

Si la muestra es mayor a 50 se utiliza Kolmogorov-Smirnov

Si el nivel de Sig. es menor al 0.05 es una prueba no paramétrica y se utiliza spearman

si el nivel de sig es mayor al 0.05 es una prueba paramétrica y se utiliza Pearson

*Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.*

	Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
	- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
	- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
	+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
	+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
	+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
	+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
	+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández & Fernández, (2014)*



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

San Isidro, 27 de julio de 2022

Señora  
**NANCY PINTO CARRANZA**  
Presente.-

**Ref.: Solicitud de fecha 18.04.2022**

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia mediante el cual solicita autorización para la realización de una encuesta a los trabajadores de los diferentes regímenes laborales de la Municipalidad de San Isidro, para la formulación de Tesis de Licenciatura en Administración.

Sobre el particular, se autoriza realizar la encuesta denominada **“Calidad de Servicios y Bienestar Laboral en la Atención Médica del Tópico en una Municipalidad del Distrito de Lima, 2022, a** los trabajadores que acudan al Tópico de la sede Augusto Tamayo, la cual se realizara de forma voluntaria acerca de la Calidad de servicio de atención médica y de Bienestar Laboral.

Sin otro particular.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO  
YONY ALBERTO ANYOSA ROSAS  
GERENTE DE GESTIÓN DE PERSONAS