

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN
EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS PUENTE
PIEDRA - 2016”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: BEATRIZ HORNA ZEVALLOS

ASESOR: DR. VILLAVICENCIO GUARDIA PEDRO GETULIO

HUÁNUCO – PÉRU

2017

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, a mi madre y a la memoria de mi padre por su amor, bondad, por darme bienestar y perseverancia. A quienes debo su apoyo incondicional para seguir adelante y así poder alcanzar mis metas profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mis padres, hermanos y colegas por sus orientaciones y su motivación que ha sido primordial para mi formación integral como investigador.

A todas las personas que creyeron en mí, agradezco sus consejos y oportunidades, es inevitable no sentirme orgullosa de esta gran hazaña y alentarme en el logro de mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en un Centro Materno Infantil Los Sureños.

Como hipótesis se consideró que existe una relación entre satisfacción laboral y calidad de atención en el Centro Materno Infantil. El diseño de la investigación es No experimental, Tipo correlacional, descriptiva, transversal.

La población de estudio estuvo constituida por 80 trabajadores de salud del Centro Materno Infantil “Los Sureños” y 80 usuarios externos.

Las variables de estudio fueron, la **satisfacción laboral**, resultado de factores tanto internos como externos; y la **calidad de servicio** la comparación entre lo que el usuario espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o el percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio.

Entre los resultados más relevantes se considera que existe 75% manifiestan que casi siempre son atendidos con calidad del servicio; 61% de los trabajadores manifiestan mayormente satisfacción laboral.

61 % de trabajadores están totalmente de acuerdo con su centro laboral y 57% de los usuarios manifiesta calidad de servicio.

Conclusión: Existe la relación significativa entre satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños de Puente Piedra. Existe correlaciones significativa y directa entre satisfacción laboral y calidad de servicio. Existe correlación significativa entre los elementos que comprenden la satisfacción laboral como: trabajo actual, trabajo en general, interrelación con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos y ambiente de trabajo.

Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral y la calidad de los servicios periódicamente para mantener información actualizada y proponerla como estrategia para llegar a estándares óptimos de calidad de atención en el establecimiento de salud.

Palabras claves: Satisfacción laboral, calidad de servicio.

ABSTRAC

The purpose of this research is to establish the relationship between job satisfaction and quality of service in a Los Sureños Maternal and Child Center.

As a hypothesis, it was considered that there is a relationship between job satisfaction and quality of care in the Maternal and Child Center. The research design is non-experimental, correlational, descriptive, transversal type.

The study population consisted of 80 health workers from the Maternal and Child Center "Los Sureños" and 80 external users.

The study variables were work satisfaction, the result of both internal and external factors; and the quality of service the comparison between what the user expects to receive, that is, his expectations, and what he really receives or perceives that he receives, performance or perception of the result of the service.

Among the most relevant results, it is considered that there is 75% that they are almost always treated with quality of service; 61% of workers show mostly job satisfaction. 61% of workers fully agree with their work center and 57% of users express quality of service.

Conclusion: There is a significant relationship between job satisfaction and quality of service at the Los Sureños Maternal and Child Center in Puente Piedra. There are significant and direct correlations between job satisfaction and quality of service. There is a significant correlation between the elements that include job satisfaction such as: current work, work in general, interrelation with co-workers, work environment, opportunities for progress, remuneration and incentives and work environment.

It is recommended to perform measurements of job satisfaction and the quality of services periodically to maintain updated information and propose it as a strategy to reach optimal standards of quality of care in the health establishment

Keywords: Job satisfaction, quality of service

INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRAC.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRAFICOS.....	9
INTRODUCCION.....	10
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	3
1.3. IMPORTANCIA O PROPÓSITO.....	4
1.4. LIMITACIONES.....	4
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5.1 Problema General.....	5
1.5.2 Problemas Específicos.....	5
1.6. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS.....	6
1.6.1 Objetivo General.....	6
1.6.2 Objetivos Específicos.....	6
1.7. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	6
1.7.1 Hipótesis General.....	6
1.7.2 Hipótesis Específicas.....	7
1.8. VARIABLES.....	7
1.8.1 Variable Independiente.....	7
1.8.2 Variable dependiente.....	8

1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
1.10. DEFINICIONES DE TÉRMINOS OPERACIONALES.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	11
2.1 ANTECEDENTES.....	11
2.1.1 A nivel Internacional.....	11
2.1.2 A nivel nacional.....	13
2.2 BASES TEORICAS.....	15
2.3. BASES CONCEPTUALES.....	21
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	23
3.1 AMBITO	23
3.2. POBLACIÓN	23
CRITERIOS DE INCLUSIÓN	23
CRITERIOS DE EXCLUSION.....	23
3.3. MUESTRA	24
3.4. NIVEL Y TIPO DE ESTUDIO	24
3.4.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.4.2. TIPO DE ESTUDIO.....	24
3.5. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	25
3.6.1 TÉCNICAS.....	25
3.6.2. INSTRUMENTOS.....	25
3.6 PROCEDIMIENTO	26
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	26
3.8 TABULACIÓN.....	27
3.9 ANÁLISIS DE DATOS	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO	28

4.1.1 CALIDAD DE SERVICIO	32
4.1.2 SATISFACCIÓN LABORAL	34
4.2 ANALISIS INFERENCIAL Y/O CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ..	48
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
4.4. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	62
ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	65
ANEXO 03: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD	66
ANEXO 04: CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	71
NOTA BIOGRÁFICA	82
ACTA DE DEFENSA DE TESIS.....	83
AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO	84

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1 Puesto de Trabajo en el CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA 2016.....</i>	28
<i>Tabla N° 2 CONDICIÓN LABORAL en el CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA 2016.....</i>	30
<i>Tabla N° 3 Tiempo de servicios en el último cargo en el CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA.....</i>	31
<i>Tabla N° 4 Calidad de servicio por puesto de trabajo.....</i>	31
<i>Tabla N° 5 Calidad de Servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016... </i>	33
<i>Tabla N° 6: Satisfacción Laboral en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	34
<i>Tabla N° 7 Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016.....</i>	35
<i>Tabla N° 8 Ocupación en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016.....</i>	36
<i>Tabla N° 9 Trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016.....</i>	38
<i>Tabla N° 10 Trabajo en general y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016.....</i>	39
<i>Tabla N° 11 Interacción con el Jefe Inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016.....</i>	40
<i>Tabla N° 12 Ambiente de trabajo y la calidad de servicio EN EL Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016.....</i>	43
<i>Tabla N° 13 Remuneración e incentivo y la calidad de servicio EN EL Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016.....</i>	45
<i>Tabla N° 14 Oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016.....</i>	54

INDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico N° 1 Puesto de Trabajo en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	29
<i>Gráfico N° 2 Condición Laboral en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	30
<i>Gráfico N° 3 Tiempo de servicios en el último cargo en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	31
<i>Gráfico N° 4 Calidad de servicio por puesto de trabajo</i>	32
<i>Gráfico N° 5 Calidad de Servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	33
<i>Gráfico N° 6 Satisfacción Laboral en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	34
<i>Gráfico N° 7 Satisfacción Laboral y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	35
<i>Gráfico N° 8 Ocupación en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	36
<i>Gráfico N° 9 Trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	38
<i>Gráfico N° 10 Trabajo en general y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	39
<i>Gráfico N° 11 Interacción con el Jefe Inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	42
<i>Gráfico N° 12 Ambiente de trabajo de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	44
<i>Gráfico N° 13 Remuneración e incentivo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	46
<i>Gráfico N° 14 Oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016</i>	55

INTRODUCCION

La calidad de la atención de los servicios se ha convertido en un área de interés para investigadores y gerentes de empresas de salud, debido a su impacto en el desempeño de los negocios, la reducción de los costos, la lealtad del cliente y la rentabilidad (1), de tal manera que cuando se superan las necesidades de los usuarios y sus expectativas, aumentan los ingresos, el prestigio de las instituciones y la calidad de los servicios prestados, razón por la cual el contacto con el personal de salud es permanente y progresivo, punto importante y crítico de la evaluación asistencial, lo cual se traduce en la calidad de la atención (2). La calidad favorece la atención, motiva al personal y crea una diferencia respecto a la competencia, sitúa a la institución entre las mejores, al tener conocimientos, recursos humanos, infraestructura y procedimientos, que en la medida que suplen las expectativas de los usuarios, permiten brindar atención integral (3).

Para realizar la labor el personal que trabaja en un establecimiento de salud desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde en ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ellos. Existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad.

La satisfacción laboral, es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo (4) por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados. (5)

La presente tesis busca con responsabilidad investigar la relación de la satisfacción laboral en la calidad del servicio del Centro Materno Infantil “Los Sureños” perteneciente a la Red de Salud Lima Norte IV.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La satisfacción laboral se conoce como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”. Muñoz Adánez, (1990: 76)

Dentro de las diferentes organizaciones cuando es bajo el nivel de satisfacción laboral del trabajador en un establecimiento de salud se ve que influye en la calidad de atención en el servicio.

La satisfacción laboral no es responsabilidad sólo de las autoridades sino que requiere la participación activa y sobre todo una conducta proactiva de los propios trabajadores. La satisfacción que obtienen las personas en el trabajo trasciende del ámbito laboral, influyendo a nivel familiar y social; siendo un elemento relevante en su calidad de vida personal y la de su grupo inmediato.

El interés por la calidad de atención en la salud surge en el siglo XX promovida por los importantes cambios y avances de la ciencia, la tecnología y el contexto social. Esto implicó en la evaluación de la eficacia de sus servicios.

La búsqueda de la calidad en los servicios de salud representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud. Hoy en día la calidad dirigida a los servicios de la salud representa un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente que finalmente tiene un gran impacto en la salud.

Actualmente, los hospitales a nivel mundial, cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual se requiere altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc.

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio por el usuario externo.

Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogénea. Fuente: OMS (1986)

Hoy en día se ve reflejado la problemática referida a aspectos como:

Trato inadecuado del personal de salud, que en ocasiones faltan el respeto, poca amabilidad y paciencia a los pacientes.

Los pacientes programados para consultas externas esperan más tiempo por diferentes motivos, para citar alguno, que no ubique prontamente su historia clínica.

Existe un déficit de equipos, medicamentos y materiales para una adecuada atención.

Los pacientes del seguro Integral de Salud hacen largas colas para obtener su consulta.

La satisfacción laboral es un aspecto relevante dentro de las organizaciones pues evidencia el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo.

Los establecimientos de salud son en la actualidad organizaciones que responden a medidas propuestas dentro de lineamientos de políticas de salud dirigidos a la demanda poblacional cambiante e impredecible.

Los directores de los establecimientos de salud muestran especial interés por una atención de calidad y con ello la satisfacción del usuario.

El presente trabajo de investigación busca determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad del servicio desde la percepción del usuario externo que acude al Centro Materno Infantil “Los Sureños” perteneciente al nivel I-4, ubicado en el distrito de Puente Piedra durante el año 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo muestra la situación de un establecimiento de salud desde la percepción y opinión de los usuarios internos y externos sobre la calidad de atención brindada.

El conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del “usuario o cliente interno” constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en particular de la calidad humana.

La satisfacción laboral juega un rol mediador en el entorno laboral y es parte del desarrollo organizacional como individual.

Es relevante dar a conocer el nivel de satisfacción laboral y su relación con la calidad de atención en el Centro Materno Infantil “Los Sureños”, ambos factores influyentes en la producción de atenciones de salud del establecimiento.

Se evidenciará datos que reflejan el nivel de satisfacción del personal de salud en su centro laboral y con ello implementar estrategias que incrementen el nivel de satisfacción.

Este estudio será indicador para la aplicación a futuro de planes y programas dentro de la organización orientados al bienestar del trabajador que favorezca su desempeño en el trabajo con eficiencia y calidad, fomentando la motivación del personal. Asimismo, el minimizar los riesgos que la asistencia implica, garantiza la seguridad y procura obtener un buen balance riesgo-beneficio.

Por ultimo garantizar el confort y respeto al derecho de los usuarios, por medio del cumplimiento de las expectativas de los mismos, prestando los servicios en último término de forma satisfactoria para la población.

Brindar una atención de calidad es asegurar la salud de la sociedad de manera universal e inclusiva.

1.3. IMPORTANCIA O PROPÓSITO

Su importancia radica en conocer la situación actual de un establecimiento de salud, en este caso, del Centro de Salud Materno Infantil “Los Sureños”, al respecto de la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de servicio brindada al usuario externo. Esta investigación busca generar evidencias si la condición laboral, oportunidades de progreso, remuneraciones y el ambiente de trabajo reúnen sus expectativas de satisfacción y en qué medida se relaciona con la calidad de atención percibida por el usuario externo. De esta manera, puedan tomar las medidas adecuadas, promoviendo estrategias que den satisfacción tanto al usuario externo como al personal de salud.

1.4. LIMITACIONES

A. EN CUANTO AL OBJETO DE ESTUDIO

El estudio se realiza dentro de un tiempo y espacio específico solo en el Centro Materno Infantil “Los Sureños”.

B. EN CUANTO AL ENFOQUE.

El estudio se basa en un análisis cuantitativo y cualitativo mediante el cual se describirá los diversos factores institucionales que intervienen para determinar la relación que existe entre sus variables (Satisfacción laboral y calidad de atención).

C. EN CUANTO A LA LOCALIZACIÓN

Sera una limitante porque el estudio es de corte transversal, es que en el establecimiento de salud se tendrá que ubicar al personal de salud en su horario de trabajo.

1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.5.1 Problema General

¿Cómo es la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños, Puente Piedra 2016 ?

1.5.2 Problemas Específicos

P1. ¿Cuál es la relación entre el trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra 2016” ?

P2. ¿Cómo es la relación entre el trabajo en general y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra 2016” ?

P3. ¿Cómo es la relación entre la interacción con el jefe inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016” ?

P4. ¿Cuál es la relación entre las oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016 ?

P5. ¿Cuál es la relación entre las remuneraciones e incentivos y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016?

P6. ¿Cómo es la relación entre la interrelación con los compañeros de trabajo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016” ?

P7. ¿Cómo es la relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra 2016 ?

1.6. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS.

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos.

O1. Identificar la relación entre el trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

O2. Identificar la relación entre el trabajo en general y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

O3. Establecer la relación entre la interacción con el jefe inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

O4. Identificar la relación entre las oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

O5. Identificar la relación entre las remuneraciones e incentivos y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

O6. Identificar la asociación entre la interrelación con los compañeros y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

O7. Establecer la relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

1.7. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.

1.7.1 Hipótesis General

H₁: Existe una relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016.

H₀: No existe una relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016.

1.7.2 Hipótesis Específicas

H₁: Existe una relación entre el trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

H₂: Existe una relación entre el trabajo en general y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

H₃: Existe una relación entre la interacción con el jefe inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

H₄: Existe una relación entre las oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

H₅: Existe una relación entre las remuneraciones e incentivos y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

H₆: Existe una asociación entre la interrelación con los compañeros y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

H₇: Existe una relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

1.8. VARIABLES

1.8.1 Variable Independiente: es aquella que dentro de la relación establecida no depende de ninguna otra (aunque pudiera ser dependiente en otro problema. Son manipuladas por el investigador a fin de producir ciertos efectos. (25)

Vi: Satisfacción laboral:

Dimensiones:

- Trabajo actual
- Trabajo en general
- Interacción con el jefe inmediato
- Oportunidades de progreso
- Remuneraciones e incentivos
- Interrelación con los compañeros

- Ambiente de trabajo

1.8.2 Variable dependiente: Son el resultado de la manipulación de las variables independientes por cuanto reciben sus efectos. También; es aquella cuyos valores dependen de los que asuma otra variable. (25)

Vd: Calidad del servicio

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Trabajo Actual	Items 1-4	Encuesta de satisfacción del personal de salud. 1. Totalmente en desacuerdo con la opinión 2. Pocas veces de acuerdo con la opinión 3. Indiferente a la opinión 4. Mayormente de acuerdo con la opinión 5. Totalmente de acuerdo con la opinión
	Trabajo en General	Items 5-7	
	Interacción con jefe inmediato	Items 8-12	
	Oportunidades de progreso	Items 13-14	
	Remuneraciones e incentivos	Items 15-16	
	Interrelación con sus compañeros de trabajo	Items 17-18	
	Ambiente de Trabajo	Items 19 al 22	
CALIDAD DEL SERVICIO	Fiabilidad	items 01 al 05	Cuestionario de Calidad del Servicio 1) Totalmente de acuerdo, 2) De acuerdo. 3) Ni de acuerdo o desacuerdo. 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo.
	Capacidad de Respuesta	items 06 al 09	
	Seguridad	items 10 al 13	
	Empatía	items 14 al 18	
	Elementos Tangibles	items 19 al 22	

1.10. DEFINICIONES DE TÉRMINOS OPERACIONALES

La satisfacción laboral.- es la actitud que asume la persona ante su trabajo, esta se reflejará en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Calidad del servicio.- La calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o el percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio. (Barroso ,2000: 15).

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 A nivel Internacional.

- Juliana Santana de Freitas, et al (2014) en su trabajo “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”. Objetivos: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Método: estudio transversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. A seguir, fueron digitalizados en un banco de datos electrónico y analizado en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Resultados: entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Conclusión: A pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes. (1)
- Edgar Del Salto M. (2012) en su trabajo “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”. Ecuador. Objetivo general: analizar la calidad de la atención ofertada por

parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. T estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una X confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p 0,000\dots$). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p 0,000$).

(2)

- Pavón-León Patricia (2011) en su trabajo “Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario”. México. Objetivo. Conocer el nivel de satisfacción del personal, y analizar sus factores. Material y Métodos. Estudio observacional, transversal y descriptivo. La población de estudio se conformó con 81 trabajadores, de todos los turnos, categorías y áreas o servicios. Para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario validado. El análisis se realizó con estadística descriptiva e inferencial. Resultados. La tasa de respuesta fue de 71.7%. El nivel de satisfacción de los prestadores del servicio en el hospital fue alto y muy alto en 58.1%. Las categorías más valoradas fueron: pertenencia (84%), creatividad e iniciativa (79%), y las menos satisfactorias progreso profesional y remuneración (27.2%) al igual que reconocimiento (29.6%). Discusión. Más de la mitad del personal se encuentra satisfecho. Se consideran como puntos de mejora: reconocer el trabajo realizado mediante estrategias de

estímulos no económicos, que reforen el desempeño de su actividad laboral; mejorar los mecanismos de comunicación entre los puestos jerárquicos y el personal y promover el desarrollo de la carrera profesional. La implementación de estas acciones contribuirá a la mejora de la calidad de la atención prestada en el hospital. (3).

2.1.2 A nivel nacional.

- Ninamango V. Walter (2014). “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014”. Perú. OBJETIVO: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Diseño de estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. MATERIALES Y MÉTODOS: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. RESULTADOS: Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). CONCLUSIONES: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. (4)
- Casildo Bedón D. (2013). “Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención”. Perú. Objetivo: Establecer la relación

entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención en la ciudad de Lima. Metodología: El estudio fue de diseño no experimental; tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 57 profesionales de Enfermería que trabajan en el área asistencial de la Clínica San Felipe, durante el último año. En la recolección de datos se utilizó dos instrumentos de medición, para la variable satisfacción laboral se adaptó y modificó el cuestionario de Robbins desarrollado en el año 2000; para la variable trato digno se utilizó una guía de observación elaborada por la investigadora teniendo como referencia la encuesta indicador de calidad presentada por la Cruzada Nacional de calidad de los servicios de salud. Para establecer la relación entre las variables se utilizó el estadístico de correlación de Rho Spearman (rs). Resultados: Se evidenció que la satisfacción laboral no tuvo relación significativa con el trato digno; según la prueba Rho Spearman 0,042 y el valor $p = 0,758$. Sin embargo se encontró una correlación positiva significativa para la dimensión: naturaleza de contenido de trabajo y la variable trato digno que brinda el profesional de enfermería. Conclusión: No existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería. (5)

- Cabello Emilio (2012). “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud”. Perú. Objetivo: Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público. Material y métodos: Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. Resultados: El análisis

factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Conclusiones: Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora. (6)

2.2 BASES TEORICAS

Satisfacción del personal de salud

Las instituciones de salud establecen estrategias continuas y sistematizadas para evaluar las condiciones en las que se proporciona la atención al usuario, la cual está ligada íntimamente con la satisfacción del prestador del servicio.

El personal de salud no puede desarrollar su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho durante su desempeño y con los resultados obtenidos. Asimismo, es necesario considerar las expectativas del personal para establecer un diagnóstico situacional que permita la identificación de los problemas y el diseño de acciones de mejora, con la finalidad de corregir aquellos aspectos que sean necesarios.

La satisfacción en el trabajo está relacionada con dos factores motivacionales: intrínsecos, relacionados con su contenido, tales como el trabajo mismo, los logros, los reconocimientos, la responsabilidad y los ascensos; y extrínsecos, relacionados con el contexto del trabajo y que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, como salario, las relaciones humanas, las políticas de la institución, la supervisión y la seguridad. La satisfacción se logra por la

integración de ambos factores.

Calidad de Servicio

En la actualidad el término calidad de servicio ha venido cobrando vigencia en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming Otro aporte al concepto de calidad de servicio es el de Cerezo (1996) quien la define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización”.

Los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
2. El cliente impone que nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

A partir de las definiciones anteriores, es importante destacar la presencia de dos concepciones de la calidad. Por una parte la adecuación del uso y por otra la satisfacción del usuario; sin embargo, ambas se relacionan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas

actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, que es necesario para alcanzar el reto de la competitividad.

El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos). Entendiéndose por cliente interno, “aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa” y por cliente externo, “aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste” Albrecht, (1992 p.65).

Usualmente encontramos productos o servicios que cumplen con ciertas especificaciones o requerimientos, pero no satisfacen las expectativas del usuario, por lo que resulta importante al definir la calidad, tomar como punto de partida al usuario.

"La calidad es lo que quiere el cliente, como el juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos". Imperatori (1999, p.291).

La calidad como un conjunto integrado de actividades planeadas, basados en la definición de objetivos explícitos y evaluación del desempeño, cubriendo todos los niveles de atención, con el objetivo de mejorar continuamente y siendo uno de los objetivos de este enfoque para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención de salud. Biscaia (2000).

En consecuencia, podemos considerar que un servicio o producto, tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario.

Calidad de los Servicios de salud.

La búsqueda de la calidad en los servicios de salud representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, considerando la Organización Mundial de la Salud, Gilmore y Moraes, (1996), la calidad como el

concepto clave hoy en día para los servicios de la salud y la define como:

Un alto nivel de excelencia profesional.

Uso eficiente de los recursos.

Un mínimo de riesgo para el paciente.

Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.

Impacto final en la salud.

Dentro de las funciones esenciales de la salud pública, la Organización Panamericana de la Salud. Ross (2000) ha señalado un conjunto de responsabilidades que tiene el Estado para garantizar la calidad de los servicios de salud:

1. Fomentar la existencia de sistemas permanentes de garantía de la calidad y crear un sistema para que los resultados de las evaluaciones efectuadas con ellos puedan monitorearse continuamente.
2. Facilitar el establecimiento de normas aplicables a las características básicas que deban tener los sistemas de garantía de calidad y garantizar su cumplimiento por parte de los proveedores de los servicios.
3. Fomentar un sistema de evaluación de tecnologías de salud que participe en la toma de decisiones de todo el sistema de salud.
4. Utilizar la metodología científica para evaluar intervenciones de salud de diverso grado de complejidad.
5. Usar el sistema para mejorar la calidad de la provisión directa de los servicios de salud.

Como puede apreciarse la preocupación de organismos como la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha ido en aumento, comprometiéndose en una cruzada titánica para compenetrar a los gobiernos de los países afiliados de la importancia fundamental de asegurar la calidad tanto en la salud pública como en la parte asistencial.

El modelo de atención a la salud tiene como obligación reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables; para ello se valoran las preferencias del paciente informando tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier

definición de calidad en la atención a la salud.

El modelo de la atención a la salud resalta la importancia de la eficiencia, como un modelo básico de la calidad y realiza un análisis de la calidad a partir de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, de este se desprende el análisis de la satisfacción del usuario, vista como un indicador de la dimensión de resultado; a partir de la cual se puede obtener opinión acerca de los aspectos de la estructura, (comodidades, instalaciones físicas, organización) el proceso, (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y en resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida).

Por todo lo antes expuesto podemos decir que la Calidad en Salud es el conjunto de circunstancias, recursos, características que requiere el individuo para alcanzar el bienestar físico, psicológico y social. Donabedian (1990)

Garantizar la calidad en los servicios significa asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permitan otorgar el máximo de beneficio con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio. Vidal – Pineda y Reyes (1993).

Para lograr esta garantía debe efectuarse un seguimiento casi permanente de los procesos de atención (monitoreo) y comparar los resultados alcanzados con los programados (evaluación) para que de esta forma, se puedan establecer las medidas correctivas necesarias para alcanzar la calidad en las metas establecidas. Para que esta medida correctiva se cumpla debe existir una clara definición de autoridad, responsabilidad, comunicación e información (diseño organizacional). Sin embargo, la concientización del trabajo de cada individuo y del equipo, así como la superación profesional de sus miembros, juegan un papel fundamental para lograr la calidad (desarrollo organizacional), que sin actitud de cambio pueden hacer fracasar el programa. Vidal – Pineda y Reyes (1993).

Ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas del usuario o incluso sobrepasarlas, por lo que diferentes autores describen las principales dimensiones de la calidad del servicio. Cerezo (1996) y Zeithaml, Parasuramany y Berry (1993).

Las definiciones genéricas de las dimensiones que presentan los autores antes mencionados son:

1. Accesibilidad: Facilidad de contacto, sea telefónico o físico, vías de comunicación, tiempo de espera, facilidad para hacer uso del servicio. Característica del servicio que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención.
2. Carácter Tangible: Aspecto físico, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Elementos del servicio percibido por los sentidos.
3. Competencia: Personal capacitado e informado para prestar el servicio, posesión de habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio.
4. Cortesía: Educación, amabilidad, respeto y consideraciones por parte del personal. Es igual a empatía.
5. Credibilidad: Honestidad de la organización en cuanto a palabras y actos.
6. Actitud Responsiva: Disposición por parte de la empresa para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido, no solo en el tiempo indicado, sino en el menor tiempo posible (rapidez de respuesta)
7. Comunicación: Uso del lenguaje claro sin tecnicismos al brindar la información al usuario. Escucharlo, mantener comunicación verbal, tener actitud y expresión que generen confianza.
8. Comprensión: Esforzarse por comprender y reconocer las verdaderas necesidades del cliente.
9. Seguridad: Ausencia de riesgos, peligro o dudas al momento de usar el servicio.
10. Confiabilidad: Brindar el servicio correctamente desde el inicio y mantenerlo a lo largo del tiempo.

Si la calidad significa un conjunto de características o circunstancias que un usuario requiere para satisfacer sus necesidades, o el máximo de esfuerzos para satisfacer las necesidades del usuario, o los mejores servicios con la más esmerada tecnología para la óptima satisfacción del usuario, se está mencionando que la meta de la calidad es la satisfacción del usuario.

Es por ello, que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, ha venido adquiriendo notable importancia, como indicador de la calidad de la atención en salud desde la década de 1980. Para que la atención que brinda el personal de salud

sea de calidad, requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y de un ambiente físico agradable. Donabedian (1990)

Encontraron que los indicadores estructurales de la satisfacción de las personas, tales como la planta física y la organización de la entidad y el acceso, se asocian menos con el grado de satisfacción de los pacientes si se comparan con los indicadores de proceso, es decir aspectos técnicos e interpersonales. Bobadilla y Martínez (1998)

2.3. BASES CONCEPTUALES

Trabajo Actual: lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

Trabajo en General: labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en Particular.

Interacción con el Jefe Inmediato: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

Oportunidades de progreso: situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.

Remuneraciones e incentivos: pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.

Interrelación con sus compañeros de trabajo: personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.

Calidad de atención de salud: La calidad de la atención de salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la

salud. El análisis de la calidad en servicios de salud se realiza a partir de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad.

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

Empatía: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 AMBITO

Serán realizado por la participación del personal de salud y usuarios externos del Centro Materno Infantil “Los Sureños” perteneciente a la Red de Salud Lima Norte IV, quienes **darán su aceptación para formar parte del estudio.**

3.2. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo constituida por 80 trabajadores del Centro Materno Infantil “Los Sureños” y 80 usuarios externos **que acuden al establecimiento de salud.**

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios externos: ambos sexos, mayores de edad.
- Persona que acompaña al usuario externo y que acepte encuestarlo.
- Trabajadores que laboran en el C.M.I “Los Sureños”.

CRITERIOS DE EXCLUSION

- Usuarios con discapacidades mentales.
- Trabajadores que se encuentren con descansos vacaciones o licencias.
- Trabajadores que ocupen cargos gerenciales
- Trabajadores y usuarios que no deseen participar.

3.3. MUESTRA

Muestra. - No Probabilística, inducida por el investigador, 80 trabajadores del Centro Materno Infantil “Los Sureños” y 80 usuarios externos que acuden al establecimiento de salud en el período de Noviembre y Diciembre del 2016.

3.4. NIVEL Y TIPO DE ESTUDIO

3.4.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

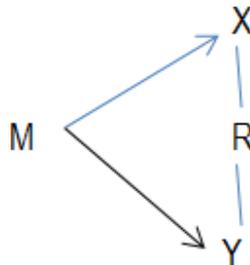
Esta es una investigación del Nivel Correlacional, por cuanto tiene la finalidad de determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables, en lo referido al análisis de su problemática y una probable alternativa de solución.

3.4.2. TIPO DE ESTUDIO

Investigación del Tipo correlacional, descriptiva, transversal, por cuanto presenta la teorización integral a través de principios, normas, conceptos, procesos y procedimientos que se aplican para el tema de la satisfacción laboral y calidad de servicio en el centro Materno Infantil “Los Sureños”-Puente Piedra - 2016.

3.5. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es diseño no experimental, correlacional según (Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación, pp 58 - 62).



Donde:

M = Muestra de los usuarios externos y usuarios internos (trabajadores de salud y

usuarios externos)

X = Variable Independiente (Satisfacción Laboral)

Y = Variable Dependiente (Calidad de servicio)

r = Correlación entre la información X – Y

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.6.1 TÉCNICAS

Encuestas. - Se utilizó un cuestionario elaborado en base a las dimensiones e indicadores, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación.

Revisión documental. - Se utilizó esta técnica para obtener datos de las normas, libros, tesis, manuales, reglamentos, directivas, memorias, informes, planes, relacionados.

3.6.2. INSTRUMENTOS

a) Validación y confiabilidad de los Instrumentos.

Las encuestas aplicadas forman parte de un conjunto de instrumentos para la evaluación y monitoreo de la gestión de la calidad en los establecimientos de Salud, correspondientes a los lineamientos de política sectoriales aprobado por el Ministerio de Salud de Perú en dos encuestas: Primera, La “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud” (Anexo 2) (27). Segunda: Se aplicó el “Cuestionario de Calidad del Servicio” (anexo 3) (29)

Esta última fue motivo de estudio de investigación en un artículo publicado en la Revista de Medicina de la Universidad Cayetano Heredia acerca de la Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud (28)

b) Confiabilidad de los Instrumentos

El instrumento que mide la calidad de servicios de salud presenta 0.770 de Confiabilidad por el valor del coeficiencia del Alfa de Crombach, siendo aceptado el instrumento

El instrumento que mide la Satisfacción de personal de salud presenta 0.788 de Confiabilidad por el valor del coeficiencia del Alfa de Crombach, siendo aceptado el instrumento.

3.6 PROCEDIMIENTO

Previo consentimiento del participante se empleará una encuesta abierta y anónima dirigida al personal de salud del establecimiento (anexo 2) y una encuesta de opinión de calidad de servicio de salud (anexo 3) dirigido a los usuarios externos con sus correspondientes atributos y estándares establecidos para el primer nivel de atención. Dichos instrumentos están validados, igualmente se les aplicará la prueba de confiabilidad por Cronbach.

Obtenidos los datos se hará la revisión de los datos con las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- Ordenamiento y clasificación.
- Registro manual.
- Proceso computarizado con el software estadístico SPSS-V22.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

Este estudio se realizó rigiéndose a las normas de ética. Las personas no presentan riesgo y participaron de forma voluntaria previa información verbal y la firma de la ficha de consentimiento informado (anexo 4). Se garantiza la confidencialidad de la información proporcionada, la cual sólo será utilizada con fines de la investigación.

3.8 TABULACIÓN

- Recolección de datos de forma manual y Excel.
- Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes elaboradas en SPSS 22.

3.9 ANÁLISIS DE DATOS

Los datos serán analizados de la siguiente manera:

- Ordenamiento y clasificación de la información.
- Gráficas estadísticas.
- Contrastación de Hipótesis
- Procesamiento con programa Excel
- Procesamiento con programa SPSS 22

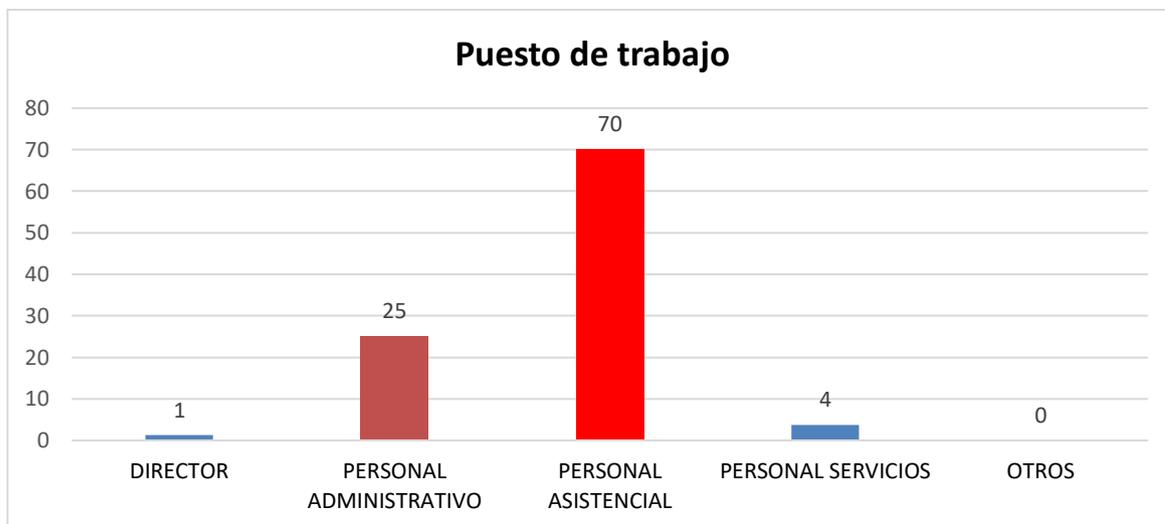
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla N° 1 PUESTO DE TRABAJO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA 2016

CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS- PUENTE PIEDRA 2016	PUESTO DE TRABAJO					TOTAL OCUP	%
OCUPACION	DIRECTOR	PERSONAL ADMINIST R	PERSONAL ASISTENCIAL	PERSONAL SERVICIOS	OTROS		
MEDICO	1	0	10	0	0	11	14
ENFERMERA	0	0	16	0	0	16	20
OBSTETRA	0	0	8	0	0	8	10
ODONTOLOGO	0	0	3	0	0	3	4
PSICOLOGO	0	0	2	0	0	2	3
NUTRICIONISTA	0	0	1	0	0	1	1
TRABAJO SOCIAL	0	0	2	0	0	2	3
TECNICO ENF / AUXILIAR	0	0	11	0	0	11	14
TECNICO ADMISTRATIVO	0	20	0	0	0	20	25
OTROS	0	0	3	3	0	6	8
TOTAL PUESTO DE TRABAJO	1	20	56	3	0	80	
PORCENTAJE	1	25	70	4	0		

Gráfico N° 1. PUESTO DE TRABAJO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA 2016

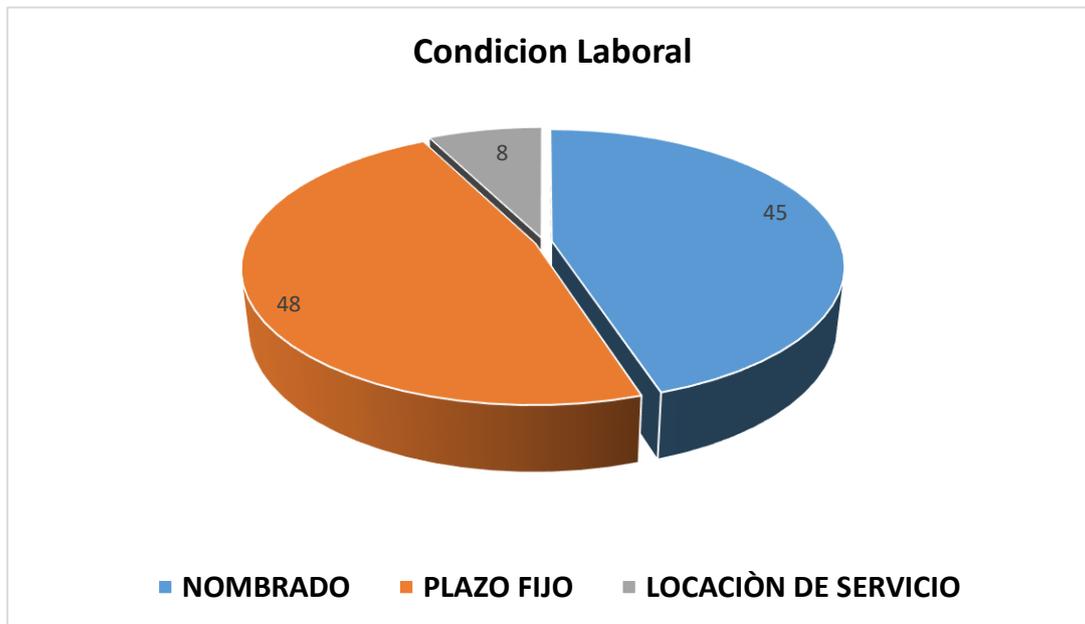


Análisis e interpretación: de los trabajadores encuestados el mayor porcentaje sobre puesto de trabajo es el personal asistencial con un 70%, seguido del personal técnico administrativo con un 25 %. Las enfermeras representan el grupo ocupacional asistencial mayoritario con un 20%.

Tabla N° 2. CONDICIÓN LABORAL EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA 2016

CONDICIÓN LABORAL	PUESTO DE TRABAJO				Total CL	%
	DIRECTOR	PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL ASISTENCIAL	PERSONAL SERVICIOS		
NOMBRADO	1	7	28	0	36	45
PLAZO FIJO	0	13	25	0	38	48
LOCACIÓN DE SERVICIO	0	0	3	3	6	8
Total puesto de trabajo	1	20	56	3	80	100
%	1	25	70	4		

Gráfico N° 2 CONDICIÓN LABORAL EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA 2016



SUREÑOS-PUENTE PIEDRA 2016

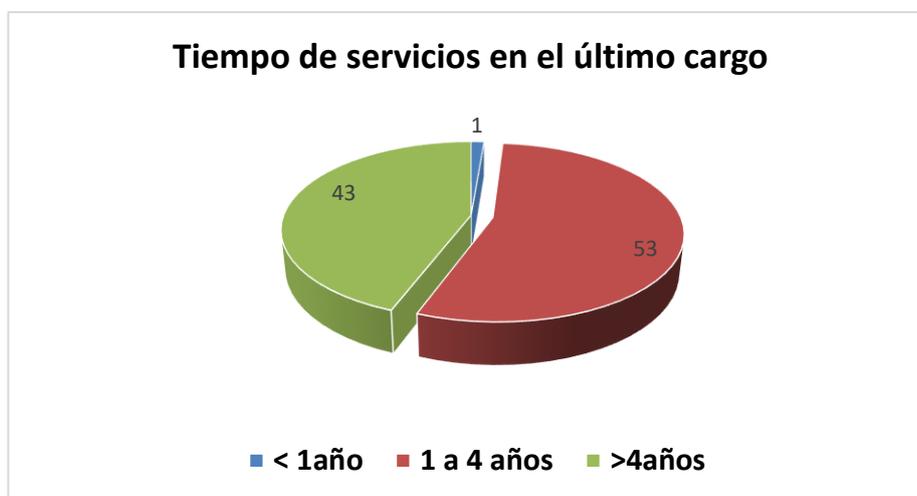
Análisis e interpretación:

De los trabajadores encuestados el 48 % es personal a plazo fijo seguido de un 45% de personal nombrado y 8% es personal contratado por locación de servicios (terceros).

Tabla N° 3. TIEMPO DE SERVICIOS EN EL ÚLTIMO CARGO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA

		PUESTO DE TRABAJO				Total Tiempo servicios	%
		DIRECTOR	PERSONAL ADMINISTRAT	PERSONAL ASISTENCIAL	PERSONAL SERVICIOS		
Tiempo de servicios en el último cargo?	< 1año	0	0	1	3	4	5
	1 a 4 años	0	10	32	0	42	53
	>4años	1	10	23	0	34	43
TOTAL PUESTO TRABAJO		1	20	56	3	80	
%		1	25	70	4		

Gráfico N° 3. TIEMPO DE SERVICIOS EN EL ÚLTIMO CARGO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS-PUENTE PIEDRA 2016



Análisis e interpretación:

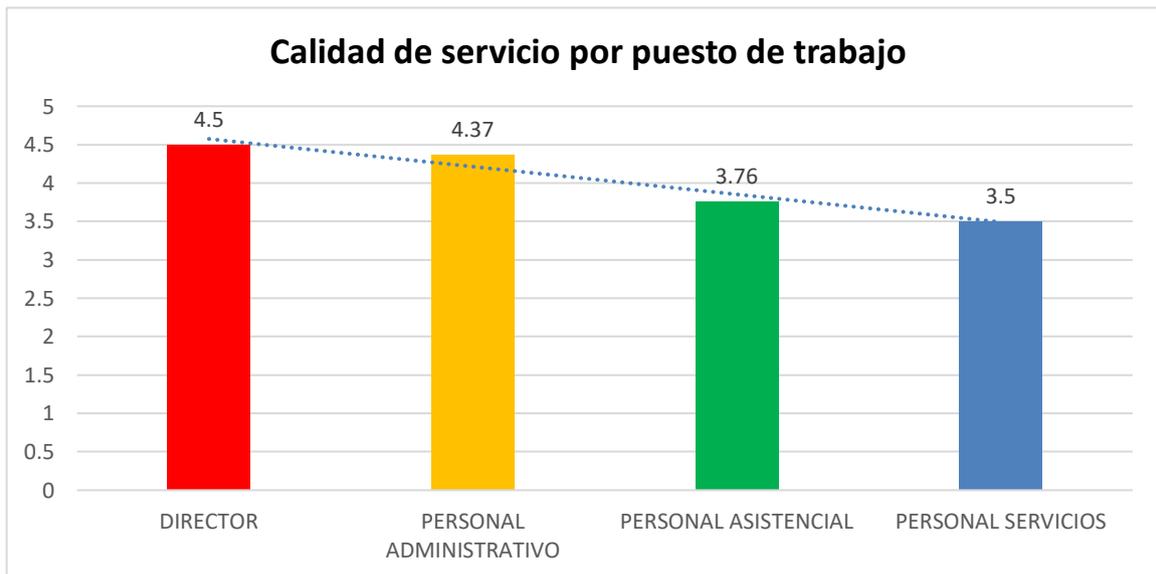
De los trabajadores encuestados el 53 % es personal que viene trabajando en su último puesto en periodos comprendidos entre 1 a 4 años, seguido por el personal que labora de 4 años a más.

4.1.1 CALIDAD DE SERVICIO

Tabla N° 4 CALIDAD DE SERVICIO POR PUESTO DE TRABAJO

	PUESTO DE TRABAJO				
	DIRECTOR	PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL ASISTENCIAL	PERSONAL SERVICIOS	OTROS
	Media	Media	Media	Media	Media
CALIDAD DE SERVICIO	4,50	4,37	3,76	3,50	.

Gráfico N° 4 CALIDAD DE SERVICIO POR PUESTO DE TRABAJO



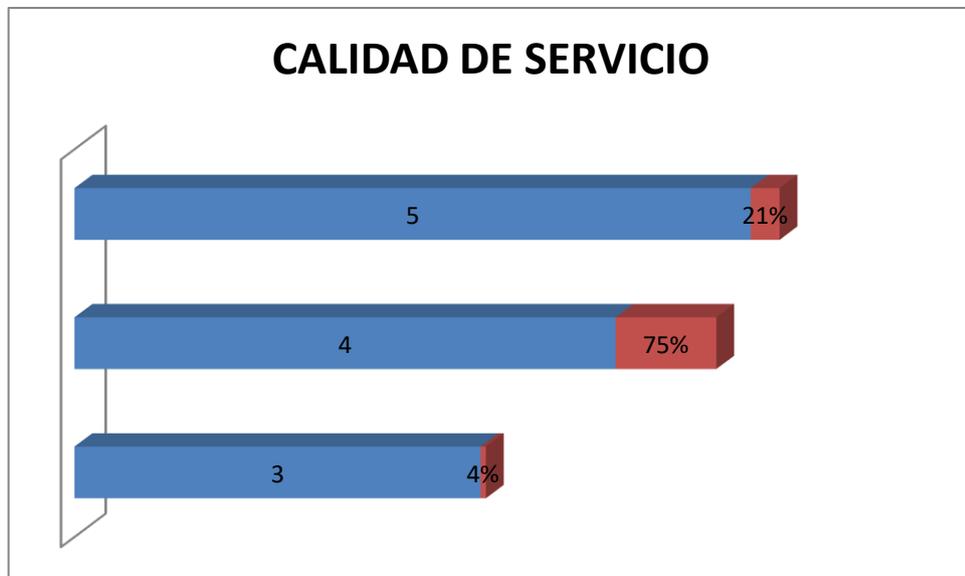
Análisis e interpretación:

La calidad de servicio percibida tiene una tendencia decreciente en función a los cargos jerárquicos, correspondiendo 4 (casi siempre de acuerdo) para el director y 3 (algunas veces de acuerdo) para el personal de servicios.

Tabla N° 5 CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016

Calidad de Servicio	Porcentaje
3: A veces	4
4: Casi siempre	75
5: Siempre	21
	100,0

Gráfico N° 5 CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016.



Análisis e interpretación:

En el cuadro, se observa que 75% manifiestan que los servicios califican como 4 (casi siempre de calidad) y un 21% califican como 5, aseveran que siempre existe calidad de servicio.

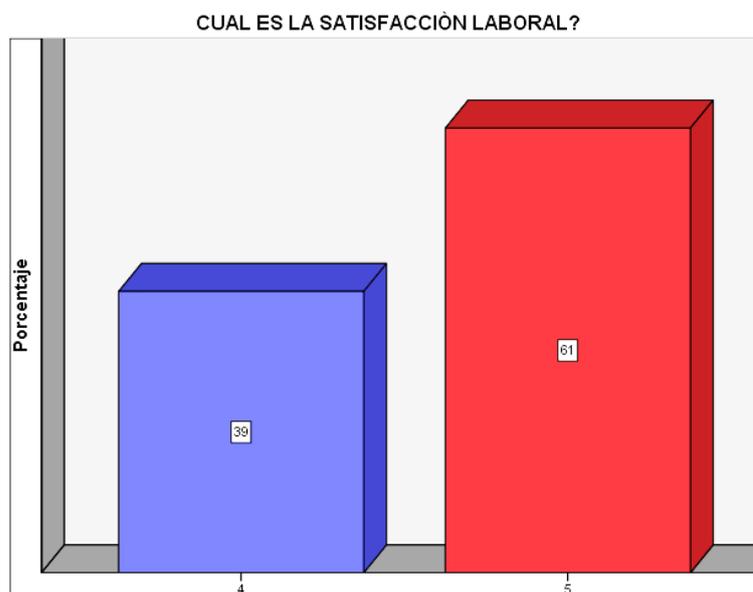
4.1.2 SATISFACCIÓN LABORAL

RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL POR CATEGORIAS

Tabla N° 6: Satisfacción Laboral en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016

	Frecuencia	Porcentaje
5: TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN	31	39
4: MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN	49	61
Total	80	100

Gráfico N° 6: Satisfacción Laboral en el Centro Materno Infantil “Los Sureños” 2016



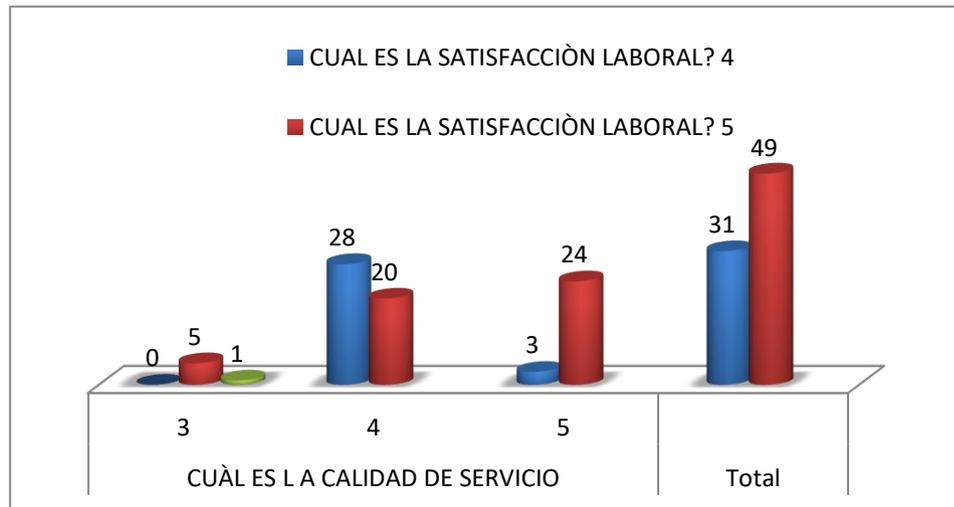
Análisis e interpretación:

Se observa que el 61% de los trabajadores del Centro Materno Infantil Los Sureños manifiestan mayormente satisfacción laboral.

Tabla N° 7 SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016.

CUÀL ES L A CALIDAD DE SERVICIO	CUAL ES LA SATISFACCIÓN LABORAL?		
	4	5	
3: A VECES	0	1	1
4: CASI SIEMPRE	29	20	49
5: SIEMPRE	2	28	30
Total	31	49	80
%	39	61	

Gráfico N° 7 SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016



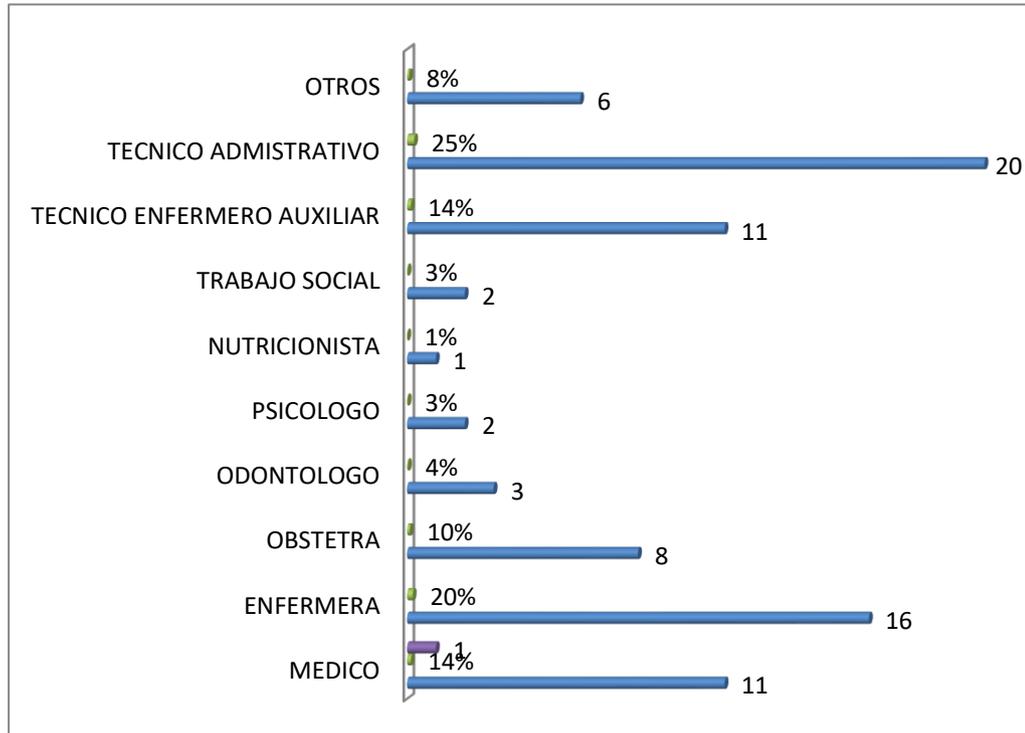
Análisis e interpretación:

En el gráfico se observa que 49 (61 %) están totalmente de acuerdo con su centro laboral, de ellos 28 (57%) manifiesta calidad de servicio y 31 (39%) de los trabajadores opinan están mayormente de acuerdo de ellos 29 (93%) manifiesta calidad de atención.

Tabla N° 8 OCUPACIÓN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016

PERSONAL	Frecuencia	Porcentaje
MEDICO	11	14%
ENFERMERA	16	20%
OBSTETRA	8	10%
ODONTOLOGO	3	4%
PSICOLOGO	2	3%
NUTRICIONISTA	1	1%
TRABAJO SOCIAL	2	3%
TECNICO ENFERMERO AUXILIAR	11	14%
TECNICO ADMISTRATIVO	20	25%
OTROS	6	8%
Total	80	100%

Gráfico N° 8 OCUPACIÓN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016



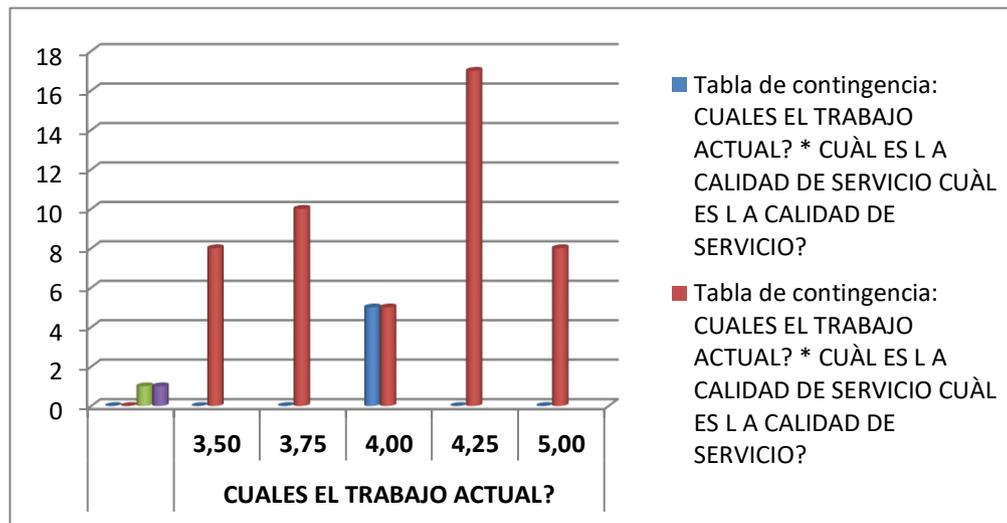
Análisis e interpretación:

Se observa que la ocupación mayoritaria del personal participante son 20 técnicos administrativos (25%), seguido de 16 enfermeras con un 20%, 11 Técnicos de Enfermería y Auxiliares con un 14%; así como 11 Médicos con un 14%.

Tabla N° 9 TRABAJO ACTUAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016

TRABAJO ACTUAL Y CALIDAD DE SERVICIO						
		CALIDAD DE SERVICIO			Total	PORCENTAJE
		3	4	5		
TRABAJO ACTUAL	3,50	0	8	12	20	25%
	3,75	0	10	0	10	13%
	4,00	5	5	0	10	13%
	4,25	0	17	3	20	25%
	5,00	0	8	12	20	25%
	Total		5	48	27	80

Gráfico N° 9 TRABAJO ACTUAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016



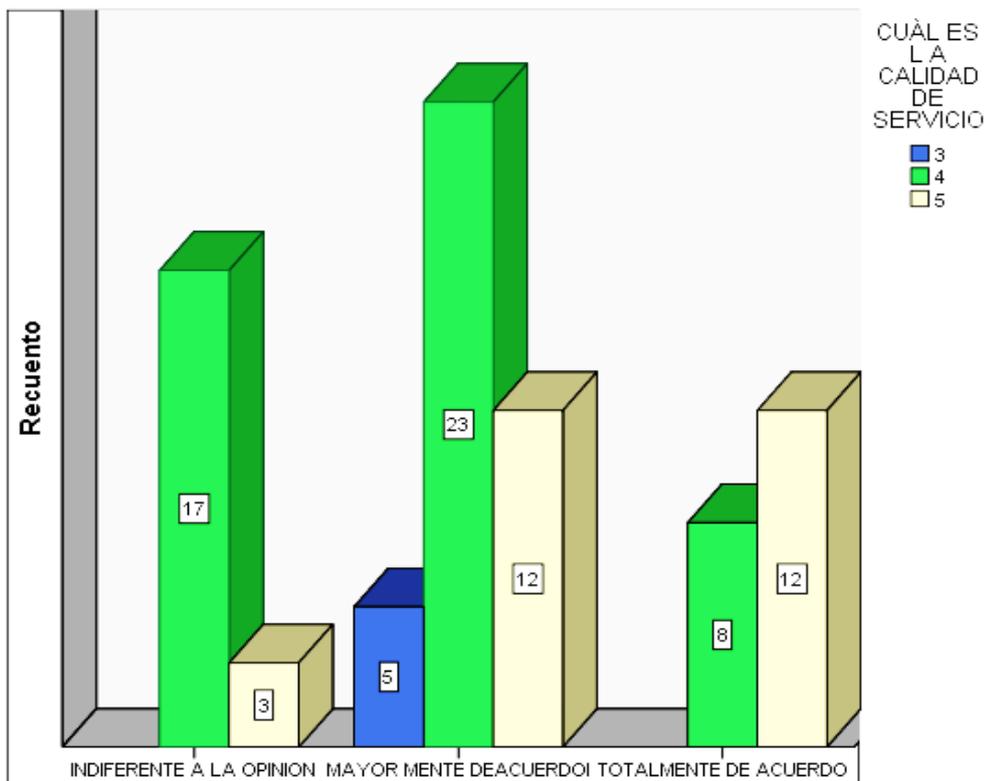
Análisis e interpretación:

En el gráfico se observa que 48 (60%) menciona que casi siempre hay calidad de atención, de los que 22 (46%) de los trabajadores están mayormente de acuerdo con la opinión sobre su trabajo actual en el establecimiento.

**Tabla N° 10 TRABAJO EN GENERAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS
SUREÑOS” 2016**

TRABAJO EN GENERAL Y CALIDAD DE SERVICIO						
		CALIDAD DE SERVICIO			Total	PORCENTAJE
		3	4	5		
TRABAJO EN GENERAL	INDIFERENTE A LA OPINION	0	17	3	20	25%
	MAYOR MENTE DEACUERDO	5	23	12	40	50%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	0	8	12	20	25%
Total		5	48	27	80	100%
PORCENTAJE		6%	60%	34%	100%	

Gráfico N° 10 TRABAJO EN GENERAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016



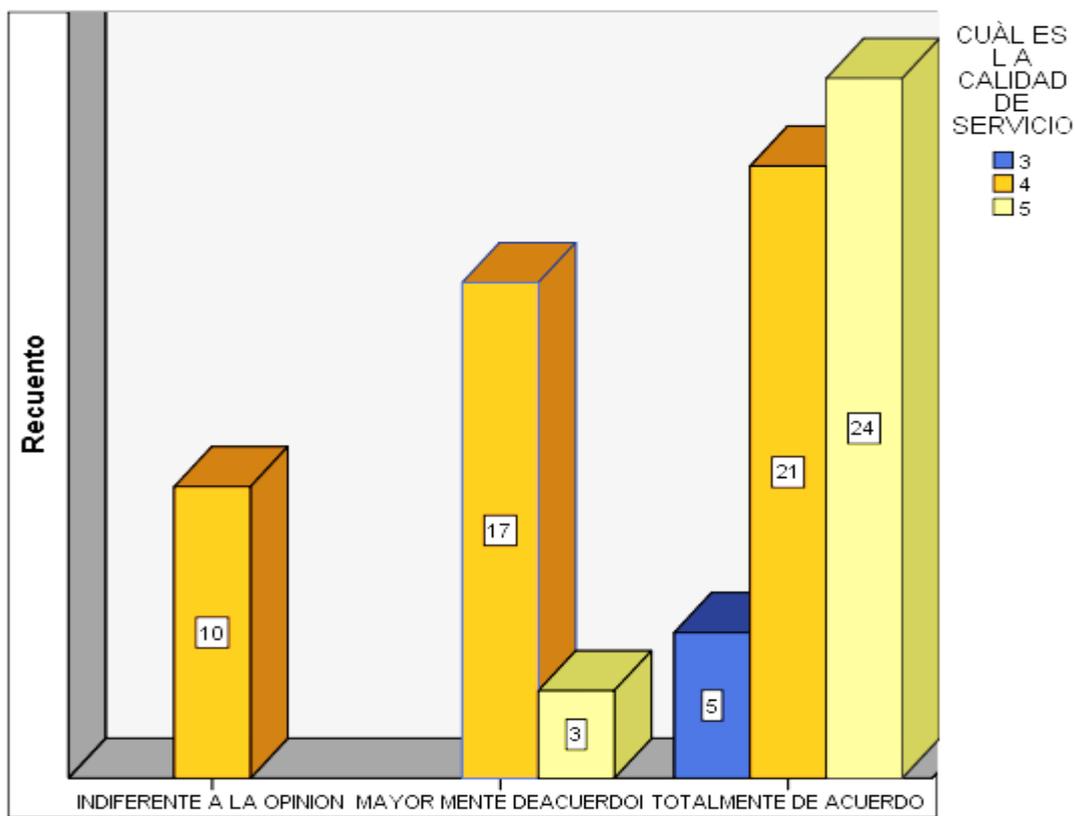
Análisis e interpretación:

En el gráfico se observa que respecto al trabajo en general, 50% trabajadores están mayormente de acuerdo; a su vez 23 (38%) usuarios externos percibe casi siempre calidad de servicio y 8 (17%) refiere siempre calidad de servicio.

Tabla N° 11: INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016

LA INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO Y LA CALIDAD DE SERVICIO						
		CUÁL ES LA CALIDAD DE SERVICIO			Total	PORCENTAJE
		3	4	5		
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO	INDIFERENTE A LA OPINION	0	10	0	10	13%
	MAYOR MENTE DEACUERDO	0	17	3	20	25%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	21	24	50	63%
Total		5	48	27	80	100%
PORCENTAJE		6%	60%	34%	100%	

Gráfico N° 11: INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016



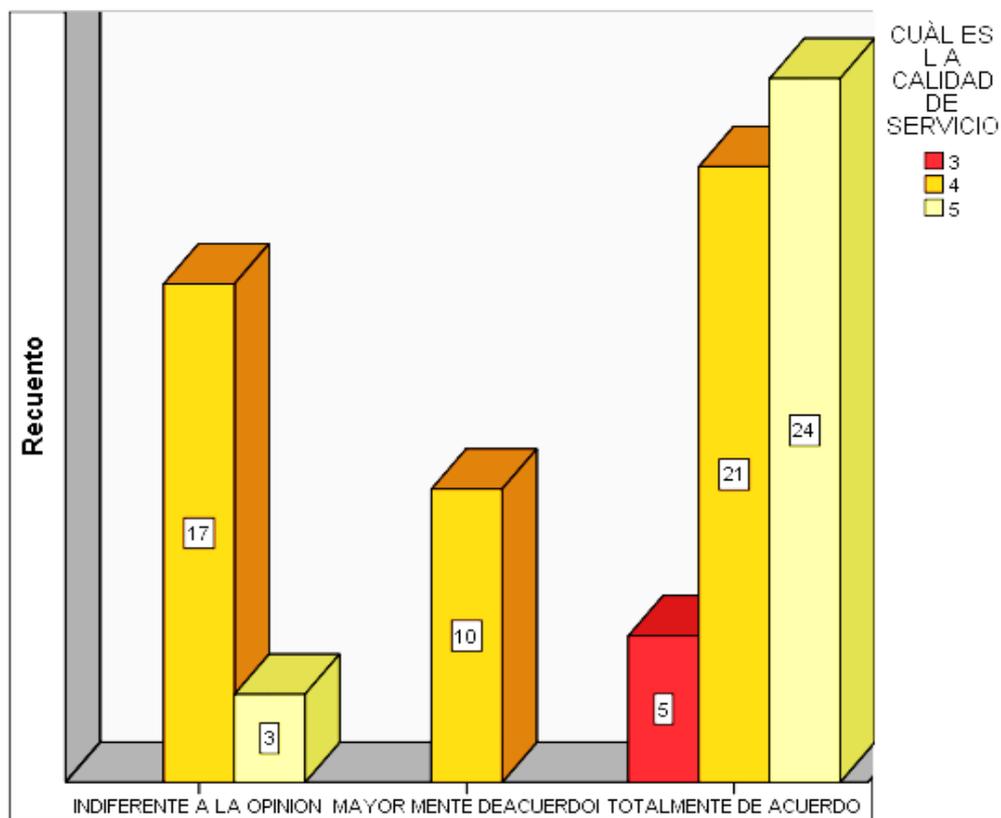
Análisis e interpretación:

En el gráfico se observa el 63% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la opinión de interacción con el jefe inmediato; a su vez, 35% manifiestan que casi siempre hay calidad de servicio.

**Tabla N° 12 AMBIENTE DE TRABAJO Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS”
2016**

EL AMBIENTE DE TRABAJO Y LA CALIDAD DE SERVICIO						
		CALIDAD DE SERVICIO			Total	PORCENTAJE
		3	4	5		
AMBIENTE DE TRABAJO	INDIFERENTE A LA OPINION	0	17	3	20	25%
	MAYOR MENTE DEACUERDOI	0	10	0	10	13%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	21	24	50	63%
Total		5	48	27	80	100%
PORCENTAJE		6%	60%	34%	100%	

Gráfico N° 12: AMBIENTE DE TRABAJO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016



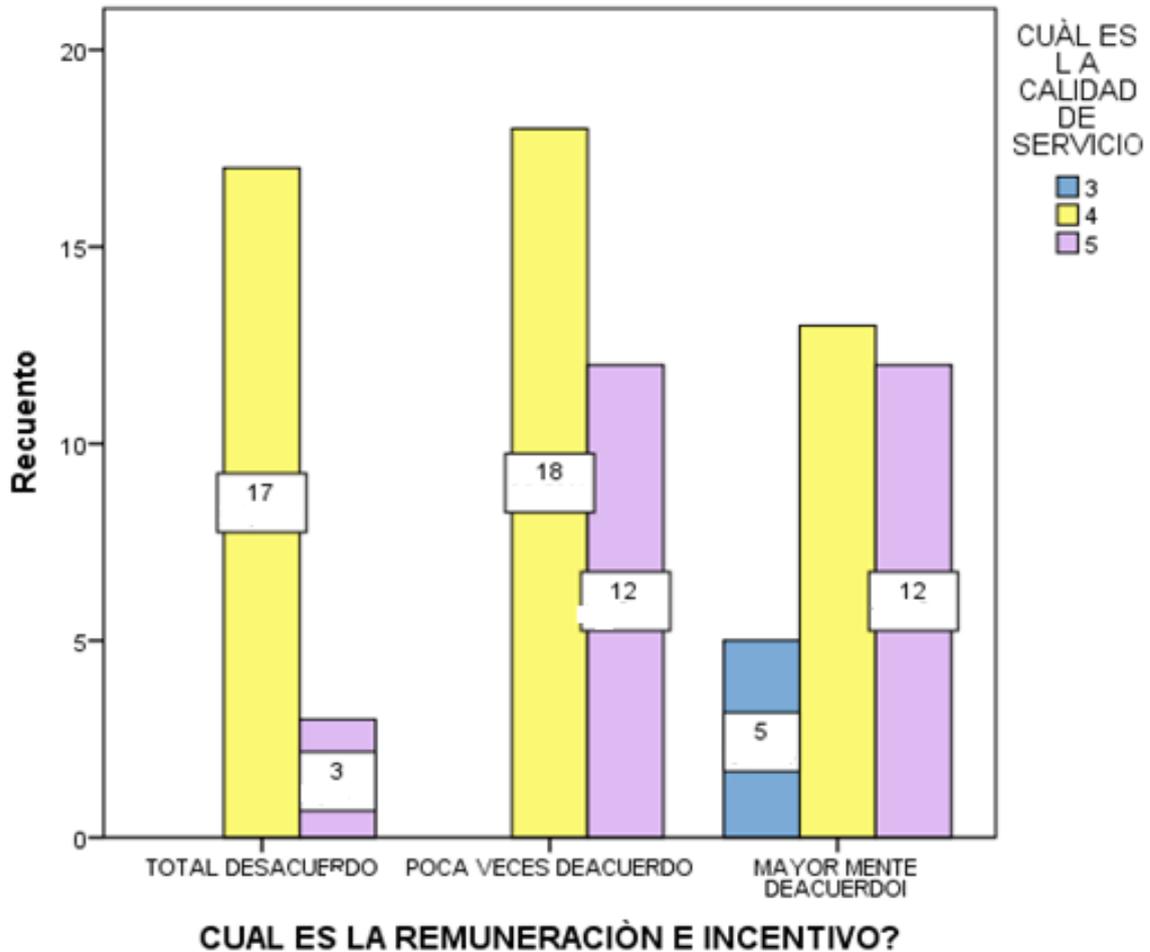
Análisis e interpretación:

En el cuadro se observa que el 63% de los trabajadores opinan que están totalmente de acuerdo con ambiente de trabajo; a su vez 21 (44%) manifiesta casi siempre calidad de servicio.

Tabla N° 13 REMUNERACIÓN E INCENTIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016

REMUNERACIONES Y LA CALIDAD DE SERVICIO					
		CALIDAD DE SERVICIO			TOTAL
		3	4	5	
REMUNERACIÓN E INCENTIVO	TOTAL DESACUERDO	0	17	3	20
	POCA VECES DE ACUERDO	0	18	12	30
	MAYORMENTE DE ACUERDO	5	13	12	30
	TOTAL	5	48	27	80
		6%	60%	34%	100,0%

Gráfico N° 13 REMUNERACIÓN E INCENTIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016



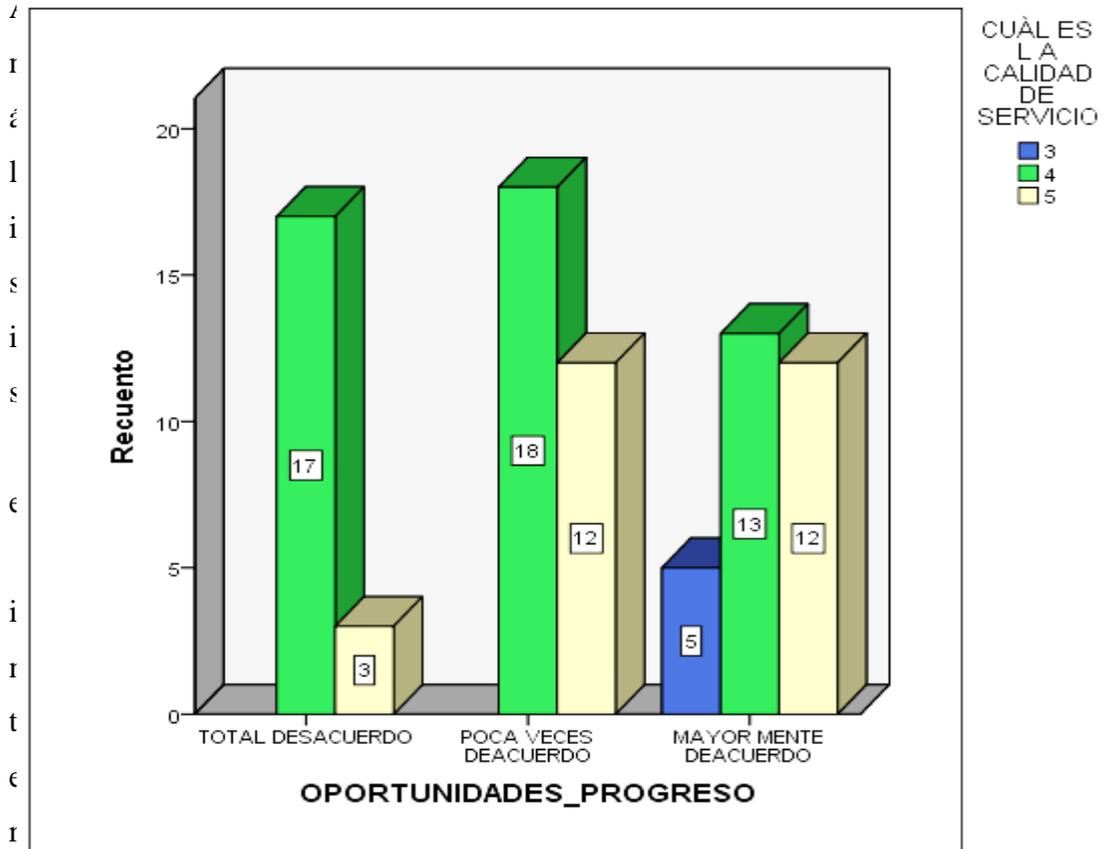
Análisis e interpretación:

En el cuadro se observa que 30 (37.5%) de los trabajadores están pocas veces de acuerdo respecto a su remuneración e incentivo; a su vez, 37.5% percibe casi siempre calidad del servicio. Además, 30 (37.5%) de los trabajadores están mayormente de acuerdo respecto a su remuneración e incentivo; a su vez, 27% percibe casi siempre calidad del servicio.

TABLA N° 14 OPORTUNIDAD DE PROGRESO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016

OPORTUNIDADES DE PROGRESO Y LA CALIDAD DE SERVICIO						
		CALIDAD DE SERVICIO			Total	PORCENTAJE
		3	4	5		
OPORTUNIDADES_PROGRESO	2 POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN	0	17	3	20	25%
	4 MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN	0	18	12	30	38%
	5 TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN	5	13	12	30	38%
Total		5	48	27	80	100%
PORCENTAJE		6%	60%	34%	100%	

GRÁFICO N° 14 OPORTUNIDAD DE PROGRESO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “LOS SUREÑOS” 2016



pretación:

En el cuadro se observa que 30 (38%) trabajadores están mayormente de acuerdo con la oportunidad de progreso, a su vez, el 37.5% opina que casi siempre hay calidad de servicio. Así mismo, 30 (38%) trabajadores están totalmente de acuerdo con la oportunidad de progreso, a su vez, el 37.5% opina que casi siempre hay calidad de servicio.

4.2 ANALISIS INFERENCIAL Y/O CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la contrastación de hipótesis se realizó una tabla de estadística inferencial utilizando el Coeficiente de correlación Rho de Spearman como se muestra a continuación:

TABLA DE ESTADÍSTICA INFERENCIAL

			CALIDAD DE SERVICIO	TRABAJO ACTUAL	TRABAJO GENERAL	INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO	OPORTUNIDADES DE PROGRESO	REMUNERACIONES	INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	AMBIENTE DE TRABAJO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefic. correlación	1.000	.154	.520**	.251*	.214	.062	.453**	.453**
		Sig (bilateral)		.174	.000	.025	.057	.584	.000	.000
		N	160	80	80	80	80	80	80	80
	TRABAJO ACTUAL	Coefic. correlación	.154	1.000	.327**	.906**	-.629**	-.654**	-.478**	-.478**
		Sig (bilateral)	.174		.003	.000	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	TRABAJO GENERAL	Coefic. correlación	.520**	.327**	1.000	.295**	.275**	.226*	.397**	.397**
		Sig (bilateral)	.000	.003		.008	.014	.043	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO	Coefic. correlación	.251*	.906*	.295**	1.000	-.340**	-.428**	-.167	-.167
		Sig (bilateral)	.025	.000	.008		.002	.000	.140	.140
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	OPORTUNIDADES DE PROGRESO	Coefic. correlación	.214	-.629**	.275*	-.340**	1.000	.962**	.902**	.902**
		Sig (bilateral)	.057	.000	.014	.002		.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	REMUNERACIONES	Coefic. correlación	0.62	-.654**	.226*	-.428**	.962**	1.000	.755**	.755**
		Sig (bilateral)	.584	.000		.000	.000		.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	Coefic. correlación	.453**	-.478**	.397**	-.167	.902**	.755**	1.000**	1.000
		Sig (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000		
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	AMBIENTE DE TRABAJO	Coefic. correlación	.453**	-.478**	.397**	-.167	.902**	.755**	1.000**	1.000
		Sig (bilateral)	.000	.000	.000	.140	.000	.000		
		N	80	80	80	80	80	80	80	80

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

H₁: Existe una relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

Se encontró una correlación de 1,00, con nivel de significancia bilateral de 0.01, siendo aceptada la hipótesis del investigador.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS

H₁: Existe una relación entre el trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

Se encontró una correlación de 0,154 con una significancia bilateral de 0.174, siendo aceptada la hipótesis del investigador.

H₂: Existe una relación entre el trabajo en general y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

Se encontró una correlación de 0,520 con una significancia bilateral de 0.00, siendo aceptada la hipótesis del investigador.

H₃: Existe una relación entre la interacción con el jefe inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

Se encontró una correlación de 0,251 con una significancia bilateral de 0.25, siendo aceptada la hipótesis del investigador.

H₄: Existe una relación entre las oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

Se encontró una correlación de 0,214 con una significancia bilateral de 0.05, siendo aceptada la hipótesis del investigador.

H₅: Existe una relación entre las remuneraciones e incentivos y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

Se encontró una correlación de 0,62 con una significancia bilateral de 0.05, siendo

aceptada la hipótesis del investigador.

H₆: Existe una asociación entre la interrelación con los compañeros y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

Se encontró una correlación de 0,453 con una significancia bilateral de 0.05, siendo aceptada la hipótesis del investigador.

H₇: Existe una relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

Se encontró una correlación de 0,453 con una significancia bilateral de 0.05, siendo aceptada la hipótesis del investigador.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Existen relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal de salud que trabaja en el Centro Materno Infantil los Sureños de Puente Piedra. Se encontró una correlación de 1,00, con nivel de significancia bilateral de 0.01, siendo aceptada la hipótesis del investigador.

46% de los trabajadores están mayormente de acuerdo con la opinión sobre su trabajo actual en el establecimiento, a su vez, 60% menciona que casi siempre hay calidad de atención.

50% de los trabajadores respecto al trabajo en general están mayormente de acuerdo; a su vez el usuario externo percibe casi siempre calidad de servicio 38% y 17% refiere siempre calidad de servicio.

63% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la opinión de interacción con el jefe inmediato; a su vez, 44% manifiestan que casi siempre hay calidad de servicio.

El 38% trabajadores están mayormente de acuerdo con la oportunidad de progreso, a su vez, el 37.5% opina que casi siempre hay calidad de servicio. Además; 38% trabajadores están totalmente de acuerdo con la oportunidad de progreso, a su vez, el 27% opina que casi siempre hay calidad de servicio.

El 63% de los trabajadores opinan que están totalmente de acuerdo con ambiente de trabajo; a su vez 44% manifiesta casi siempre calidad de servicio

37.5% de los trabajadores están pocas veces de acuerdo respecto a su remuneración e incentivo; a su vez, 37.5% de los usuarios percibe casi siempre calidad del servicio. Además, 37.5% de los trabajadores están mayormente de acuerdo respecto a su remuneración e incentivo; a su vez, 27% percibe casi siempre calidad del servicio.

El 70% encuestado es personal asistencial, las enfermeras representan el grupo ocupacional asistencial mayoritario con un 20%, seguido del personal técnico administrativo con un 25 %.

El 48 % de los trabajadores encuestados es personal a plazo fijo, seguido de un 45% de personal nombrado y 8% es personal contratado por locación de servicios (terceros).

De los trabajadores encuestados el 53 % es personal que viene trabajando en su último puesto en periodos comprendidos entre 1 a 4 años, seguido por el personal que labora de 4 años a más.

El 75% de los usuarios externos manifiestan que los servicios son casi siempre de calidad.

El 61% de los trabajadores manifiestan estar mayormente de acuerdo con su condición laboral.

El 61 % están totalmente de acuerdo con su centro laboral, a su vez 57% de los

usuarios externos manifiesta calidad de servicio.

La satisfacción laboral está determinada por una diversidad de factores sociales, tecnológicos y económicos, así como dentro del personal de salud estos tienden a agudizarse y generar diversos niveles de satisfacción influenciados no solo por el ambiente laboral, sino incluso por la antigüedad del personal. Nuestro servicio muchas veces tiene que trabajar con los pocos recursos que dispone los diferentes servicios para la gran demanda de la población que se atiende; sin embargo, muchos de los trabajadores están prestos a brindar un servicio de calidad.

En un estudio realizado, “*Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional*” Se concluye que la satisfacción laboral del servicio de urgencias se ubica en un nivel medio, no existiendo diferencias por los años laborados, sin embargo la poca disponibilidad de recursos es el principal factor que influye en el nivel de satisfacción laboral y no así el ambiente laboral del personal de salud. (23)

En un estudio realizado, “*Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad Ponce-Gómez Judith (2006)*”, se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura. Concluyendo que la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. (24)

4.4. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación contribuye en el conocimiento de la situación de salud de esta Institución, determinando la relación de la satisfacción laboral y la

calidad de atención. Esta información constituye un fundamento para seguir creando estrategias de mejora de la calidad de atención en los servicios de salud, así como, la preocupación por el personal de salud de en cuanto a mejores oportunidades dentro del ambiente laboral y así como un seguimiento y control de su desempeño laboral y trabajo en equipo; todo ello apuntando al bienestar de los pacientes.

CONCLUSIONES

En el presente estudio sobre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016. Se tienen las siguientes conclusiones:

- Se verifica la relación entre satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños de Puente Piedra es significativa y directa. Se encontró una correlación de 1,00, con nivel de significancia bilateral de 0.01.
- Existe relación entre el trabajo actual y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Los Sureños, encontrándose correlación directa 0.154 y significancia bilateral 0.174. El 62,5% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la opinión sobre su trabajo actual y casi siempre calidad de servicio.
- Existe una relación entre el trabajo en general y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Los Sureños, encontrándose correlación directa 0.520 y significancia bilateral 0.05. El 50% de los trabajadores están mayormente de acuerdo con la opinión sobre el trabajo general y los usuarios externos percibe casi siempre y siempre calidad de servicio.
- Existe una relación entre la interacción con el jefe inmediato y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Los Sureños, encontrándose correlación directa 0.251 y significancia bilateral 0.025. 63% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la opinión de interacción con el jefe inmediato; a su vez, manifiestan que casi siempre hay calidad de servicio.
- Existe una relación entre la oportunidad de progreso y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Los Sureños, encontrándose correlación directa 0.214 y significancia bilateral 0.057. Los trabajadores están mayormente de acuerdo y totalmente de acuerdo con la oportunidad de progreso, a su vez, opinan que casi siempre hay calidad de servicio.
- Existe una relación entre las remuneraciones e incentivos y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Los Sureños, encontrándose correlación indirecta 0.620 y significancia bilateral 0.584. A pesar que los trabajadores se encuentran

poco satisfechos o totalmente en desacuerdo con las remuneraciones e incentivos, la calidad de servicio sigue siendo adecuada en el Centro Materno Infantil Los Sureños.

- Existe una correlación directa y significativa entre la interrelación con los compañeros y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Los Sureños.
- Existe una relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Los Sureños, encontrándose correlación directa 0.453 y significancia bilateral 0.00. 63% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con el ambiente de trabajo; a su vez, manifiestan que casi siempre hay calidad de servicio.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- Aplicar encuestas de forma periódica a los trabajadores del establecimiento a fin de observar la satisfacción laboral y a los usuarios externos para determinar la calidad de servicio y su satisfacción.
- Crear estrategias de motivación a los trabajadores del establecimiento de salud de índole económico o reconocimientos.
- Ajustarse a las políticas de salud del Ministerio de Salud del Perú sobre los estándares de calidad que éste demanda.
- Promover a los trabajadores por su desempeño y liderazgo a fin de darles oportunidades de progreso como jefaturas o capacitaciones.
- Motivar reuniones periódicas que promuevan las interrelaciones entre compañeros.
- Dar importancia al confort del ambiente laboral, haciendo gestión que proporcione mejoras a la infraestructura del establecimiento.
- Crear una política en los trabajadores que busque que el establecimiento sea líder entre los de su jurisdicción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Universidad del Valle. Revista Cuad. Adm 2007; 20 (34): 239-249.
2. Donabedian A, Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica. Instituto Nacional de Salud Pública, 1992; p. 20
3. Barragán JA, Manrique-Abril FG. Validez y confiabilidad del servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia. Av. enferm. 2010; 28(2): 48–61.
4. Cavalcante-Silva JJ. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. Tesis doctoral. Programa de doctorado e innovación educativa; Universidad de Barcelona 2004. Disponible en:<http://bit.ly/zC94lt> [Consultado 30 mayo 2010].
5. Ruzafa-Martínez M, Madrigal-Torres M, Velandrino-Nicolás A, López Iborra L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gaceta Sanitaria 2008; 22(5): 434-442.
6. Alles, Martha (2005) Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires, ediciones Granica.
7. Ander Egg, Ezequiel, (1969) técnicas de investigación social. Buenos Aires editorial Humanitas.
8. Arrobo, W. (2013) Modelos de gestión de talento humano por competencias en la empresa CIPEXA S.A. Tesis para optar el título de ingeniero en administración de empresas de servicios y recursos humanos de la Universidad Equinoccial Guayaquil.
9. Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 19(2), 21-36.
<http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>.
10. Chiavenato, Idalberto, (2007) Introducción a la teoría general de la administración. 7ma edición, México McGraw-hill.

11. Betancourt, Y. Mayo, JC. (2010) La Evaluación de la Calidad del Servicio. Revista Contribuciones a la Economía. Universidad de las Tunas, Cuba. ISSN.
12. Brow W y Moberg D (1990). Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. México: Editorial Limusa.
13. De Cenzo, D. & Robbins, S. /2001) Administración de recursos humanos, Mexico, Limusa Wiley
14. De León, E. (2013) Gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu. Tesis para optar el grado de Licenciado Psicólogo industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
15. Druker, Peter (2015) El arte perdido de la gerencia, La vigencia de su pensamiento sobre la construcción de organizaciones eficientes, Editorial McGraw-Hill, Cali.
16. Druker, Peter (1970) La gran Ruptura, nuevas metas para una nueva sociedad, editorial Roble, primera edición en español.
17. Hernández, Roberto, Fernández, C y Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación, México, Editorial McGraw-Hill.
18. Latorre, J (2012) El comportamiento de los factores: trabajo y capital en la producción de aceite de oliva en la región Tacna. Tesis presentada para optar el grado de ingeniero en economía agraria de la Universidad Jorge Basadre Grohman. Tacana.
19. Koontz, H. Weihrich, H. & Cannice, M. (2012) Administración una perspectiva global y empresarial. 14 ediciones, México Editorial McGraw-Hill.
20. Robbins, S. & Coulter, R. (2010) Administración 10ma edición, México Editorial Pearson.
21. Stone, J., Freeman, E., & Gilbert, D., (1996) administración 6ta. Edición, Mexico Editorial Prentice Hall.
22. Vásquez, J. (2103) Propuesta de un sistema de planificación de la producción aplicada a una empresa textil dedicada a la fabricación de calcetines. Tesis para optar por el título de ingeniero industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
23. Chavarría-Islas, R. (2009) Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio

- de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. Revista CONAMED, Vol. 14, abril - junio 2009.
24. Ponce, J. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev Enferm IMSS 2006; 14 (2): 65-73.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b.pdf>
25. Núñez, María. Las variables estructura y función en la hipótesis. Investigación educativa vol. 11 N° 20, 163-179. Julio –Diciembre 2007. ISSN 17285852.
26. MINISTERIO DE SALUD, Hidalgo, R (2002), Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima-Perú 2002
<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>.
27. MINISTERIO DE SALUD, Hidalgo, R (2002), Encuesta de satisfacción de personal de salud. Lima-Perú 2002
<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>.
28. Emilio C. y Chirinos Jesús. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
<https://es.scribd.com/document/371439609/1037-1668-1-PB-pdf>
29. Redhead R. (2013) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo . Lima-Perú 2013
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS. PUENTE PIEDRA. 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS. P1. ¿Cuál es la relación entre el trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016” ? P2. ¿Cómo es la relación entre el trabajo en general y la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS. O1. Identificar la relación entre el trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. O2. Identificar la relación entre el trabajo en general y la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H₁: Existe una relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016. H₀: No existe una relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H₁: Existe una relación entre el trabajo actual y la calidad de servicio en el Centro Materno</p>	<p>V. INDEPENDIENTE</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Trabajo actual</p> <p>Trabajo en general</p> <p>Interacción con el Jefe Inmediato</p> <p>Oportunidades de progreso</p> <p>Remuneraciones e Incentivos</p>	<p>Encuesta de satisfacción del personal de salud.</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo con la opinión</p> <p>2. Pocas veces de acuerdo con la opinión</p> <p>3. Indiferente a la opinión</p> <p>4. Mayormente</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva transversal</p> <p>Nivel de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población:</p>

<p>calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016” ?</p> <p>P3. ¿Cómo es la relación entre la interacción con el jefe inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016” ?</p> <p>P4. ¿Cuál es la relación entre las oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016 ?</p> <p>P5. ¿Cuál es la relación entre las remuneraciones e incentivos y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016?</p> <p>P6. ¿Cómo es la relación entre la interrelación con los compañeros de trabajo y la</p>	<p>calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>O3. Establecer la relación entre la interacción con el jefe inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>O4. Identificar la relación entre las oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>O5. Identificar la relación entre las remuneraciones e incentivos y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>O6. Identificar la asociación entre la interrelación con los compañeros y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p>	<p>Infantil Los Sureños.</p> <p>H₂: Existe una relación entre el trabajo en general y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>H₃: Existe una relación entre la interacción con el jefe inmediato y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>H₄: Existe una relación entre las oportunidades de progreso y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>H₅: Existe una relación entre las remuneraciones e incentivos y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>H₆: Existe una asociación entre la interrelación con los compañeros y la calidad de</p>	<p>V. DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</p> <p>Ambiente de Trabajo</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p>	<p>de acuerdo con la opinión.</p> <p>5. Totalmente de acuerdo con la opinión</p> <p>Cuestionario de Calidad del Servicio</p> <p>1. Totalmente de acuerdo,</p> <p>2. de acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo o desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>5. Totalmente en</p>	<p>Muestra: 80 trabajadores y 80 usuarios externos</p> <p>Contrastación de hipótesis: Índice de Spearman</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: El Cuestionario, para la calidad de servicio y cuestionario para la satisfacción del usuario.</p> <p>2. Técnicas de</p>
---	---	---	--	--	--	---

<p>calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016” ?</p> <p>P7. ¿Cómo es la relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños. Puente Piedra. 2016?</p>	<p>O7. Establecer la relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p>	<p>servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p> <p>H7: Existe una relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños.</p>			<p>desacuerdo.</p>	<p>procesamiento de información:</p> <p>Con el uso de software Excel y SPSS</p>
--	--	--	--	--	--------------------	--

ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

La evaluación en el Centro Materno Infantil “Los Sureños”, Puente Piedra, desde el punto de vista de su colaboración en la encuesta nos permitirá valorar la calidad del Servicio y/o satisfacción laboral de los trabajadores, a fin de mejorar e implementar un programa de mejoramiento continuo

No existiendo ningún riesgo para usted solicitamos su participación en esta investigación. La información obtenida será de tipo confidencial y solo para fines de estudio

He leído la información referente a esta investigación y he entendido que formare parte de este estudio.

Nombre.....

DNI.....

RESPONSABLE

HORNA ZEVALLOS, BEATRIZ.

ANEXO 03: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

- **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA
(Preguntas 1 a la 5).
- **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización.
(Preguntas 1 a la 22).
- **Parte III:** Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /.../....

Dependencia / Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| a) Director | b) Funcionario |
| c) Jefe de Departamento. | d) Jefe de servicio. |
| e) Jefe de Establecimiento | f) Personal Administrativo |
| g) Personal asistencial | h) Personal de servicio |
| i) Otros (especifique) _____ | |

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- | | | |
|-----------|---------------|--------------|
| a) Médico | b) Enfermeras | c) Obstetras |
|-----------|---------------|--------------|

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	ESTOY
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Preg	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de Trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					

12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución						
Oportunidades de progreso							
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.						
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.						
Remuneraciones e Incentivos							
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.						
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal						
Interrelación con los Compañeros de Trabajo							
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.						
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores						
Ambiente de Trabajo							
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución						
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.						
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias						
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.						

Parte III

SECCIÓN DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

INSTRUCCIONES

Si existen asuntos especiales que Usted desea destacar escriba sus comentarios en esta página. **POR FAVOR: NO FIRME.** (Recuerde que esta encuesta es anónima).

Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el tema(s) que le preocupen y desee hacer de conocimiento:

1: _____

2: _____

3: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**RESULTADO DE LA SUMATORIA DE LOS ASPECTOS DE MEDICION
 CONSIDERADOS**

ASPECTOS MEDIDOS	5	4	3	2	1
	(SUB TOTALES)				
Trabajo Actual					
Trabajo en General					
Interacción con jefe inmediato					
Oportunidades de progreso					
Remuneraciones e incentivos					
Interrelación con sus compañeros de trabajo					
Ambiente de Trabajo					
SUMATORIA TOTAL					

ANEXO 04: CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	1	2	3	4	5
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	1	2	3	4	5
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	1	2	3	4	5

6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida	1	2	3	4	5
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	1	2	3	4	5
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.	1	2	3	4	5
9	La atención en farmacia es rápida.	1	2	3	4	5
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	1	2	3	4	5
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5
12	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	1	2	3	4	5
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	1	2	3	4	5
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	1	2	3	4	5
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	1	2	3	4	5

ANEXO 05: RESULTADOS SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

1.-El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	6	7.5
A VECES	34	42.5
CASI SIEMPRE	7	8.8
SIEMPRE	33	41.3
Total	80	100.0

2.- La consulta con el médico se realiza en el horario programado

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	5	6.3
A VECES	16	20.0
CASI SIEMPRE	14	17.5
SIEMPRE	45	56.3
Total	80	100.0

3.-La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	16	20.0
A VECES	4	5.0
CASI SIEMPRE	18	22.5
SIEMPRE	42	52.5
Total	80	100.0

4.- Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	16.3
CASI SIEMPRE	31	38.8
SIEMPRE	36	45.0
Total	80	100.0

5.- Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	11	13.8
CASI NUNCA	5	6.3
A VECES	26	32.5
CASI SIEMPRE	21	26.3
SIEMPRE	17	21.3
Total	80	100.0

6.-La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	11	13.8
CASI NUNCA	6	7.5
A VECES	50	62.5
CASI SIEMPRE	8	10.0
SIEMPRE	5	6.3
Total	80	100.0

7.-La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	5	6.3
CASI NUNCA	7	8.8
A VECES	43	53.8
CASI SIEMPRE	19	23.8
SIEMPRE	6	7.5
Total	80	100.0

8.- La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.

	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	11	13.8
A VECES	43	53.8
CASI SIEMPRE	19	23.8
SIEMPRE	7	8.8
Total	80	100.0

9.-La atención en farmacia es rápida.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	5	6.3
CASI NUNCA	6	7.5
A VECES	18	22.5
CASI SIEMPRE	34	42.5
SIEMPRE	17	21.3
Total	80	100.0

10.-Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	5	6.3
CASI SIEMPRE	34	42.5
SIEMPRE	41	51.3
Total	80	100.0

11.-El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	37	46.3
CASI SIEMPRE	20	25.0
SIEMPRE	23	28.8
Total	80	100.0

12.-El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	28	35.0
CASI SIEMPRE	22	27.5
SIEMPRE	30	37.5
Total	80	100.0

13.-El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	15	18.8
CASI SIEMPRE	32	40.0
SIEMPRE	33	41.3
Total	80	100.0

14.-El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.

	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	5	6.3
A VECES	15	18.8
CASI SIEMPRE	22	27.5
SIEMPRE	38	47.5
Total	80	100.0

15.-El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.

	Frecuencia	Porcentaje
CASI SIEMPRE	9	11.3
SIEMPRE	71	88.8
Total	80	100.0

16.-Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	5	6.3
CASI SIEMPRE	13	16.3
SIEMPRE	62	77.5
Total	80	100.0

17.-Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	11	13.8
CASI SIEMPRE	32	40.0
SIEMPRE	37	46.3
Total	80	100.0

18.-Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	14	17.5
CASI SIEMPRE	27	33.8
SIEMPRE	39	48.8
Total	80	100.0

19.-Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.

	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	6	7.5
A VECES	24	30.0
CASI SIEMPRE	28	35.0
SIEMPRE	22	27.5
Total	80	100.0

20.- Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	17	21.3
A VECES	31	38.8
CASI SIEMPRE	22	27.5
SIEMPRE	10	12.5
Total	80	100.0

21.- Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	9	11.3
CASI NUNCA	5	6.3
A VECES	22	27.5
CASI SIEMPRE	38	47.5
SIEMPRE	6	7.5
Total	80	100.0

22.- El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	21	26.3
CASI SIEMPRE	30	37.5
SIEMPRE	29	36.3
Total	80	100.0

ANEXO N° 6: RESULTADOS SOBRE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	ESTOY
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

TRABAJO ACTUAL

Rango [1,5]	Frecuencia	Porcentaje
3,50	20	25.0
3,75	10	12.5
4,00	10	12.5
4,25	20	25.0
5,00	20	25.0
Total	80	100.0

TRABAJO GENERAL

Rango [1,5]	Frecuencia	Porcentaje
2,33	20	25.0
3,33	30	37.5
3,67	10	12.5
4,33	20	25.0
Total	80	100.0

INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO

Rango [1,5]	Frecuencia	Porcentaje
2,80	10	12.5
3,00	20	25.0
3,80	30	37.5
4,20	20	25.0
Total	80	100.0

OPORTUNIDADES DE PROGRESO

Rango [1,5]	Frecuencia	Porcentaje
1,00	20	25.0
2,00	30	37.5
4,00	30	37.5
Total	80	100.0

REMUNERACIONES E INCENTIVOS

Rango [1,5]	Frecuencia	Porcentaje
1,00	20	25.0
1,50	20	25.0
2,00	10	12.5
3,50	20	25.0
4,00	10	12.5
Total	80	100.0

INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Rango [1,5]	Frecuencia	Porcentaje
2,75	20	25.0
3,50	10	12.5
4,25	30	37.5
4,50	20	25.0
Total	80	100.0

AMBIENTE DE TRABAJO

Rango [1,5]	Frecuencia	Porcentaje
2,75	20	25.0
3,50	10	12.5
4,25	30	37.5
4,50	20	25.0
Total	80	100.0

NOTA BIOGRÁFICA

Beatriz Horna Zevallos, nace en Lima el 16 de Junio de 1975, cursó sus estudios de nivel primario y secundario en la Institución Educativa Estatal N° Fe y Alegría N° 12 del distrito de Puente Piedra, provincia y departamento de Lima; destacando por sus logros académicos y diplomas de honor en mérito a los primeros puestos de su aula en todo los grados de estudios a nivel primario y secundario.

Estudió y culminó dos carreras universitarias: la primera; Obstetricia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, obteniendo el título de Licenciada en Obstetricia en Abril del 2000. La segunda carrera en la Universidad Federico Villarreal, obteniendo el Título de Licenciada en Tecnología Médica en la Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación en marzo del 2012.

Culminó sus estudios de Maestría en Administración y Gerencia en Salud en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco en Enero del 2017.

Trabajó como Obstetriz en Cajamarca (Hospital “José Soto Cadenillas” Chota), Ancash (Centro de Salud Rahuapampa) y Lima (policlínico “Nuestra Señora de Fátima”).

Trabajó como Docente Universitaria en Terapia Física y Rehabilitación desde el año 2013 hasta el 2019 .Trabajó como Terapeuta Físico trabajó en sector privado Centro de Terapia “Total Therapy” ; en el sector público para la Red de Salud IV- Lima Norte – Puente Piedra (Centro de Salud “Los Sureños”). Viene laborando como Terapeuta Físico en el Hospital de Rehabilitación del Callao desde el 2017 hasta la actualidad.

ACTA DE DEFENSA DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V Block "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Local del Jr. Huancavelica N° 470, 4to. Piso - Lima, de la Escuela de Postgrado - UNHEVAL, siendo las **13:00 h.**, del día **viernes 03.FEBRERO.2017**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Abner FONSECA LIVIAS	Presidente
Dra. Marina LLANOS MELGAREJO	Secretaria
Dr. Erasmo SANTILLÁN OLIVA	Vocal

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, Beatriz HORNA ZEVALLOS.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS - PUENTE PIEDRA - 2016"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- e) Presentación personal.
- f) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- g) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- h) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciséis (16)
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Lima, siendo las 13:45 horas del 03 de febrero de 2017.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 72662206

.....
SECRETARIA
DNI N° 22418598

.....
VOCAL
DNI N° 22427707

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: HORNA ZEVALLOS, BEATRIZ

DNI: 10070846

Correo electrónico: beatrizhornaz@hotmail.com

Teléfonos Casa: -

Celular: 995525744 Oficina: -

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD.</u>
Mención:	<u></u>

Grado Académico obtenido:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD.

Título de la tesis:

" SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS . PUENTE PIEDRA - 2016 "

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 20-01-2020

Firma del autor