

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

Tesis

**Influencia de la satisfacción laboral en la calidad
de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de
Cajamarca, 2023**

Susan Idelma Vasquez Ortiz

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Marco Antonio Ledesma Munive
 Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 31 de Marzo de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

"Influencia de la Satisfacción Laboral en la Calidad de Servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023"

Autores:

1. Susan Idelma Vasquez Ortiz – EAP. Administración y Negocios Internacionales

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 16 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO
 N° de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**):
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
 (No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

A Dios, ser supremo, por brindarme la sabiduría, la salud, la fortaleza y el coraje necesarios durante todo este tiempo para alcanzar mis metas y cumplir mis objetivos.

A los seres más especiales: mis padres y mis tres hermanos, quienes han sido el pilar fundamental de este gran logro. Con su constante apoyo y sus valiosos consejos, me enseñaron que la palabra imposible no existe.

A mi esposo y a mis hijas, porque son mi fuente de inspiración y la fuerza que me impulsa a cumplir cada una de mis metas trazadas.

Agradecimiento

A la Universidad Continental, por aceptar mi petición en el proceso de titulación, permitiéndome formar parte de su comunidad y brindándome la oportunidad de fortalecer mis competencias profesionales.

Índice de Contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenido	vi
Lista de tablas.....	ix
Lista de figuras.....	x
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	1
1.1. Delimitación de la investigación	1
1.1.1. Territorial.....	1
1.1.2. Temporal.....	2
1.1.3. Conceptual.....	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Justificación de la investigación.....	5
1.5.1. Justificación teórica.....	5
1.5.2. Justificación práctica.....	6
Capítulo II: Marco Teórico	7

2.1. Antecedentes de investigación	7
2.1.1. Artículos científicos	7
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	26
2.2. Bases teóricas	69
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	69
2.2.2. Calidad de Servicio.	74
2.3. Definición de términos básicos	79
Capítulo III: Hipótesis y Variables	80
3.1. Hipótesis.....	80
3.2. Identificación de variables	80
3.3. Operacionalización de variables.....	81
Capítulo IV: Metodología	83
4.1. Enfoque de la investigación	83
4.2. Tipo de investigación	83
4.3. Nivel de investigación.....	84
4.4. Métodos de investigación.....	84
4.5. Diseño de investigación	85
4.6. Población y muestra	85
4.6.1. Población.....	85
4.6.2. Muestra.....	85
A. Unidad de análisis	86
B. Tamaño de la muestra	86
C. Selección de la muestra.....	86
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	87
4.7.1. Técnicas.....	87

4.7.2. Instrumentos.....	87
A. Diseño	87
B. Confiabilidad.....	91
C. Validez	92
Capítulo V: Resultados	94
5.1 Descripción del trabajo de campo	94
5.2 Presentación de resultados	95
5.2.1 Análisis descriptivo.....	95
5.3 Contrastación de resultados.....	115
5.3.1 Prueba de hipótesis general	116
5.3.2 Prueba de hipótesis específica 1	117
5.3.3 Prueba de hipótesis específica 2	118
5.3.4 Prueba de hipótesis específica 3	119
5.4 Discusión de resultados.....	120
5.4.1 Discusión de la Hipótesis General	120
5.4.2 Discusión de la Hipótesis Específica 1	121
5.4.3 Discusión de la Hipótesis Específica 2	121
5.4.4 Discusión de la Hipótesis Específica 3	122
Conclusiones	124
Recomendaciones.....	126
Referencias.....	130
Apéndices.....	138
Apéndice 1 Matriz de Consistencia.....	139
Apéndice 2 Instrumentos de recolección de datos	140
Apéndice 3 Validaciones por expertos.....	146

Lista de tablas

Tabla 1 Artículos científicos	23
Tabla 2 Antecedentes internacionales.....	45
Tabla 3 Antecedentes nacionales	66
Tabla 4 <i>Operacionalización de variables</i>	81
Tabla 5 <i>Estadístico de fiabilidad de SL</i>	92
Tabla 6 <i>Estadístico de fiabilidad de CS</i>	92
Tabla 7 <i>Prueba de normalidad</i>	115
Tabla 8 <i>Correlación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio</i>	116
Tabla 9 <i>Correlación entre la satisfacción laboral y la fiabilidad</i>	117
Tabla 10 <i>Correlación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta</i>	118
Tabla 11 <i>Correlación entre la satisfacción laboral y la empatía</i>	119

Lista de figuras

Figura 1 Estructura del marco teórico.....	7
Figura 2 Jerarquía de las necesidades de Maslow	71
Figura 3 Diagrama de Ishikawa: Causas de la Falta de Capacitación en el CdS La Tulpuna	91
Figura 4 Se encuentran presentes condiciones laborales apropiadas.....	95
Figura 5 Se cuenta de recursos necesarios para efectuar las tareas asignadas.....	96
Figura 6 Están disponibles los equipos adecuados y suficientes para ofrecer el servicio	97
Figura 7 Se cuenta con instalaciones apropiadas para la prestación del servicio	97
Figura 8 La compensación económica es adecuada y proporcional.....	98
Figura 9 La institución proporciona las prestaciones sociales conforme a lo establecido por la ley.....	99
Figura 10 El personal brinda un servicio ágil y eficaz	99
Figura 11 El personal está siempre dispuesto a asistir a las personas atendidas	100
Figura 12 Se considera al personal interno para cubrir los puestos vacantes	101
Figura 13 Se valora adecuadamente el desempeño del trabajador	101
Figura 14 Se compensa económicamente las horas extras trabajadas por el personal	102
Figura 15 Se cumple con lo que se prometió en el servicio	103
Figura 16 Los trabajadores demuestran un interés genuino por resolver las preocupaciones planteadas.....	103
Figura 17 Se genera confianza en la oferta de un servicio de óptima calidad.....	104
Figura 18 Se satisface adecuadamente la solicitud del usuario	105
Figura 19 Los responsables del servicio brindan información clara y puntual	105
Figura 20 Los servicios ofrecidos se perciben como de alta calidad.....	106
Figura 21 La información proporcionada es completa, clara, puntual y verídica	106
Figura 22 Se respeta el orden de atención según el momento de llegada.....	107

Figura 23 La duración de espera es razonable y adecuado.....	107
Figura 24 Se mantiene una comunicación continua a lo largo del servicio para asegurar la conformidad del usuario	108
Figura 25 El personal brinda un servicio ágil y eficiente	108
Figura 26 El personal demuestra constante disposición para ayudar	109
Figura 27 El equipo responsable del servicio es capaz de comprender al usuario	109
Figura 28 El equipo que proporciona el servicio demuestra una actitud amable y generosa	110
Figura 29 El equipo administrativo y de atención muestra paciencia hacia los usuarios	111
Figura 30 Hay una comunicación clara entre el personal de servicio y el usuario	111
Figura 31 El personal de servicio dedica el tiempo necesario a cada usuario	112
Figura 32 El servicio ofrece una atención personalizada	112

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar el impacto de la satisfacción laboral (SL) en la calidad del servicio (CS) en el Centro de Salud (CdS) La Tulpuna de Cajamarca durante el año 2023. Para ello, se formularon hipótesis y objetivos específicos orientados a examinar la influencia de la satisfacción laboral en la fiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta del personal de salud. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y correlacional, empleando encuestas estructuradas para la recolección de datos en una muestra representativa del personal y los usuarios del centro de salud. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio. En particular, se determinó que la satisfacción laboral incide favorablemente en la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía del personal de salud. Estos hallazgos destacan la importancia de optimizar los entornos laborales y fortalecer la motivación del personal como estrategias clave para mejorar los estándares de atención. Se concluye que la implementación de medidas que fomenten la satisfacción laboral resulta fundamental para optimizar la calidad del servicio en los centros de salud.

Palabras clave: Calidad de servicio, Centro de salud, Satisfacción laboral.

Abstract

The main objective of this study was to analyze the impact of job satisfaction (JS) on service quality (SQ) at the La Tulpuna Health Center (HC) in Cajamarca during 2023. To this end, specific hypotheses and objectives were formulated to examine the influence of job satisfaction on the reliability, empathy, and responsiveness of healthcare personnel. The research adopted a quantitative approach with a descriptive and correlational design, employing structured surveys to collect data from a representative sample of the health center's staff and users. The results showed a positive and significant correlation between job satisfaction and service quality. In particular, it was determined that job satisfaction favorably impacts the reliability, responsiveness, and empathy of healthcare personnel. These findings highlight the importance of optimizing work environments and strengthening staff motivation as key strategies for improving care standards. It is concluded that the implementation of measures that promote job satisfaction is essential to optimize service quality in health centers.

Keywords: Service Quality, Job Satisfaction, Health Center.

Introducción

La eficiencia en los servicios de salud, entendida como la capacidad de optimizar recursos y procesos para obtener resultados favorables, desempeña un papel fundamental en el bienestar de las comunidades, ya que incide directamente en la accesibilidad, la calidad y la oportunidad de la atención médica. Uno de los factores determinantes en esta eficiencia es el nivel de satisfacción laboral (SL) del equipo de salud. En el establecimiento de salud La Tulpuna, ubicado en Cajamarca, se examina la relación entre la satisfacción de los trabajadores y la calidad de atención percibida por los usuarios, dado que este vínculo impacta directamente en la efectividad del cuidado brindado.

En las últimas décadas, diversas investigaciones han destacado la importancia de la satisfacción laboral en la optimización del rendimiento organizacional, especialmente en el ámbito sanitario. Este factor no solo influye en la motivación y el desempeño del equipo de trabajo, sino que también repercute en la prestación del servicio, reflejándose en aspectos como la confianza, la capacidad de respuesta y la empatía del personal. En este contexto, el presente estudio analiza el impacto del bienestar laboral del equipo del Centro de Salud (CdS) La Tulpuna en la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en el transcurso del año 2023.

El objetivo principal de esta investigación es examinar la influencia de la satisfacción en el entorno laboral en la prestación de servicios dentro de un CdS. Para ello, se establecen hipótesis específicas que permiten analizar la relación entre el bienestar laboral y aspectos clave de la atención brindada, tales como la confianza, la capacidad de respuesta y la empatía del personal de salud.

Para abordar estos objetivos, se adoptó una metodología cuantitativa, que incluyó tanto la descripción de variables como el análisis de sus relaciones. Asimismo, se emplearon encuestas estructuradas para la recolección de información de una muestra representativa de

empleados y usuarios del establecimiento de salud. Los hallazgos obtenidos proporcionaron información relevante sobre la importancia de implementar estrategias orientadas a fortalecer el bienestar laboral del personal sanitario, contribuyendo así a la mejora continua en la prestación del servicio en el CdS La Tulpuna.

Esta investigación no solo busca aportar al conocimiento académico sobre la relación entre satisfacción laboral y calidad del servicio en el sector salud, sino también ofrecer recomendaciones prácticas para los gestores de salud interesados en mejorar los estándares de atención a través de la optimización del entorno laboral de sus empleados.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

Delimitar la investigación es fundamental para establecer un enfoque claro y coherente. Hernández *et al.* (2014) subrayan que una correcta delimitación permite transformar un problema amplio en un tema específico y manejable.

1.1.1. Territorial.

Esta investigación se llevó a cabo en la localidad de Cajamarca, ciudad reconocida por su importancia histórica y diversidad cultural en el norte del Perú. Este contexto ofreció una oportunidad única para examinar la relación entre el bienestar laboral y la percepción de la calidad de la atención prestada, en un entorno caracterizado por constantes transformaciones económicas y sociales.

La economía de la región, impulsada por sectores clave como la agricultura, la minería y el turismo, configura una dinámica laboral compleja y multifacética, reflejada en la composición y expectativas de su fuerza laboral. Asimismo, su demografía, caracterizada por una población en crecimiento y una tendencia ascendente en el nivel educativo, sugiere un potencial significativo para el desarrollo humano y profesional.

Además, la variabilidad geográfica y el clima templado de Cajamarca, junto con su infraestructura en desarrollo y un marco regulatorio en evolución, inciden en la eficiencia operativa y en la calidad de vida de los colaboradores, lo que resulta determinante para su bienestar y para la efectividad en la prestación de servicios. La elección de Cajamarca como objeto de estudio se justifica por la relevancia de estos factores en la formulación de políticas públicas y en la implementación de prácticas organizacionales orientadas a la mejora continua. Asimismo, la disponibilidad de colaboración con entidades locales facilitó la recopilación de datos pertinentes.

1.1.2. Temporal.

El estudio se realizó durante el año 2023. La selección del período 2022-2023 responde a la importancia de los años posteriores a la pandemia de COVID-19, etapa que marcó una transición significativa y un proceso de reajuste en distintos ámbitos de la sociedad y la economía en Cajamarca. Durante este tiempo, se implementaron políticas públicas y modificaciones estructurales dirigidas a la reactivación económica y la mejora de las condiciones laborales, proporcionando un contexto propicio para analizar la satisfacción laboral en el sector salud.

1.1.3. Conceptual.

El presente estudio aborda dos conceptos fundamentales: la satisfacción laboral (SL) y la calidad del servicio (CS).

La satisfacción laboral se define como el grado en que los trabajadores perciben que sus necesidades han sido atendidas en el ejercicio de sus funciones (Locke, 1976).

Por su parte, la calidad del servicio se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas y requerimientos de sus usuarios. De acuerdo con el modelo SERVQUAL, esta se analiza a partir de cinco dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman *et al.*, 1985).

Asimismo, la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio es significativa, ya que un mayor bienestar en el ámbito laboral suele traducirse en un mayor compromiso de los empleados con su trabajo, lo que favorece la prestación de un servicio de mayor calidad (Harter *et al.*, 2002).

1.2. Planteamiento del problema

La calidad del servicio y la satisfacción laboral constituyen elementos fundamentales en la provisión de atención sanitaria eficaz y eficiente. En el sector salud, estos factores se

consideran indicadores críticos de desempeño institucional, ya que impactan directamente en la recuperación y el bienestar del paciente (Cantarelli *et al.*, 2023). El Centro de Salud (CdS) La Tulpuna, en Cajamarca, no es ajeno a estos desafíos, enfrentando la necesidad de evaluar y mejorar continuamente estos aspectos para satisfacer las expectativas de la población atendida.

Los problemas específicos en el CdS La Tulpuna se han manifestado a través de diversos indicadores preocupantes. Informes recientes reportan un índice de rotación del personal del 20 % anual y un promedio de ausentismo del 15 %, cifras significativamente superiores a las registradas en otros centros regionales (Hernández *et al.*, 2019). Además, encuestas de satisfacción del paciente revelan que el 30 % de los usuarios ha expresado insatisfacción con el tiempo de espera y la calidad de la atención recibida, lo que sugiere deficiencias en los procedimientos internos y en la formación del personal (INEI, 2024).

Las investigaciones preliminares indican que la insatisfacción laboral en el CdS La Tulpuna podría estar estrechamente relacionada con la ausencia de una capacitación administrativa adecuada, lo que repercute tanto en la eficiencia operativa como en la percepción del servicio brindado. Estudios previos han demostrado que la formación del personal en habilidades administrativas es un factor clave para el óptimo desempeño del sistema de salud y la satisfacción del paciente (De Sousa *et al.*, 2021).

La necesidad de abordar estos problemas es apremiante. Mejorar la satisfacción laboral y la calidad del servicio no solo contribuiría al bienestar de los empleados y pacientes, sino que también permitiría optimizar los recursos institucionales, lo cual resulta crucial en un contexto en el que el sector salud enfrenta restricciones presupuestarias y un incremento en la demanda de atención (Cantarelli *et al.*, 2023).

En este marco, la presente investigación se llevó a cabo con el propósito de analizar el impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio percibida por los usuarios del CdS La Tulpuna durante el año 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la fiabilidad del personal de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023?
- ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la capacidad de respuesta del personal Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023?
- ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la empatía del personal de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Identificar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Analizar la influencia de la satisfacción laboral en la fiabilidad del personal de servicio del centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.
- Analizar la influencia de la satisfacción laboral en la capacidad de respuesta del personal de servicio del centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.
- Analizar la influencia de la satisfacción laboral en la empatía del personal de servicio centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica.

La presente investigación se justifica teóricamente por su contribución al entendimiento académico y práctico de la relación entre la satisfacción laboral (SL) y la calidad del servicio (CS) en el ámbito de las instituciones sanitarias. Si bien existen estudios previos que vinculan la satisfacción del personal con los resultados en la prestación de servicios de salud, persiste un vacío en la literatura respecto a la dinámica específica de esta interacción en establecimientos de salud ubicados en regiones como Cajamarca, donde los desafíos derivados de la localización y las limitaciones de recursos inciden en su funcionamiento.

Este estudio busca llenar dicho vacío al examinar los mecanismos subyacentes que facilitan o dificultan una alta calidad del servicio en contextos con restricciones estructurales y presupuestarias. Además, permitirá profundizar en el modo en que las políticas de recursos humanos y la gestión administrativa influyen en la satisfacción laboral y, por consiguiente, en la percepción de la calidad del servicio.

Asimismo, la investigación aportará una nueva perspectiva al analizar cómo las estrategias orientadas a mejorar la satisfacción laboral pueden ser adaptadas y aplicadas en centros de salud con recursos limitados, un aspecto que ha recibido menor atención en la literatura existente. Dado que las intervenciones diseñadas para entornos con abundantes recursos no siempre pueden trasladarse de manera directa a contextos con restricciones económicas, el presente estudio generará conocimiento aplicable y estrategias específicas para la administración del centro de salud. Esto contribuirá a una mejora en la calidad de la atención a los beneficiarios y a una mayor eficiencia operativa.

Finalmente, al proporcionar evidencia empírica sobre una región que ha sido escasamente representada en la investigación actual, este estudio ampliará la aplicabilidad

y generalización de las teorías sobre satisfacción laboral y calidad del servicio en el sector salud.

1.5.2. Justificación práctica.

La calidad del servicio en el ámbito sanitario constituye un factor esencial para el bienestar de la comunidad. A través del análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, esta investigación proporcionará información relevante para los administradores del CdS La Tulpuna.

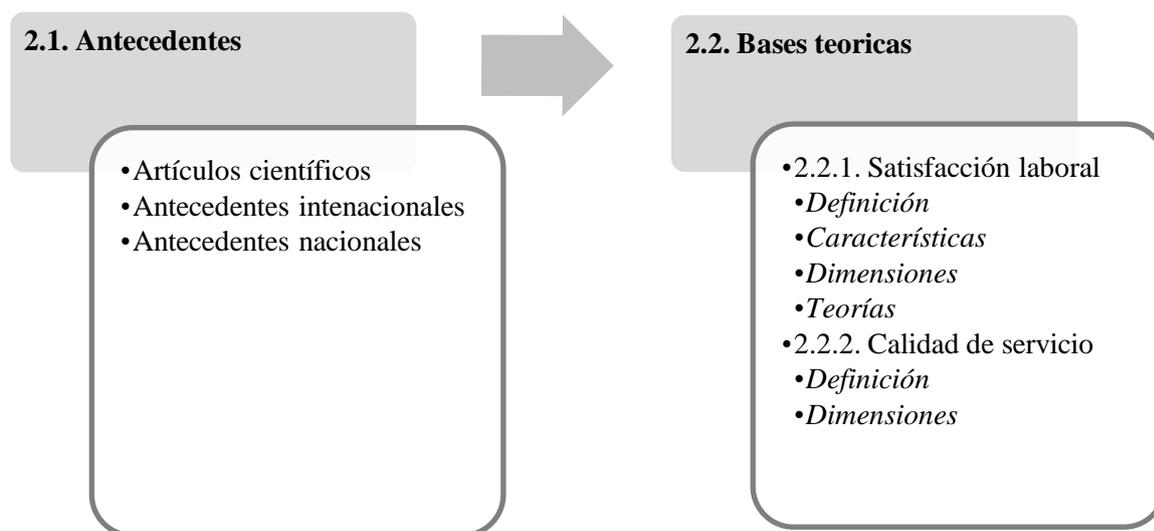
Los hallazgos obtenidos podrán contribuir a la formulación de políticas y a la implementación de estrategias dirigidas a la mejora de la satisfacción laboral y la calidad del servicio, con el propósito de optimizar la experiencia de las personas atendidas y, en última instancia, elevar la calidad de vida de la comunidad de Cajamarca.

Capítulo II: Marco Teórico

A continuación, se ofrece una visualización gráfica detallada del marco teórico que sirve como base para esta investigación, mostrando de manera clara y concisa la estructura conceptual que define el estudio.

Figura 1

Estructura del marco teórico



2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos.

Ponce *et al.* (2006) desarrollaron un estudio científico titulado *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad*. Esta investigación tuvo como objetivo examinar los factores que influyen en la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, así como aquellos que impactan la satisfacción laboral (SL) del personal de salud.

Para evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras, se empleó el Índice SL 66, mientras que la percepción de los pacientes respecto a la atención recibida fue medida mediante un instrumento diseñado para valorar la calidad del servicio (CS) en el ámbito

médico. La muestra analizada estuvo conformada por 91 enfermeras y 182 pacientes, seleccionados aleatoriamente en los tres turnos laborales.

Los resultados evidenciaron que el índice global de satisfacción laboral fue de 3.42, destacándose mayores niveles de satisfacción entre el personal masculino y aquellos que laboraban en el turno vespertino. No obstante, el 50 % de los pacientes encuestados consideró que la calidad de la atención prestada no era suficiente. El estudio concluyó que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, demostrando que un alto nivel de satisfacción entre el personal de enfermería se traduce en una mejor percepción de la atención brindada a los beneficiarios.

Esta investigación representa un respaldo significativo para el presente estudio, ya que demuestra la asociación entre la satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio por parte de los pacientes. Dicho antecedente es relevante, pues enfatiza la importancia de la satisfacción laboral en el sector salud y su impacto directo en la calidad del servicio prestado.

Asimismo, el hallazgo de que un mayor nivel de satisfacción laboral contribuye a mejorar la atención resulta clave para este análisis, ya que refuerza la hipótesis de que la optimización de las condiciones laborales del personal de salud puede favorecer el incremento de la calidad del servicio brindado a los pacientes. Este antecedente también subraya la necesidad de abordar factores específicos, como la distribución de turnos y la equidad de género en la asignación de funciones, con el fin de fortalecer la satisfacción laboral y, en consecuencia, elevar los estándares de calidad en el servicio de salud en el contexto de Cajamarca.

Portocarrero y Gálvez (2019) desarrollaron un estudio titulado *Calidad de la función asistencial de salud y satisfacción laboral en una institución prestadora de servicios de salud en Perú*, cuyo propósito fue analizar la relación entre la satisfacción

laboral (SL) y la calidad del servicio (CS) en el ámbito sanitario. La investigación se llevó a cabo en un hospital ubicado en Lambayeque y empleó una metodología cuantitativa, con un diseño de corte transversal y enfoque descriptivo. La muestra estuvo conformada por 286 profesionales del sector salud, quienes fueron evaluados mediante dos instrumentos diseñados para medir la calidad del servicio y la satisfacción laboral en su entorno laboral.

Para la recolección de datos, se utilizó la Escala SERVQUAL, compuesta por veintiún ítems, y un cuestionario de satisfacción laboral con treinta y seis ítems. Los resultados evidenciaron una asociación positiva entre la satisfacción laboral del personal sanitario y la calidad percibida en la prestación de servicios dentro del hospital.

Este estudio constituye un aporte significativo para la presente investigación, ya que refuerza la hipótesis de que la satisfacción laboral influye directamente en la calidad del servicio percibida por los pacientes. Asimismo, establece una conexión relevante entre ambos factores, lo que sustenta la importancia de optimizar las condiciones laborales para mejorar la atención sanitaria.

Además, el uso de la Escala SERVQUAL y de un cuestionario específico de satisfacción laboral proporciona una metodología validada y adaptada al contexto peruano, lo que permite replicar y ajustar su aplicación en el estudio del Centro de Salud (CdS) La Tulpuna. Esto garantiza que los instrumentos empleados sean válidos y confiables.

El diseño metodológico de corte transversal y enfoque correlacional utilizado en esta investigación también sirve como referencia para el presente estudio. La aplicación de una metodología similar permitirá comparar y analizar con mayor precisión los datos obtenidos en el CdS La Tulpuna, facilitando la identificación de patrones y relaciones entre las variables de interés.

Finalmente, los resultados obtenidos en el hospital analizado subrayan la importancia de implementar estrategias para mejorar el ambiente laboral del personal de

salud con el objetivo de optimizar la calidad del servicio. Este antecedente resalta la necesidad de considerar múltiples dimensiones de la satisfacción laboral, como el entorno de trabajo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo profesional. Estos aspectos serán evaluados en la presente investigación para formular propuestas de mejora en el contexto de Cajamarca.

Por su parte, Miranda (2018), en su investigación titulada *Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de enfermería al paciente en una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013*, analizó la relación entre la satisfacción laboral y el trato otorgado por el personal de enfermería a los pacientes en un centro de salud privado de alto nivel en Lima. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. La muestra estuvo conformada por 57 enfermeros del área de atención de la Clínica San Felipe durante el último año del análisis.

Los resultados indicaron que no se encontró una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trato brindado por los profesionales de enfermería a los pacientes.

A pesar de este hallazgo, el estudio representa una contribución valiosa para la presente investigación, al examinar la posible relación entre la satisfacción en el trabajo y el trato digno otorgado a los pacientes. Aunque no se evidenció una correlación relevante entre ambas variables, este resultado es significativo por varias razones. En primer lugar, destaca la importancia de considerar múltiples dimensiones y contextos al analizar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio. La variabilidad en los resultados sugiere que dicha relación puede estar influenciada por factores como el tipo de institución, el nivel de atención y el contexto socioeconómico.

Desde una perspectiva metodológica, este antecedente también aporta elementos relevantes para el presente estudio. La utilización de una metodología cuantitativa, con un

diseño de corte transversal y enfoque descriptivo, ofrece una base sólida que puede ser adaptada para evaluar la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. A pesar de la falta de correlación observada en el estudio de Miranda, replicar una metodología similar permitirá comparar resultados y analizar si existen factores específicos en el contexto de Cajamarca que influyan en la relación entre estas variables.

Por último, el hallazgo de que no siempre existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trato digno sugiere la necesidad de explorar otras variables que podrían mediar esta relación. Este antecedente motiva la presente investigación a considerar factores adicionales, como el clima organizacional, las políticas institucionales y las características demográficas del personal, con el objetivo de obtener una visión más integral y matizada sobre el impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio en el contexto del CdS La Tulpuna.

Zambrano (2023), en su artículo científico *Clima laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía*, analizó la influencia del entorno laboral en la calidad de la atención percibida por los beneficiarios de dicho establecimiento.

La investigación adoptó una metodología híbrida, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos dentro de un diseño descriptivo-correlacional. Para la recolección de datos, se diseñaron instrumentos dirigidos a 136 colaboradores del equipo sanitario y 112 beneficiarios o usuarios que participaron de manera voluntaria.

Los resultados evidenciaron deficiencias en el trabajo en equipo, las oportunidades de desarrollo y la valoración del trabajo, aspectos que impactaban directamente en los niveles de satisfacción laboral del personal de salud. Esta situación afectaba la calidad del servicio, ya que los beneficiarios reportaron problemas relacionados con el trato respetuoso, la provisión insuficiente de información médica, la tardanza en la asistencia,

la carencia de equipamiento y la entrega de medicamentos. En este sentido, el estudio concluyó que un ambiente laboral desfavorable influye de manera inmediata en la eficacia de la atención proporcionada a los usuarios.

Este artículo constituye un antecedente relevante para la presente investigación, ya que examina la relación entre el entorno de trabajo y la calidad del servicio de salud, lo que resulta crucial para comprender el impacto de la satisfacción laboral en la calidad de atención en el CdS La Tulpuna.

El estudio aporta significativamente en varios aspectos. En primer lugar, destaca la importancia de factores específicos del entorno laboral, como el trabajo en equipo, las oportunidades de crecimiento y la valoración del personal, los cuales inciden directamente en la satisfacción del colaborador en salud. Estos elementos son esenciales para considerar en el análisis de estrategias destinadas a mejorar la satisfacción laboral en el CdS La Tulpuna y, en consecuencia, la calidad del servicio.

Además, la metodología cualitativo-cuantitativa y el enfoque descriptivo-correlacional adoptados en esta investigación proporcionan un marco metodológico sólido que puede ser adaptado al presente estudio. La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos permite obtener una visión más profunda de las dinámicas laborales y su impacto en la calidad del servicio. Asimismo, la inclusión de instrumentos dirigidos tanto al personal de salud como a los usuarios constituye una estrategia replicable en el CdS La Tulpuna para garantizar una evaluación integral de la situación.

Finalmente, los hallazgos de Zambrano Cedeño, que evidencian una relación negativa entre el entorno laboral y la calidad del servicio, resaltan la importancia de abordar las deficiencias identificadas en el clima organizacional. Este antecedente subraya que la mejora del ambiente laboral puede generar un impacto positivo significativo en la

calidad del servicio, proporcionando una justificación clara para las intervenciones propuestas en la presente investigación.

Por su parte, Baltazar *et al.* (2022), en su estudio *Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México*, analizaron la interrelación entre la cultura organizacional (ambiente organizacional), la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de salud.

El estudio, de tipo correlacional y analítico, se llevó a cabo con colaboradores seleccionados mediante un muestreo aleatorio. Se solicitó a los participantes responder encuestas de forma voluntaria y con consentimiento informado, excluyendo a aquellos con menos de seis meses de experiencia en la institución. Los resultados evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas, destacando que un entorno organizacional favorable y estrategias de integración eficaces contribuyen a un mejor rendimiento laboral y a una mayor calidad del servicio.

Este artículo representa un antecedente fundamental para la presente investigación, ya que explora la relación entre el ambiente organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño del personal de salud, elementos clave para comprender y mejorar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

El estudio de Baltazar *et al.* aportan en diversos aspectos. En primer lugar, al establecer una correlación estadística significativa entre el ambiente organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño del personal de salud, resalta la importancia de promover un entorno de trabajo positivo y políticas organizacionales que favorezcan el desarrollo profesional. Estos hallazgos sugieren que fortalecer la cultura organizacional en el CdS La Tulpuna podría tener un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal y, por ende, en la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Asimismo, la metodología utilizada en esta investigación, basada en un enfoque correlacional y analítico con una muestra probabilística, proporciona un marco metodológico riguroso que puede ser adaptado al presente estudio. La recolección de datos mediante encuestas voluntarias y con consentimiento informado asegura la validez y la ética del proceso investigativo, prácticas que serán replicadas en la investigación del CdS La Tulpuna.

Los resultados del estudio, que indican que estrategias de inclusión, reconocimiento del talento y un ambiente propicio para el crecimiento profesional mejoran el rendimiento laboral y la calidad del servicio, ofrecen directrices claras para la implementación de mejoras en la gestión del personal de salud. Este antecedente enfatiza la importancia de desarrollar una cultura organizacional sólida en el CdS La Tulpuna para optimizar tanto la satisfacción laboral como el rendimiento del personal y la calidad del servicio.

En síntesis, el estudio de Baltazar *et al.* proporciona un marco teórico y metodológico relevante, además de señalar áreas clave de intervención para mejorar la cultura organizacional, la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el contexto de Cajamarca.

Rodríguez *et al.* (2023), en su investigación titulada *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada en Lima Metropolitana, 2021*, analizaron la relación entre la calidad del servicio (CS) y la satisfacción laboral (SL), utilizando el modelo SERVQUAL como herramienta de análisis.

El estudio se fundamentó en una metodología que combinó elementos cuantitativos y cualitativos dentro de un diseño descriptivo-correlacional y transversal. La muestra estuvo compuesta por 98 conductores, y la recolección de datos se realizó mediante encuestas con escalas tipo Likert. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y

significativa (.783) entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral, concluyendo que la percepción del servicio brindado a los clientes internos está directamente relacionada con el nivel de satisfacción del personal en su entorno de trabajo.

Este artículo constituye un antecedente relevante para la presente investigación, ya que explora la relación entre la calidad del servicio interno y la satisfacción laboral, utilizando el modelo SERVQUAL. Este modelo es ampliamente reconocido y puede ser adaptado para evaluar la calidad del servicio en el contexto sanitario.

El estudio aporta elementos significativos al presente trabajo. En primer lugar, la aplicación del modelo SERVQUAL proporciona una metodología validada que puede ser replicada en el análisis del CdS La Tulpuna. Asimismo, el enfoque mixto cuantitativo-cualitativo y el diseño descriptivo-correlacional son estrategias metodológicas que pueden implementarse para obtener una comprensión integral de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el ámbito de la salud.

La alta correlación positiva (.783) entre la calidad del servicio interno y el bienestar laboral resalta la importancia de mantener estándares elevados en todos los aspectos del servicio interno. Este hallazgo es clave, ya que indica que las mejoras en la calidad del servicio brindado a los empleados pueden influir significativamente en su satisfacción laboral, lo que, a su vez, puede impactar positivamente en la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

Además, la aplicación de encuestas con escalas de valoración tipo Likert y el uso de métodos correlacionales y descriptivos proporcionan herramientas metodológicas aplicables a la investigación del CdS La Tulpuna. La implementación de una evaluación similar permitirá recopilar datos precisos y comparables sobre la calidad del servicio y la satisfacción laboral dentro del contexto específico de Cajamarca.

En síntesis, este antecedente respalda la hipótesis de que existe una relación relevante entre la calidad del servicio interno y la satisfacción laboral, proporcionando una base metodológica sólida para la evaluación de estas variables. Su análisis contribuirá al desarrollo de estrategias de mejora orientadas a optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Por otro lado, Soto *et al.* (2017), en su investigación *Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y satisfacción laboral como predictores de la calidad de atención en enfermería hospitalaria*, analizaron la posible relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el personal de enfermería de un hospital de alta complejidad en la Región Metropolitana de Chile.

El estudio adoptó un enfoque observacional con diseño ecológico-mixto y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 35 profesionales de enfermería de los servicios de Medicina y Cirugía, así como por 402 usuarios de recuperación hospitalaria. Los hallazgos indicaron que la relación entre el SQT, la satisfacción laboral y la calidad del servicio no presentó resultados concluyentes. Sin embargo, se observó que las distintas dimensiones de la satisfacción laboral mostraban una correlación baja y positiva con la calidad del servicio, mientras que la relación entre el SQT global y la calidad del servicio percibida por los pacientes reflejaba una asociación mínima y de tendencia negativa.

Este estudio constituye un antecedente relevante para la presente investigación, al examinar la relación entre el SQT, la satisfacción laboral y la calidad del servicio en un entorno hospitalario de alta complejidad.

Si bien los hallazgos no fueron concluyentes en cuanto a la relación entre el SQT y la calidad de la atención, este antecedente es significativo por diversas razones. En primer lugar, resalta la importancia de considerar el impacto del SQT en el bienestar del personal de salud, una variable crítica que puede afectar tanto la satisfacción laboral como la calidad

del servicio brindado. La identificación de una conexión baja y negativa entre el SQT y la calidad de la atención sugiere que el agotamiento profesional podría tener efectos adversos, aunque no se hayan encontrado pruebas concluyentes en este estudio en particular.

Desde una perspectiva metodológica, el estudio de Soto *et al.* proporciona un marco de referencia para la presente investigación. El diseño observacional, descriptivo y correlacional de tipo ecológico-mixto puede ser adaptado para evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. Además, la inclusión de una muestra compuesta por profesionales de la salud y pacientes permite una evaluación integral que considera tanto las percepciones del personal como la experiencia de los usuarios.

Asimismo, el estudio subraya la importancia de explorar múltiples dimensiones de la satisfacción laboral y su impacto en la calidad del servicio. Aunque la correlación positiva entre satisfacción laboral y calidad del servicio fue baja, este hallazgo sugiere que mejorar la satisfacción laboral podría generar un impacto positivo, aunque modesto, en la calidad del servicio.

Este antecedente impulsa la presente investigación a considerar estrategias específicas para reducir el síndrome de quemarse por el trabajo y mejorar la satisfacción laboral como medidas para optimizar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

En conclusión, el estudio de Soto *et al.* proporciona una base teórica y metodológica relevante para evaluar la interrelación entre el SQT, la satisfacción laboral y la calidad del servicio. Asimismo, sugiere áreas clave de intervención para mejorar el bienestar del personal sanitario y la calidad de atención en el contexto de Cajamarca.

Ortega (2019), en su estudio titulado *Calidad de vida laboral de enfermeros en servicio de emergencia y su impacto en la calidad del cuidado en el Hospital Cayetano*

Heredia - Lima 2017, analizó la influencia del nivel de vida laboral del equipo de enfermería en la prestación del cuidado.

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque correlacional e incluyó una muestra de 46 profesionales de enfermería. Los resultados indicaron que el 93.5 % (43 individuos) del personal de enfermería reportó una percepción moderadamente favorable de su entorno laboral, mientras que el 67.4 % (31 individuos) ofreció un nivel adecuado de atención. A partir de estos hallazgos, se concluyó que existía una asociación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de los cuidados de enfermería.

Este estudio representa un antecedente relevante para la presente investigación, al evidenciar una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado de enfermería. Dichos hallazgos resultan esenciales para comprender cómo el fortalecimiento de la satisfacción laboral puede impactar positivamente en la calidad del servicio, especialmente en el contexto del CdS La Tulpuna.

La investigación ofrece aportes relevantes en diversos aspectos. En primer lugar, resalta el papel fundamental del bienestar en el entorno de trabajo como un factor determinante en la calidad del cuidado. Los resultados sugieren que incluso niveles moderados de satisfacción laboral pueden generar un efecto positivo en la calidad del servicio. Este aspecto resulta crucial, ya que plantea que la implementación de estrategias dirigidas a fortalecer la satisfacción laboral podría incidir directamente en la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, el estudio de Ortega emplea un diseño correlacional que puede ser adaptado y aplicado en el contexto de la presente investigación. La recolección de información a través de encuestas dirigidas a profesionales de enfermería en un entorno de emergencia proporciona un modelo sólido para evaluar las condiciones laborales y su impacto en la calidad del cuidado en un contexto similar.

Los hallazgos evidencian una asociación relevante entre las condiciones de bienestar laboral y la calidad del cuidado de enfermería, respaldando la hipótesis de que mejorar el entorno laboral de los profesionales de salud puede contribuir a optimizar la calidad del servicio brindado a los pacientes. En este sentido, la implementación de políticas y estrategias orientadas a fomentar un ambiente laboral saludable y satisfactorio podría generar un impacto positivo directo en la calidad del servicio dentro del CdS La Tulpuna.

En síntesis, el estudio de Ortega proporciona un sustento teórico y metodológico valioso, reafirmando el papel clave del bienestar laboral como un factor determinante en la calidad del servicio. Además, ofrece directrices concretas para el desarrollo de intervenciones en el contexto de Cajamarca.

Por su parte, Del Carmen (2009), en su investigación titulada *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*, analizaron la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sector financiero.

El estudio adoptó una metodología cuantitativa y de campo, con un muestreo probabilístico aplicado a una población compuesta por todas las agencias de instituciones financieras del municipio. A partir de análisis estadísticos inferenciales bivariados, utilizando la escala SERVQUAL, se encontró una correlación positiva entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio prestado en dichas instituciones.

Este artículo constituye un antecedente relevante para la presente investigación, al examinar la relación entre la calidad del servicio y el bienestar del usuario a través de la escala SERVQUAL. Aunque el estudio se centró en el sector financiero, sus hallazgos y metodología resultan altamente aplicables al ámbito de la salud.

Desde una perspectiva metodológica, la aplicación de la escala SERVQUAL proporciona un enfoque validado y adaptable para la evaluación de la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. Esta herramienta permite analizar diversas dimensiones de la calidad del servicio, tales como la rapidez en la atención, los aspectos físicos, la confiabilidad, la comprensión del usuario y la confianza. Por lo tanto, representa un recurso clave para realizar un análisis integral de la calidad del servicio en el sector salud.

El hallazgo de que existe una relación positiva entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio resalta la importancia de mantener estándares elevados para optimizar la experiencia de los beneficiarios. Este resultado es particularmente relevante para la presente investigación, ya que respalda la hipótesis de que mejorar la calidad del servicio puede incrementar la satisfacción del paciente. La aplicación de esta metodología en el CdS La Tulpuna permitiría recopilar datos valiosos y comparables sobre el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción laboral dentro del contexto de Cajamarca.

Metodológicamente, el diseño de la investigación cuantitativa y de campo, basado en un muestreo probabilístico, proporciona un marco sólido que puede ser replicado en este estudio. La recolección de datos de manera sistemática y la aplicación de análisis estadísticos inferenciales bivariados garantizan la validez y confiabilidad de los hallazgos, permitiendo una evaluación precisa de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

En síntesis, el estudio de Del Carmen proporciona un sustento teórico y metodológico significativo, destacando el papel clave de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario. Este antecedente ofrece directrices concretas para la implementación y evaluación de mejoras en la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar la experiencia y satisfacción de los pacientes.

Huamaní y Bejar (2022), en su estudio titulado *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú*, analizaron la satisfacción de los usuarios de dichas bibliotecas en relación con la calidad de los servicios recibidos.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. La muestra incluyó las once bibliotecas municipales activas en la zona de análisis, así como 368 usuarios que utilizaban los servicios ofrecidos.

Los hallazgos indicaron que nueve de las once bibliotecas evaluadas presentaban un nivel bajo (I y II) en relación con el cumplimiento de los componentes establecidos en la normativa vigente, mientras que las dos restantes alcanzaron un nivel III. En cuanto al bienestar de los usuarios del servicio, este se mantuvo en niveles bajos. Por consiguiente, no se detectó una asociación relevante entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Este artículo representa un antecedente valioso para la presente investigación, a pesar de que no se identificó una conexión significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto estudiado. Este hallazgo resalta la importancia de considerar factores contextuales específicos al analizar la relación entre estas variables.

Desde una perspectiva metodológica, este estudio aporta significativamente al presente trabajo. La aplicación de un diseño cuantitativo con una muestra representativa de usuarios proporciona un marco metodológico sólido que puede ser adaptado para evaluar el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el CdS La Tulpuna. Asimismo, la estrategia empleada para la recolección de datos garantiza la fiabilidad y coherencia de los resultados en el contexto de salud.

Si bien los resultados no evidenciaron una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de bibliotecas públicas, esto subraya la

necesidad de analizar y comprender los factores específicos que pueden incidir en estas variables en distintos entornos. Para la presente investigación, resulta fundamental considerar cómo elementos propios del sector salud, como la urgencia y la sensibilidad de los servicios prestados, pueden influir en la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de manera distinta a lo observado en otros sectores.

Además, este antecedente destaca la importancia de cumplir con normas técnicas y estándares de calidad, ya que el incumplimiento puede derivar en niveles bajos de satisfacción, tal como se evidenció en la mayoría de las bibliotecas analizadas. Este hallazgo es relevante para la investigación en el CdS La Tulpuna, ya que enfatiza la necesidad de adherirse a estándares de calidad y fortalecer continuamente los servicios con el fin de incrementar la satisfacción del paciente.

En síntesis, aunque el estudio de Huamaní y Bejar no evidenció una correlación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, proporciona un marco metodológico útil y resalta la importancia de considerar factores contextuales específicos. Sus hallazgos ofrecen directrices para la mejora de la calidad del servicio y, potencialmente, para el incremento de la satisfacción de los usuarios en el contexto del CdS La Tulpuna.

Tabla 1*Artículos científicos*

Título	Autor	Fuente	Objetivo	Variabes	Conclusiones	Tipo de documento
Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad	Ponce-Gómez, J Reyes-Morales, H Ponce-Gómez, G (2006).	Rev Enferm IMSS	Describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de la eficacia del cuidado de enfermería y los factores que inciden en la SL de la enfermera.	-Satisfacción laboral. -Calidad de atención.	A mayor SL existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente	Artículo científico (2006)
Calidad de la función asistencial de salud y satisfacción laboral en una institución prestadora de servicios de salud en Perú	Portocarrero Mondragón, Juan Pablo Gálvez Díaz, Norma Del Carmen (2019).	Tzhoeoen	Relacionar las variables de SL y calidad brindada de los servicios en relación a la salud en dicho hospital.	-Satisfacción laboral. -Calidad brindada de los servicios.	Existe relación significativa entre la satisfacción en el ámbito laboral del personal que brinda la asistencia en salud y el nivel de calidad de los servicios de atención médica.	Artículo científico (2019)
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, Lima 2013	Miranda Limachi, Keila Ester (2018).	Revista Científica de Ciencias de la Salud	Establecer la conexión de la SL con el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al beneficiario que va a una entidad de salud privada.	-Satisfacción laboral. -Trato digno brindado al paciente	No existe correlación significativa entre la SL y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería.	Artículo científico (2018)
Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud	Zambrano Cedeño, Luis Antonio (2023).	Journal Scientific MQR Investigar	Analizar la influencia del clima laboral y su relación	-Influencia del clima laboral.	El clima laboral mantiene una relación negativa que	Artículo científico (2023)

Materno Infantil y Emergencias Bahía			con la calidad de atención.	-Calidad de atención	afecta la atención a los usuarios	
Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México	Baltazar <i>et al.</i> (2022).	Sanus	Determinar la relación entre la cultura organizacional, SL con el desempeño de trabajadores de la salud	-Cultura organizacional. -Satisfacción laboral. -Desempeño de trabajadores.	Una correlación estadística significativa entre las variables, el generar estrategias asertivas de integración, reconociendo su experiencia, brindar condiciones para un entorno que favorezca el desarrollo profesional en la institución sanitaria contribuye significativamente al desempeño laboral y a la CS ofrecido.	Artículo científico (2022)
La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte.	Rodríguez Carrasco, Renzo José Uribe Kajatt, Justina (2023).	Industrial Data	Determinar la relación entre la CS y la SL basado en la técnica del modelo SERVQUAL	-Calidad de servicio. -Satisfacción laboral	La CS del cliente interno y todas sus dimensiones se relacionan con la SL.	Artículo científico (2023)
Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria	Soto <i>et al.</i> (2017)	Ciencia y Enfermería	Establecer si existe relación entre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) y SL con la calidad de la atención brindada por equipos de enfermeras en un hospital público.	-Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). -Satisfacción laboral. -Calidad de atención brindada.	-Relación entre SQT y SL con la calidad de la atención muestra hallazgos que no son concluyentes. -Las dimensiones de SL global presentaron una correlación débil y positiva con la calidad de atención, mientras que la conexión entre la SQT global y la calidad de atención percibida resultó ser extremadamente tenue y de carácter inverso, en	Artículo científico (2017)

					conexión con la evaluación general de nivel de atención.	
Calidad de vida laboral de enfermeros en servicio de emergencia y su influencia en calidad del cuidado del hospital Cayetano Heredia - Lima 2017	Ortega-Soto, Alicia (2019)	Gaceta Científica	Determinar la influencia las condiciones de bienestar laboral de los enfermeros en la calidad del cuidado.	-Influencia de la calidad de vida laboral. -Calidad del cuidado.	Existe una relación significativa estadísticamente entre el entorno laboral favorable y la calidad del cuidado de enfermería.	Artículo científico (2019)
La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida	Del Carmen, Milángela (2009).	Universidad de los Andes Venezuela	A partir de una revisión documental sobre la vinculación existente de CS con el bienestar del cliente.	-Calidad en el servicio. -Satisfacción del cliente.	Se concluye, a partir de análisis estadísticos inferenciales bivariados, que existe una relación positiva entre los niveles de satisfacción de los beneficiarios de dichos servicios y la CS.	Artículo científico (2009)
Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú	Huamaní Arone, José y Bejar Callañaupa, Ingrith Estrella (2022).	Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar	Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.	-Calidad del servicio. -Satisfacción de los usuarios de las bibliotecas.	No se halló evidencia de una correlación significativa entre la CS y satisfacción en los usuarios	Artículo científico (2022)

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.

Tesis internacionales.

Quiñones y Marín (2021), en su estudio titulado *Satisfacción laboral del personal de salud y su vínculo con la percepción de calidad en una clínica de salud mental en Puerto Colombia - 2019*, analizaron la relación entre la satisfacción laboral (SL) del personal sanitario y la valoración de la calidad del servicio (CS) por parte de los pacientes.

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. Los participantes fueron tanto usuarios como colaboradores de la institución hospitalaria. Para la recolección de datos, se emplearon encuestas de satisfacción fundamentadas en la Resolución 256/2014, además del cuestionario S21/26, el cual presentó un coeficiente de fiabilidad α de .90.

Los resultados indicaron que el 62 % de los participantes eran mujeres y que existía una diferencia significativa en la satisfacción según el grupo etario, con mayor relevancia en los grupos de jóvenes y adultos (p : .0022 y .0120, respectivamente). Sin embargo, no se halló una conexión relevante entre el tipo o modalidad de contrato y el nivel de satisfacción laboral (χ^2 : 2.250; p : .3247). En términos generales, el estudio concluyó que existía una relación positiva entre la satisfacción laboral del personal y la percepción de calidad de los beneficiarios.

Este estudio constituye un antecedente relevante para la presente investigación, ya que examina el vínculo entre la satisfacción laboral del personal sanitario y la percepción de calidad en el sector de la salud mental. Además, aporta evidencia empírica y una metodología sólida cuyos hallazgos pueden ser aplicados en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, el estudio emplea un enfoque cuantitativo, transversal, de tipo descriptivo y correlacional, proporcionando un marco robusto que

puede ser replicado en la evaluación de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

El hallazgo de una diferencia significativa en la satisfacción según el grupo etario sugiere que las intervenciones para mejorar la satisfacción laboral deben ser adaptadas a las necesidades específicas de cada segmento de la población laboral. Este aspecto es crucial para la presente investigación, ya que enfatiza la importancia de diseñar estrategias diferenciadas para aumentar la satisfacción laboral en distintos grupos etarios.

Asimismo, la conclusión sobre la inexistencia de una relación significativa entre el tipo de contrato y el nivel de satisfacción laboral ofrece una perspectiva interesante sobre la influencia de las condiciones contractuales en la percepción del bienestar laboral. Este resultado podría ser relevante para la gestión del personal en el CdS La Tulpuna, al sugerir que otros factores pueden desempeñar un papel más determinante en la satisfacción laboral.

En síntesis, la investigación de Quiñones y Marín proporciona una base teórica y metodológica valiosa, destacando la relevancia de la satisfacción laboral como un elemento clave en la percepción de calidad del servicio por parte de los beneficiarios. Este estudio ofrece directrices claras para el desarrollo de estrategias de mejora en el contexto del CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Márquez y Ramírez (2023), en su estudio *Clima laboral y calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah*, analizaron la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en el área de urgencias de un centro de salud.

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. La muestra estuvo conformada por 65 trabajadores y 36 usuarios, y la recolección de datos se realizó mediante cuestionarios previamente validados.

Los resultados indicaron que el 63.2 % de los usuarios calificó la calidad de la asistencia como buena, mientras que un 73.7 % destacó la rapidez en la resolución de problemas. Asimismo, el 66.7 % de los trabajadores señaló que sus superiores establecen objetivos claros. En términos generales, el estudio concluyó que existía una alta satisfacción tanto en el clima laboral como en la calidad del servicio.

Este estudio constituye un antecedente relevante para la presente investigación, al examinar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en un entorno de urgencias médicas. Además, proporciona evidencia empírica y una metodología robusta que pueden ser aplicadas en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación emplea un enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo, proporcionando un marco sólido que puede ser replicado para evaluar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La aplicación de cuestionarios validados garantiza la recolección de datos de manera sistemática y confiable.

Los hallazgos que indican que el 63.2 % de los usuarios calificaron la calidad de la asistencia como muy buena y que un 73.7 % consideró que la rapidez en la resolución de problemas era adecuada subrayan la importancia de mantener elevados estándares de calidad en la atención de urgencias. Este aspecto es esencial para la presente investigación, ya que sugiere que un clima laboral positivo puede estar asociado con percepciones favorables de la calidad del servicio por parte de los beneficiarios.

Por otro lado, el hecho de que el 66.7 % de los trabajadores indicara que sus superiores establecen objetivos claros sugiere que la transparencia en la comunicación y

la definición de metas son factores clave en la percepción positiva del clima laboral. Este hallazgo resulta particularmente relevante para la gestión del personal en el CdS La Tulpuna, al sugerir que una comunicación efectiva y la claridad en los objetivos pueden mejorar tanto el ambiente de trabajo como la calidad del servicio prestado.

En síntesis, la investigación de Márquez y Ramírez proporciona una base teórica y metodológica valiosa, resaltando la importancia del clima laboral como un componente crítico en la prestación de servicios de salud de alta calidad. Este estudio ofrece directrices claras para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de fortalecer el clima organizacional y, en consecuencia, optimizar la calidad del servicio brindado a los pacientes.

Quisbert (2016), en su investigación titulada *Calidad en el servicio de atención a la salud en los centros San Sebastián, San Luis y San Vicente de la Fundación Kolping 2015*, evaluó la calidad de la atención en dichos centros de salud.

El estudio se desarrolló bajo un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva, involucrando a pacientes y personal de salud de los tres centros. Para la recolección de datos, se emplearon encuestas y entrevistas estructuradas.

Los resultados indicaron que el 64.2 % de los beneficiarios consideraron accesible el costo de la ficha, y el 100 % del personal utilizaba guías nacionales para la atención. No obstante, se evidenció una brecha en la capacitación del personal, ya que el 60 % de los encuestados reportó falta de apoyo en su crecimiento profesional. En cuanto a la satisfacción, el 85.1 % de los usuarios manifestó estar conforme con los horarios de atención. La investigación concluyó que, si bien existía una alta percepción de calidad en el servicio, se identificaron oportunidades de mejora en la capacitación del personal y los tiempos de espera.

Este estudio representa un antecedente relevante para la presente investigación, al evaluar el nivel de atención en diversas instituciones de salud y proporcionar información clave sobre la percepción de calidad tanto desde la perspectiva de los beneficiarios como de los profesionales sanitarios.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Quisbert emplea un enfoque cuantitativo, de corte transversal y naturaleza descriptiva, proporcionando un marco sólido que puede ser replicado en la evaluación de la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La utilización de encuestas y entrevistas estructuradas asegura la obtención de datos detallados y confiables.

Los hallazgos sobre la accesibilidad del costo del servicio (64.2 %) y el uso de guías nacionales por parte del personal (100 %) resaltan la importancia de la accesibilidad y la aplicación de normativas de calidad en los servicios sanitarios. Este aspecto es crucial para la presente investigación, ya que sugiere que mantener precios accesibles y adherirse a guías nacionales puede contribuir significativamente a la percepción positiva de la calidad del servicio.

Asimismo, la identificación de una brecha en la capacitación del personal, con un 60 % de los trabajadores reportando falta de apoyo en su desarrollo profesional, destaca la necesidad de implementar estrategias de formación y desarrollo profesional en el CdS La Tulpuna. Este hallazgo es relevante para la gestión del personal, ya que el fortalecimiento de la capacitación puede mejorar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Finalmente, el alto nivel de satisfacción con los horarios de atención (85.1 %) resalta la importancia de la accesibilidad en la prestación del servicio. Este resultado sugiere que la conveniencia de los horarios es un factor clave en la percepción de calidad, lo que puede aplicarse al contexto del CdS La Tulpuna para garantizar que los horarios de atención sean adecuados y accesibles para los usuarios.

En síntesis, la investigación de Quisbert proporciona un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la accesibilidad, el uso de estándares de calidad y la capacitación del personal como factores clave en la calidad de la atención en centros de salud. Sus hallazgos ofrecen directrices claras para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar la percepción de calidad del servicio y la satisfacción tanto del personal como de los usuarios.

Por otro lado, González (2020), en su tesis doctoral titulada *Satisfacción laboral, bienestar en el trabajo y salud en enfermeras de la sanidad pública española*, analizó la influencia de las diferentes modalidades de turno en la satisfacción laboral (SL) de las enfermeras.

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. La muestra estuvo compuesta por enfermeras que trabajaban en distintos tipos de turnos, y la recolección de datos se realizó mediante cuestionarios estandarizados.

Los resultados evidenciaron que la modalidad de "mañanas fijas" (MF) obtuvo los puntajes más altos en satisfacción general, con una mediana de 74.50 y un rango intercuartil de [59.00, 86.00]. En contraste, la modalidad de "noches fijas" (NF) presentó la puntuación más baja, con una mediana de 44.00 y un rango intercuartil de [38.00, 62.00]. A partir de estos hallazgos, se concluyó que los turnos regulares diurnos tienen una influencia favorable y significativa en la satisfacción laboral de las enfermeras.

Esta tesis constituye un antecedente relevante para la presente investigación, al examinar cómo las diferentes modalidades de turno influyen en la satisfacción laboral del personal de salud. Sus hallazgos y metodología pueden ser aplicados en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de González emplea un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva, proporcionando un marco sólido para evaluar la relación entre la satisfacción laboral y los horarios de trabajo en el CdS La Tulpuna. Además, la utilización de cuestionarios estandarizados garantiza la fiabilidad y validez de los datos recolectados.

Los hallazgos que indican que los turnos diurnos están asociados con una mayor satisfacción laboral y que los turnos nocturnos presentan los niveles más bajos de satisfacción resaltan la importancia de considerar los horarios de trabajo como un factor determinante en el bienestar del personal de salud. Este aspecto es crucial para la presente investigación, ya que sugiere que la optimización de los horarios laborales podría mejorar significativamente la satisfacción laboral del personal sanitario.

Asimismo, la conclusión de que los turnos diurnos regulares tienen un impacto positivo en la satisfacción laboral refuerza la hipótesis central de la presente investigación. Este hallazgo proporciona una base sólida para el diseño de estrategias de intervención que ajusten las modalidades de turno con el fin de mejorar la satisfacción laboral y, en consecuencia, elevar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Además, la tesis destaca la importancia de utilizar instrumentos de medición estandarizados y validados para obtener resultados fiables y comparables. La implementación de estos instrumentos en el presente estudio permitiría una evaluación precisa de las variables de interés y garantizaría la validez de la información recolectada.

En conclusión, la investigación de González proporciona un sustento teórico y metodológico valioso, resaltando la influencia de los horarios de trabajo en la satisfacción laboral de las enfermeras. Sus hallazgos ofrecen directrices concretas para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar la satisfacción laboral y la calidad del servicio mediante la adecuación de las modalidades de turno.

Tuza (2022), en su investigación titulada *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Básico ESMA de Salinas en el año 2020*, analizó los factores que afectan la satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de salud en dicho hospital.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque de nivel básico y descriptivo, empleando el Cuestionario de SL utilizado en investigaciones previas. La población estuvo conformada por todos los profesionales de la salud del hospital durante el año 2020, y la muestra fue de carácter no probabilístico e intencional. Para la recolección de datos, se utilizaron cuestionarios que midieron variables como condiciones físicas, beneficios, políticas institucionales, relaciones interpersonales y realización personal, mediante un total de 36 preguntas.

Los resultados evidenciaron altos niveles de insatisfacción entre los trabajadores, principalmente debido a deficiencias en la infraestructura del ambiente laboral y al reconocimiento insuficiente de las tareas realizadas, lo que impactó negativamente en su desempeño. Específicamente, se encontró que el 76.19 % de los encuestados estaba en desacuerdo con la comodidad del ambiente físico y un 71.43 % con la remuneración percibida. En conclusión, el estudio determinó que la mejora del entorno laboral podría incrementar significativamente la satisfacción y el desempeño del personal.

Este estudio constituye un antecedente relevante para la presente investigación, ya que examina los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud. Asimismo, proporciona una metodología sólida y evidencia empírica que pueden ser aplicadas en el contexto del CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Tuza emplea un diseño descriptivo y no experimental, lo que permite replicar su marco metodológico para analizar los factores que afectan la satisfacción laboral en el CdS La Tulpuna. Además, la

aplicación de un cuestionario desarrollado en estudios previos garantiza la recolección de datos detallados y confiables.

Los hallazgos que señalan altos niveles de insatisfacción relacionados con la infraestructura del ambiente laboral y la falta de reconocimiento del trabajo realizado destacan la importancia de mejorar estos aspectos para incrementar la satisfacción laboral. Este aspecto resulta crucial para la presente investigación, ya que sugiere que intervenciones dirigidas a optimizar las condiciones físicas del lugar de trabajo y a reconocer adecuadamente el desempeño del personal pueden influir de manera significativa en la satisfacción laboral y, por ende, en el rendimiento de los profesionales de salud.

Asimismo, la identificación de que el 76.19 % de los encuestados no estaba satisfecho con la infraestructura y el 71.43 % con su remuneración pone de manifiesto áreas críticas que requieren atención. Este hallazgo ofrece una base firme para diseñar estrategias de intervención que fortalezcan la infraestructura y las condiciones salariales en el CdS La Tulpuna.

El estudio también resalta la importancia de evaluar múltiples dimensiones de la satisfacción laboral, tales como condiciones físicas, beneficios, políticas institucionales, relaciones interpersonales y realización personal. La aplicación de un cuestionario estructurado que aborde estas variables permite una evaluación integral de la satisfacción laboral, lo que resulta esencial para comprender los factores que inciden en el bienestar y el desempeño del personal.

En síntesis, la investigación de Tuza proporciona un sustento teórico y metodológico valioso, subrayando la importancia de optimizar las condiciones laborales como una estrategia para mejorar el bienestar y la productividad de los profesionales de salud. Sus hallazgos ofrecen directrices concretas para desarrollar estrategias de mejora en

el contexto del CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio mediante el fortalecimiento de las condiciones físicas y el reconocimiento del trabajo del personal.

Por otro lado, Niehaus y Rodríguez (2022), en su tesis de maestría titulada *Impacto de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas en Ipiales Nariño*, analizaron la relación entre la satisfacción laboral (SL) y la productividad en el sector salud, evaluando además el grado de satisfacción del personal.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con un diseño descriptivo, y empleó encuestas basadas en la escala Likert para la recolección de datos.

Los hallazgos evidenciaron deficiencias en la identificación del personal con los objetivos institucionales, en la claridad de las metas laborales y en la gestión del estrés y la carga de trabajo. Asimismo, se identificó una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad, confirmada mediante un análisis de Pearson. La investigación concluyó que una administración eficiente del talento humano, enfocada en el bienestar de los colaboradores y en la implementación de estrategias para el control del estrés y la promoción de relaciones interpersonales positivas, es clave para mejorar tanto la satisfacción laboral como la productividad en el sector salud.

Esta investigación representa un antecedente significativo para el presente estudio, al analizar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad del personal de salud. Además, proporciona un marco metodológico robusto y evidencia empírica que pueden ser aplicadas en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Niehaus y Rodríguez emplea un enfoque mixto con un método descriptivo, lo que permite replicar su estructura para evaluar la relación entre satisfacción laboral y productividad en el CdS La Tulpuna.

La combinación de metodologías cualitativas y cuantitativas facilita una comprensión integral de las dinámicas laborales y su impacto en la productividad.

Los hallazgos que señalan deficiencias en la identificación del personal con los objetivos institucionales, la falta de claridad en las metas laborales y una gestión ineficaz del estrés y la carga de trabajo subrayan la importancia de abordar estos problemas para mejorar la satisfacción laboral. Este aspecto es clave para la presente investigación, ya que sugiere que intervenciones destinadas a mejorar la comunicación organizacional, clarificar los objetivos laborales y gestionar el estrés pueden incidir positivamente en la productividad del personal de salud.

Además, la identificación de una correlación directa entre satisfacción laboral y productividad, demostrada mediante un análisis de Pearson, refuerza la hipótesis central de esta investigación. Este hallazgo proporciona una base sólida para el diseño de estrategias de intervención orientadas a fortalecer la satisfacción laboral de los profesionales de salud con el fin de incrementar tanto la productividad como la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Por otro lado, el estudio destaca que una gestión eficiente del talento humano, centrada en el bienestar de los colaboradores y en la implementación de programas de manejo del estrés y fortalecimiento de las relaciones interpersonales, es esencial para mejorar la satisfacción laboral y la productividad. Este hallazgo ofrece directrices concretas para diseñar estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, no solo para incrementar la satisfacción laboral, sino también para aumentar la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado a los pacientes.

En síntesis, la tesis de Niehaus y Rodríguez proporciona un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la satisfacción laboral como un factor clave para la productividad y la calidad del servicio. Sus hallazgos ofrecen directrices claras para el

desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar la satisfacción laboral, la productividad y la calidad del servicio.

Alemán (2017), en su estudio titulado *Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Junio 2017*, evaluó la percepción de satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de enfermería en dicha área.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo-transversal, con la participación de 27 enfermeros. Se analizaron variables como características sociolaborales, actitudes hacia el trabajo y factores determinantes de la SL, utilizando encuestas autoadministradas para la recolección de datos.

Los hallazgos indicaron que el 69.6 % del personal tenía menos de 30 años, con un predominio del sexo femenino (74 %). Además, el 69.5 % contaba con formación técnica o universitaria y el 100 % tenía contrato permanente. Se encontró que la satisfacción laboral estaba principalmente vinculada al progreso personal, al sentido de pertenencia con la tarea y a la autonomía en el rendimiento. En contraste, la remuneración y el programa de incentivos no mostraron una influencia significativa. En conclusión, el estudio determinó que el personal de enfermería presentaba un alto nivel de satisfacción laboral, influenciado principalmente por factores internos del entorno laboral.

Este estudio constituye un antecedente significativo para la presente investigación, ya que analiza la satisfacción laboral en un contexto específico de atención neonatal. Además, proporciona una metodología y evidencia empírica aplicables al CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Alemán emplea un diseño descriptivo con enfoque transversal, lo que permite replicar su estructura para evaluar la satisfacción laboral en el CdS La Tulpuna. La aplicación de encuestas autoadministradas facilitó la recopilación de datos detallados sobre aspectos sociolaborales, actitudes hacia

el trabajo y factores determinantes de la satisfacción laboral, asegurando la confiabilidad de la información.

Los hallazgos que indican que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con el progreso personal, el sentido de identidad con la tarea y la autonomía en el rendimiento refuerzan la relevancia de estos factores en el bienestar del personal. Este aspecto es clave para la presente investigación, ya que sugiere que el fortalecimiento de estos elementos puede generar un impacto positivo en la satisfacción laboral del personal de salud.

Asimismo, la conclusión de que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería no estaba significativamente asociado con la remuneración y el programa de incentivos enfatiza la necesidad de priorizar mejoras en las condiciones y el entorno de trabajo, en lugar de centrarse únicamente en el aspecto financiero. Este enfoque integral puede ser más efectivo para atender las necesidades del personal de salud.

En síntesis, la investigación de Alemán ofrece una base teórica y metodológica valiosa, resaltando la importancia de factores internos como el crecimiento personal, la identidad con la tarea y la autonomía en el desempeño como elementos clave para fortalecer la satisfacción laboral. Sus hallazgos proporcionan lineamientos para la implementación de estrategias dirigidas a la mejora continua en estos aspectos, con el fin de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Por otro lado, Álvarez (2017), en su estudio titulado *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017*, analizó el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de hospitalización privada.

El estudio se llevó a cabo bajo un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva, con una muestra de 36 personas hospitalizadas. Se evaluaron variables sociodemográficas y dimensiones del modelo SERVQUAL.

Los hallazgos indicaron que el 67 % de los participantes eran mujeres y que el 52.8 % poseía nivel universitario. En cuanto a la percepción de satisfacción, se obtuvo un índice de 4.44 sobre 5, mientras que las expectativas alcanzaron un valor de 4.39. Se identificó una brecha de calidad del servicio de .08, lo que sugiere que el servicio proporcionado fue percibido como altamente satisfactorio. En conclusión, el estudio determinó que los usuarios manifestaron un elevado nivel de satisfacción con la calidad de atención recibida en el servicio privado de hospitalización.

Este estudio representa un antecedente relevante para la presente investigación, al analizar la percepción de satisfacción de los usuarios en un contexto de hospitalización privada. Asimismo, proporciona un marco metodológico y evidencia empírica que pueden ser aplicadas en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Álvarez emplea un diseño descriptivo de corte transversal, lo que permite replicar su estructura para evaluar la satisfacción de los usuarios en el CdS La Tulpuna. La aplicación de encuestas basadas en el modelo SERVQUAL garantiza la obtención de datos detallados y confiables sobre la calidad del servicio prestado.

Los hallazgos que revelan un índice de satisfacción de 4.44 sobre 5 y una brecha de calidad del servicio de .08 indican que los usuarios perciben la atención recibida como altamente satisfactoria. Este aspecto es clave para la presente investigación, ya que sugiere que el mantenimiento y la mejora continua de la calidad del servicio pueden influir significativamente en la percepción de satisfacción de los pacientes.

Asimismo, la alta percepción de satisfacción, con expectativas situadas en 4.39, resalta la importancia de cumplir e incluso superar las expectativas de los usuarios para asegurar una valoración positiva del servicio. Este hallazgo puede ser relevante para la gestión de la calidad en el CdS La Tulpuna, sugiriendo la necesidad de mantener altos estándares de atención y optimizar la experiencia del paciente.

Por otro lado, la identificación de características sociodemográficas de los usuarios, como que el 67 % eran mujeres y el 52.8 % poseía nivel universitario, proporciona información valiosa sobre el perfil de los pacientes en el servicio de hospitalización privada. Estos datos pueden servir como base para la formulación de estrategias de atención personalizadas que permitan mejorar aún más la experiencia del usuario en el CdS La Tulpuna.

En conclusión, la investigación de Álvarez ofrece un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la importancia de evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios como aspectos fundamentales en la prestación de servicios de hospitalización. Sus hallazgos proporcionan lineamientos específicos para el desarrollo de estrategias de optimización en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y garantizar la satisfacción de los usuarios.

García (2021), en su investigación titulada *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el Hospital General San Vicente de Paúl, 2020*, analizó los niveles de satisfacción laboral (SL) del personal de enfermería en la unidad de emergencia de dicho nosocomio.

El estudio se llevó a cabo bajo un diseño descriptivo con enfoque transversal, con una muestra conformada por 35 enfermeros y enfermeras. Debido al reducido tamaño de la población, no se aplicó muestreo. Para evaluar aspectos sociodemográficos y laborales, se utilizó el cuestionario validado Font-Roja AP.

Los hallazgos reflejaron que el 94 % del personal de enfermería manifestó estar satisfecho con su labor, aunque mostraron indiferencia ante factores externos de menor impacto. Se advirtió que esta percepción de satisfacción podría incidir negativamente en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios. En conclusión, el estudio señaló que, a pesar de los altos niveles de satisfacción general, persistían ciertos niveles de insatisfacción que podrían ser abordados en investigaciones futuras para mejorar el entorno laboral y la calidad del servicio (CS) en la atención al paciente.

Este estudio representa un antecedente significativo para la presente investigación, al centrarse en la satisfacción laboral del personal de enfermería en un contexto crítico como el área de emergencia. Asimismo, proporciona un marco metodológico y evidencia empírica aplicables en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de García emplea un diseño descriptivo y transversal, lo que permite replicar su estructura en el análisis de la satisfacción laboral en el CdS La Tulpuna. La inclusión de la totalidad de la población de enfermería, sin necesidad de muestreo, garantiza la representatividad de los datos obtenidos.

El hallazgo de que el 94 % del personal estaba satisfecho con su labor, pero mostraba indiferencia hacia factores externos de menor impacto, sugiere que la satisfacción laboral en el área de emergencia es alta, aunque presenta oportunidades de mejora. Este aspecto es clave para la presente investigación, ya que resalta la importancia de abordar los factores de insatisfacción, por menores que sean, para optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Además, la utilización del cuestionario Font-Roja AP para medir variables laborales y sociodemográficas proporciona una herramienta confiable para la recolección

de datos. Este instrumento puede ser adaptado para su aplicación en el CdS La Tulpuna con el fin de obtener una evaluación precisa de la satisfacción laboral del personal de salud.

En síntesis, la investigación de García ofrece una base teórica y metodológica valiosa, subrayando la importancia de analizar y fortalecer continuamente la satisfacción laboral en entornos de emergencia. Sus hallazgos proporcionan directrices para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar la satisfacción laboral y la calidad del servicio.

Por otro lado, Boza y Solano (2017), en su investigación titulada *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*, analizaron la percepción de los padres respecto al nivel de atención prestada en la UCI pediátrica de dicho hospital.

El estudio se desarrolló bajo un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva, con una muestra compuesta por 122 padres de niños hospitalizados. Para la recolección de datos, se empleó el cuestionario EMPATHIC, con un coeficiente de fiabilidad α de .90.

Los hallazgos evidenciaron una alta satisfacción general, con un índice de calidad percibida de 4.5 sobre 5. Se destacó la información recibida y el cuidado centrado en el paciente como los atributos mejor valorados. Además, el 80 % de los padres calificó la atención como excelente, aunque se reportaron menores niveles de satisfacción en los aspectos relacionados con la empatía y la humanización del cuidado. En conclusión, la mayoría de los padres percibieron el nivel de atención como excelente, con algunas áreas identificadas para mejora.

Esta investigación constituye un antecedente relevante para el presente estudio, al examinar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en una unidad crítica

como la UCI pediátrica. Además, proporciona un marco metodológico y evidencia empírica aplicables en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Boza y Solano emplea un diseño descriptivo de corte transversal, lo que permite replicar su estructura en la evaluación de la percepción de calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La aplicación del cuestionario EMPATHIC, con un coeficiente de fiabilidad α de .90, garantiza la obtención de datos precisos y confiables sobre la percepción del nivel de atención brindada.

Los hallazgos que indican una alta satisfacción general, con un índice de calidad percibida de 4.5 sobre 5, subrayan la importancia de factores como la información proporcionada a los pacientes y el enfoque en la atención centrada en el paciente. Este aspecto es fundamental para la presente investigación, ya que sugiere que intervenciones dirigidas a optimizar la comunicación y la atención personalizada pueden tener un impacto significativo en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios.

Asimismo, la identificación de que el 80 % de los padres calificó la atención como excelente, pero que existían oportunidades de mejora en los aspectos relacionados con la empatía y la humanización del cuidado, resalta la necesidad de abordar estas áreas para mejorar la percepción de calidad. Este hallazgo es relevante para la gestión de la calidad en el CdS La Tulpuna, ya que sugiere que el enfoque debe orientarse hacia la mejora de la empatía y la humanización del cuidado con el objetivo de elevar aún más la percepción de calidad del servicio.

Finalmente, la conclusión de que la mayoría de los padres percibió la calidad de atención como excelente, con algunas áreas de mejora identificadas, resalta la importancia de realizar evaluaciones continuas y detalladas sobre la percepción de calidad del servicio. Este hallazgo sugiere que, si bien la percepción general es positiva, no deben ignorarse las

oportunidades de mejora que podrían tener un impacto significativo en la experiencia de los usuarios.

En síntesis, la investigación de Boza y Solano ofrece una base teórica y metodológica valiosa, destacando la relevancia de la percepción de calidad y la satisfacción del usuario como factores clave en la evaluación de los servicios de UCI pediátrica. Sus hallazgos proporcionan directrices claras para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la calidad del servicio como la satisfacción de los usuarios.

Tabla 2*Antecedentes internacionales*

Título	Autor	Fuente	Objetivo	Variables	Conclusiones	Tipo de documento
Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad en una clínica de salud mental	Quiñones y Marín (2021)	Universidad de la Costa	Evaluar la relación entre la SL del personal de salud y la percepción de la calidad de las personas atendidas.	-Satisfacción laboral. -Percepción de la calidad de pacientes	Existe una relación directa entre la SL del personal y la satisfacción de los usuarios atendidos	Tesis de maestría (2021)
Clima laboral y calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah	Márquez y Ramírez (2023)	Universidad Santo Tomás, Bucaramanga	Determinar el clima laboral y la calidad de atención en el servicio de urgencias	-Clima laboral en el servicio de urgencias. -Calidad de atención de los usuarios.	El estudio reveló una alta satisfacción tanto en el clima laboral como en la calidad de atención.	Tesis de maestría (2023)
Calidad en el servicio de atención a la salud en los centros San Sebastián, San Luis y San Vicente Kolping 2015	Quisbert (2016)	Universidad Andina “Simón Bolívar”	Evaluar la calidad de la atención en estos centros de salud	-Satisfacción laboral. -Calidad de los servicios	La investigación evidenció una alta percepción de calidad en el servicio, aunque se identificaron áreas de mejora en capacitación y tiempos de espera	Tesis de maestría (2016)
Satisfacción laboral, bienestar en el trabajo y salud en enfermeras de la sanidad pública española	González (2020)	Universidad de Córdoba	Determinar cómo las diferentes modalidades de turno influyen en la SL de las enfermeras.	-Satisfacción laboral. -Niveles de salud general	Los turnos regulares diurnos tienen un impacto positivo significativo en la SL de las enfermeras	Tesis doctoral (2020)
Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Básico ESMA de Salinas en el año 2020.	Tuza (2022)	Universidad Internacional del Ecuador	Determinar los factores que interfieren en la SL del personal de salud que trabaja en el Hospital Básico ESMA	-Satisfacción laboral. -Factores que influyen	Mejorar las condiciones laborales podría incrementar significativamente la satisfacción y el desempeño del personal.	Tesis de maestría (2022)

Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del municipio de Ipiales Nariño	Niehaus y Rodríguez (2022)	Universidad de San Buenaventura Colombia	Determinar cómo la SL influye en la productividad del personal de estas instituciones, evaluando también el nivel de satisfacción de los colaboradores.	-Satisfacción laboral. -Influencia en la productividad.	Una gestión efectiva del talento humano, centrada en el bienestar de los empleados y en puesta en marcha de planes para la gestión del estrés y el fomento de la convivencia, es fundamental para mejorar tanto la satisfacción como la productividad en las instituciones de salud.	Tesis de maestría (2022)
Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Junio 2017.	Alemán (2017)	Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua	Determinar la percepción de SL del personal de enfermería que labora en dicha sala	-Calidad de atención. -Desafíos espaciales	El equipo enfermero mostró un alto grado de SL, influenciado principalmente por factores internos del trabajo.	Tesis de maestría (2017)
Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017.	Álvarez (2017)	Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada.	-Condiciones de trabajo. -Satisfacción laboral.	El estudio encontró que los usuarios estaban altamente satisfechos con la calidad de atención en el servicio de hospitalización privada	Tesis de maestría (2017)
Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el Hospital General San Vicente de Paúl, 2020	García (2021)	Universidad Técnica del Norte	Determinar los niveles de SL del personal enfermero en el área de emergencia del mencionado hospital	-Satisfacción Laboral. -Calidad de Atención	A pesar de la alta satisfacción general, existe un porcentaje notable de insatisfacción que se prestar ser abordado en estudios subsiguientes para mejorar la calidad del entorno	Tesis de título profesional (2020)

Percepción de la calidad que tienen los usuarios respecto a la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Carlos Sáenz	Boza y Solano (2017)	Universidad Estatal a Distancia	Analizar la apreciación de los padres sobre la calidad de la atención en la UCI-HNN	-Clima laboral. -Calidad de atención.	laboral y los servicios de atención al paciente La mayoría de los padres perciben la calidad de atención como excelente, con algunas áreas identificadas para mejora	Tesis de maestría (2017)
--	----------------------	---------------------------------	---	--	---	--------------------------

Antecedentes nacionales.

Álvarez y Mogollón (2022), en su tesis titulada *Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en los Servicios de Hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo – 2022*, analizaron el impacto de la satisfacción laboral (SL) en la calidad del servicio (CS) en el ámbito de la enfermería.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque correlacional y no experimental, con una muestra conformada por 44 enfermeros. Para la recolección de datos, se emplearon cuestionarios específicos diseñados para evaluar los niveles de satisfacción laboral y calidad del servicio.

Los hallazgos indicaron que más de la mitad del personal de enfermería presentaba un alto nivel de satisfacción laboral y consideraba que la calidad del servicio era favorable, mientras que un grupo reducido reportó niveles bajos de SL y una percepción negativa de la CS. La investigación concluyó que existe una conexión directa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la atención de enfermería dentro del entorno hospitalario.

Este estudio constituye un antecedente significativo para la presente investigación, al explorar el vínculo entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el ámbito de enfermería. Además, proporciona evidencia empírica sobre las variables involucradas en este contexto hospitalario, lo que resulta clave para la optimización de la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Álvarez y Mogollón aplica un enfoque correlacional junto con un diseño descriptivo-transversal, lo que proporciona una base metodológica sólida y replicable para el análisis de la relación entre satisfacción laboral y calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La recopilación de datos

mediante cuestionarios específicos permite obtener información detallada y relevante para la investigación.

Los hallazgos que evidencian que más de la mitad de los enfermeros presentan alta satisfacción laboral y perciben una buena calidad del servicio, mientras que una minoría reporta baja satisfacción y deficiente calidad del servicio, subrayan la importancia de la satisfacción laboral como un determinante clave de la calidad del servicio. Este aspecto es fundamental para la presente investigación, ya que sugiere que mejorar la satisfacción laboral puede contribuir a una mejor percepción de la calidad del servicio por parte del personal de salud.

Además, la conclusión de que existe una conexión directa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio refuerza la hipótesis central de esta investigación. Este hallazgo proporciona una base sólida para diseñar estrategias de intervención orientadas a mejorar la satisfacción laboral de los profesionales de salud, con el fin de optimizar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Asimismo, este antecedente destaca la importancia de considerar la percepción del personal de salud sobre su entorno laboral y su desempeño. Al abordar los factores que contribuyen a una alta satisfacción laboral, como el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional y un entorno de trabajo adecuado, es posible no solo mejorar la calidad del servicio, sino también incrementar la retención y el compromiso de los profesionales de salud.

En síntesis, la tesis de Álvarez y Mogollón proporciona un sustento teórico y metodológico valioso, resaltando la satisfacción laboral como un elemento crítico para el nivel de atención en enfermería. Sus hallazgos ofrecen directrices concretas para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Por otro lado, Horna (2017), en su tesis titulada *Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños, Puente Piedra – 2016*, analizó la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en un entorno de atención materno-infantil.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. La muestra incluyó a 80 profesionales de salud del establecimiento y 80 usuarios externos, lo que permitió una evaluación integral y comparativa de ambas dimensiones.

Los hallazgos evidenciaron una asociación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en dicho establecimiento de salud.

Esta tesis constituye un antecedente clave para la presente investigación, al analizar la relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en un entorno materno-infantil. Además, proporciona un marco metodológico y evidencia empírica aplicables en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Horna emplea un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva, lo que permite replicar su estructura para evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La inclusión de una muestra compuesta por profesionales de salud y usuarios externos posibilita un análisis integral de la percepción de ambas partes involucradas en la prestación del servicio.

Los hallazgos que evidencian una asociación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio destacan la relevancia de fortalecer la satisfacción laboral del personal de salud como una estrategia clave para mejorar la calidad del servicio. Este aspecto es crucial para la presente investigación, ya que sugiere que las intervenciones

dirigidas a fortalecer la satisfacción laboral pueden generar un efecto positivo en la percepción y experiencia de los usuarios del servicio.

Además, el enfoque en un centro materno-infantil es especialmente relevante, dado que la calidad del servicio en este ámbito es crítica para los resultados de salud maternoinfantil. Este antecedente subraya la necesidad de considerar factores específicos del entorno laboral en centros de salud maternoinfantiles y su impacto en la calidad del servicio prestado.

La metodología utilizada, que incluye la recolección de datos a través de encuestas dirigidas a una muestra representativa de trabajadores y usuarios, proporciona una base sólida para el análisis e interpretación de los resultados. Este enfoque puede ser adaptado al contexto del CdS La Tulpuna, permitiendo una evaluación detallada de las percepciones y experiencias tanto del personal de salud como de los pacientes.

En síntesis, la tesis de Horna ofrece un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la importancia de la satisfacción laboral como un factor determinante de la calidad del servicio en el ámbito maternoinfantil. Sus hallazgos proporcionan lineamientos específicos para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Nolasco (2022), en su investigación titulada *La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Calidad de Servicio en el Centro Médico Paita S.C.R.L. – Piura 2021*, analizó el impacto de la satisfacción laboral (SL) en la percepción y la calidad del servicio (CS) en dicho centro médico.

El estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los trabajadores y a 306 usuarios del centro, con el fin de analizar la relación entre ambas variables. Los hallazgos reflejaron que existe una conexión directa entre la satisfacción laboral del personal y la percepción de calidad del servicio en el centro médico.

Esta investigación representa un antecedente relevante para el presente estudio, al examinar el vínculo entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en un establecimiento de salud. Además, proporciona evidencia empírica sobre el impacto que la satisfacción laboral del personal tiene en la percepción y el nivel del servicio ofrecido, lo que resulta esencial para comprender y optimizar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Nolasco se distingue por la aplicación de encuestas a dos grupos clave: el personal de salud y los usuarios del servicio. Este enfoque integral permite evaluar la relación entre ambas variables desde dos perspectivas distintas, metodología que puede adaptarse al CdS La Tulpuna para obtener un análisis más completo.

Los hallazgos evidencian una conexión directa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, lo que resalta la importancia de implementar estrategias orientadas a fortalecer la satisfacción laboral de los colaboradores de salud. Este aspecto es crucial para la presente investigación, ya que sugiere que las acciones dirigidas a mejorar la satisfacción laboral pueden generar efectos positivos en la percepción de la calidad del servicio por parte de los pacientes.

Además, el hecho de que el estudio se haya realizado en un centro médico de Piura proporciona un contexto comparable al del CdS La Tulpuna, lo que permite una aplicación más directa de los hallazgos y recomendaciones del estudio de Nolasco. La inclusión de una muestra significativa de usuarios y trabajadores refuerza la validez de los datos obtenidos y la solidez de las conclusiones.

En síntesis, la investigación de Nolasco proporciona un sustento teórico y metodológico valioso, resaltando la satisfacción laboral como un factor crítico en la percepción de la calidad del servicio en un centro médico. Sus hallazgos ofrecen directrices

claras para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Por otro lado, Briceño (2017), en su estudio titulado *Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF*, analizó la correlación entre la calidad del servicio (CS) y el nivel de satisfacción laboral (SL) de los usuarios en dicho centro.

El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. La muestra estuvo compuesta por 307 participantes, a quienes se les aplicaron cuestionarios específicos de calidad del servicio y satisfacción laboral, basados en una escala tipo Likert.

Los hallazgos mostraron una correlación de Spearman de .442 entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral, indicando una conexión moderada con significancia estadística ($p = .000$). Se concluyó que la calidad del servicio está directamente y positivamente vinculada con la satisfacción laboral de los usuarios.

Esta investigación representa un aporte relevante para el presente estudio, al analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en un contexto de urgencias y emergencias sociales. Además, brinda evidencia empírica y una metodología robusta que pueden ser aplicadas en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Briceño emplea un enfoque cuantitativo con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva, lo que proporciona un marco sólido para replicar el análisis de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en el CdS La Tulpuna. La implementación de cuestionarios específicos de calidad del servicio y satisfacción laboral, aplicados mediante una escala de Likert, garantiza un proceso riguroso de recopilación de datos, confiable y detallado.

Los hallazgos que evidencian una conexión moderada y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral (coeficiente de Spearman de .442) subrayan la importancia de optimizar la calidad del servicio como una estrategia para mejorar la satisfacción de los usuarios. Este aspecto es clave para la presente investigación, ya que sugiere que acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio pueden influir sustancialmente en la percepción y experiencia de los pacientes.

Además, el enfoque en un centro de urgencias y emergencias sociales es particularmente relevante, dado que la calidad del servicio en estos contextos es crucial para los resultados y la experiencia de los usuarios. Este antecedente resalta la necesidad de considerar factores específicos del entorno de atención en emergencias y su impacto en la percepción de la calidad del servicio.

La metodología utilizada, que incluyó la recolección de información de una muestra representativa de usuarios, proporciona una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados. Este enfoque puede ser adaptado al contexto del CdS La Tulpuna, permitiendo una evaluación detallada de las percepciones y experiencias de los beneficiarios en un entorno de atención en salud.

En síntesis, la investigación de Briceño ofrece un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la calidad del servicio como un elemento crítico para el bienestar de los usuarios en el ámbito de urgencias y emergencias. Sus hallazgos proporcionan directrices concretas para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la calidad del servicio como la satisfacción del usuario.

Flores (2017), en su investigación titulada *Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba – Áncash – 2017*, analizó la relación entre la

satisfacción laboral (SL) y la calidad del servicio (CS) en el área de emergencias de dicho hospital.

El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional y transversal, sin manipulación de variables. La muestra estuvo compuesta por 30 trabajadores del servicio, evaluados mediante cuestionarios con escala tipo Likert. Los resultados estadísticos evidenciaron una relación directa y positiva entre ambas variables, con un coeficiente de fiabilidad $\alpha = .703$, lo que indica una consistencia aceptable de los datos. Se concluyó que la mejora de la satisfacción laboral es fundamental para optimizar la calidad del servicio en el área de emergencias del hospital.

Este estudio representa un aporte significativo para la presente investigación, al explorar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en un entorno de emergencia hospitalaria. Además, proporciona evidencia empírica y una metodología aplicable al contexto del CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Flores emplea un enfoque cuantitativo, lo que permite replicar su estructura para evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La aplicación de cuestionarios con escala tipo Likert garantiza la recolección de datos detallados y confiables.

Los hallazgos que evidencian una relación directa y positiva entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio resaltan la importancia de fortalecer la satisfacción del personal de salud como estrategia clave para mejorar la atención a los pacientes. Este aspecto es crucial para la presente investigación, ya que sugiere que las intervenciones dirigidas a mejorar la satisfacción laboral pueden influir positivamente en la calidad del servicio brindado.

Asimismo, el coeficiente de fiabilidad $\alpha = .703$ refuerza la validez de los datos recopilados y las conclusiones obtenidas, lo que indica que los instrumentos utilizados son consistentes y adecuados para la medición de las variables estudiadas.

El enfoque en un servicio de emergencias hospitalarias es particularmente relevante, dado que la calidad de atención en estos contextos es crítica para la seguridad del paciente y la eficacia de los servicios de salud. Este antecedente subraya la necesidad de considerar factores específicos del entorno de emergencias y su impacto en la percepción de la calidad del servicio.

En síntesis, la investigación de Flores ofrece un sustento teórico y metodológico valioso, resaltando la importancia de la satisfacción laboral como un componente fundamental para la calidad del servicio en el ámbito de emergencias hospitalarias. Sus hallazgos proporcionan directrices para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Por otro lado, Fernández y Zea (2019), en su estudio titulado *Relación entre la Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio del Centro de Atención Primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019*, analizaron la relación entre la satisfacción laboral (SL) y la calidad del servicio (CS) en dicho establecimiento.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. La muestra incluyó a 100 empleados del centro, a quienes se les aplicaron encuestas y se realizaron análisis estadísticos, destacando el uso de la correlación de Pearson para evaluar el vínculo entre las variables.

Los hallazgos evidenciaron una conexión positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, con un coeficiente de Pearson de .76, lo que

sugiere que mejoras en la satisfacción laboral están asociadas con incrementos en la calidad del servicio. Se concluyó que la satisfacción laboral tiene un impacto directo en la calidad del servicio brindado, destacando la importancia de gestionar eficientemente el bienestar del personal para mejorar los estándares del servicio.

Este estudio constituye un antecedente clave para la presente investigación, al evidenciar una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en un contexto de atención primaria. Asimismo, proporciona un marco metodológico sólido y evidencia empírica aplicable al CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Fernández y Zea emplea un diseño cuantitativo de corte transversal y naturaleza descriptiva, lo que permite replicar su estructura en el análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La aplicación de encuestas y el uso de la correlación de Pearson garantizan un proceso riguroso de recopilación y análisis de datos, asegurando información detallada y confiable.

Los hallazgos que evidencian una relación positiva y significativa (coeficiente de Pearson de .76) entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio subrayan la importancia de fortalecer la satisfacción del personal de salud como estrategia clave para mejorar la atención a los usuarios. Este aspecto es fundamental para la presente investigación, ya que sugiere que las intervenciones dirigidas a incrementar la satisfacción laboral pueden generar un impacto positivo en la calidad del servicio brindado.

Asimismo, la conclusión de que la satisfacción laboral influye directamente en la calidad del servicio refuerza la hipótesis central de este estudio. Este hallazgo proporciona una base sólida para el diseño de estrategias de intervención enfocadas en la mejora de la satisfacción del personal de salud, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Además, este antecedente resalta la importancia de gestionar eficazmente el bienestar de los colaboradores para mejorar los estándares de servicio. La administración del bienestar laboral, incluyendo factores como el ambiente de trabajo, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional, juega un papel fundamental en el mantenimiento de altos niveles de satisfacción laboral y, por ende, en la mejora de la calidad del servicio.

En síntesis, la investigación de Fernández y Zea proporciona un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la satisfacción laboral como un factor crítico para la calidad del servicio en un centro de atención primaria. Sus hallazgos ofrecen directrices claras para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Duarez (2021), en su investigación titulada *Satisfacción Laboral del Colaborador y Calidad de Atención de Partos en el Hospital Santa María de Cutervo*, analizó la relación entre la satisfacción laboral (SL) de los colaboradores y la calidad del servicio (CS) en la atención de partos en dicho hospital.

El estudio se llevó a cabo mediante un diseño transversal, combinando la descripción de variables con el análisis de sus correlaciones. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores del área quirúrgica y 80 púérperas atendidas en el hospital. Para la recolección de datos, se emplearon cuestionarios adaptados de Sonia Palma para medir la SL y el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio.

Los hallazgos indicaron que el 68.8 % de los colaboradores se sentía satisfecho con su trabajo, mientras que el 57.5 % de las púérperas expresaron insatisfacción con la calidad del servicio recibido. La correlación de Pearson evidenció relaciones significativas entre diversas variables laborales y la calidad del servicio. Se concluyó que existe una conexión

directa y relevante entre la satisfacción laboral del personal y la calidad del servicio en la atención de partos dentro del hospital.

Este estudio representa un antecedente clave para la presente investigación, ya que permite establecer un vínculo estadísticamente significativo entre la satisfacción laboral del personal y la calidad del servicio en la atención de partos. Además, proporciona evidencia empírica y un marco metodológico sólido que pueden aplicarse en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Duarez combina la descripción y correlación de variables en un diseño transversal no experimental, lo que establece un marco metodológico confiable y replicable para analizar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La utilización de cuestionarios validados, como los de Sonia Palma y el modelo SERVQUAL, garantiza una medición precisa y confiable de las variables de interés.

Los hallazgos que indican que el 68.8 % del personal está satisfecho, mientras que el 57.5 % de las púerperas expresaron insatisfacción con la calidad del servicio, subrayan la importancia de fortalecer la satisfacción laboral del personal de salud como estrategia fundamental para optimizar la calidad del servicio. Este aspecto es crucial para la presente investigación, ya que sugiere que las iniciativas dirigidas a mejorar la satisfacción laboral pueden generar un impacto positivo en la calidad del servicio brindado a los pacientes.

Asimismo, la correlación de Pearson que reveló relaciones significativas entre diversas variables laborales y la calidad de atención respalda la hipótesis central de esta investigación. Este hallazgo proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias de intervención que mejoren la satisfacción laboral del personal sanitario, con el objetivo de elevar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

En síntesis, la investigación de Duarez ofrece un sustento teórico y metodológico valioso, resaltando la satisfacción laboral como un factor clave en la calidad del servicio en la atención de partos. Sus hallazgos proporcionan directrices claras para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el propósito de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Por otro lado, Caja (2022), en su investigación titulada *Satisfacción Laboral del Personal de Salud en la Calidad de Atención Durante la Pandemia COVID-19, Centro de Salud Huambocancha Baja Cajamarca, 2021*, analizó la relación entre la satisfacción laboral (SL) del personal de salud y la calidad del servicio (CS) en el contexto de la pandemia.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo-transversal. La muestra incluyó a 27 trabajadores y 244 usuarios del centro de salud. Para la recolección de datos, se emplearon encuestas y cuestionarios validados.

Los hallazgos indicaron que el 52 % del personal presentó un nivel moderado de satisfacción laboral, mientras que el 59.40 % de los usuarios calificó la calidad del servicio como regular. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, resaltando la necesidad de implementar acciones que favorezcan la mejora de ambas dimensiones en el sector salud, especialmente en el contexto de la pandemia.

Esta investigación representa un antecedente clave para el presente estudio, al analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad del servicio en un escenario crítico como la pandemia. Asimismo, proporciona evidencia empírica y un marco metodológico sólido que pueden aplicarse en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Caja establece un marco metodológico sólido y replicable para evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la

calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La utilización de encuestas y cuestionarios validados garantiza un proceso de recolección de datos preciso y confiable.

Los hallazgos que evidencian que el 52 % del personal presentó una satisfacción laboral moderada, mientras que el 59.40 % de los usuarios calificó la calidad del servicio como regular, subrayan la importancia de fortalecer la satisfacción del personal de salud como estrategia clave para mejorar la calidad del servicio. Este aspecto es fundamental para la presente investigación, ya que sugiere que las intervenciones dirigidas a mejorar la satisfacción laboral pueden tener un impacto positivo en la calidad del servicio brindado a los pacientes.

Asimismo, la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio refuerza la hipótesis central de este estudio. Este hallazgo proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias de intervención orientadas a mejorar la satisfacción del personal de salud, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Además, este antecedente destaca la importancia de considerar el contexto de la pandemia de COVID-19 y sus repercusiones en la satisfacción laboral y la calidad del servicio. La crisis sanitaria ha generado nuevos desafíos y tensiones en el ámbito de la salud, por lo que resulta fundamental desarrollar estrategias que aborden estos retos de manera efectiva.

En síntesis, la investigación de Caja ofrece un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la satisfacción laboral como un factor clave en la calidad del servicio durante la pandemia. Sus hallazgos proporcionan directrices claras para el desarrollo de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio, tanto en situaciones de crisis sanitaria como en escenarios de normalidad.

Chacón (2022), en su investigación titulada *Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio del Personal de la Sede Administrativa Red de Servicios de Salud Cusco, Año 2021*, examinó la relación entre la satisfacción laboral (SL) y la calidad del servicio (CS) en el área administrativa de dicha red.

El estudio utilizó un diseño aplicado, cuantitativo y de nivel correlacional, sin intervenciones experimentales. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores, y la recopilación de información se llevó a cabo mediante encuestas. Los hallazgos indicaron que el 78 % del personal reportó una satisfacción laboral regular, mientras que el 70 % calificó la calidad del servicio como regular. Además, se identificó una correlación significativa ($r = .775$, $p < .05$) entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, lo que sugiere que un mayor nivel de satisfacción laboral se asocia con una mejora en la calidad del servicio.

Estos resultados subrayan la importancia de gestionar de manera efectiva la satisfacción laboral con el objetivo de optimizar la calidad del servicio en los servicios prestados.

Este estudio representa un antecedente relevante para la presente investigación, al abordar la conexión entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en un contexto administrativo dentro del sector salud. Además, proporciona evidencia empírica y un marco metodológico sólido que pueden ser aplicados en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Chacón establece un marco metodológico confiable y replicable para analizar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La utilización de encuestas como técnica de recolección de datos garantiza la obtención de información detallada y confiable.

Los hallazgos que evidencian que el 78 % de los trabajadores reportaron una satisfacción laboral regular y el 70 % calificaron la calidad del servicio de manera similar, resaltan la importancia de mejorar las condiciones laborales para optimizar la calidad del servicio prestado. Este aspecto es clave para la presente investigación, ya que sugiere que las intervenciones dirigidas a mejorar la satisfacción laboral pueden impactar favorablemente en la calidad del servicio ofrecido a los beneficiarios.

Asimismo, la correlación significativa encontrada ($r = .775$, $p < .05$) entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio refuerza la hipótesis central de esta investigación. Este hallazgo proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias de intervención enfocadas en la mejora del bienestar del personal administrativo en el sector salud, con el fin de optimizar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

En conclusión, la investigación de Chacón ofrece un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la importancia de la satisfacción laboral como un factor crítico para la calidad del servicio en un contexto administrativo. Sus hallazgos proporcionan directrices claras para la implementación de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Por otro lado, Mejía (2021), en su estudio titulado *Satisfacción Laboral y Calidad de Atención del Personal de Salud del Servicio de Obstetricia del Hospital Chancay, Octubre-Diciembre, 2016*, examinó la relación entre la satisfacción laboral (SL) del personal de salud y la calidad del servicio (CS) en el área de obstetricia.

El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y naturaleza descriptiva. La muestra incluyó a 30 profesionales de salud y 150 usuarios del servicio de obstetricia. Para la recolección de datos, se emplearon cuestionarios diseñados para evaluar ambas variables.

Los hallazgos evidenciaron una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, con valores de p significativos ($p < .05$) en todas las comparaciones. Esto indica que niveles más altos de satisfacción laboral están asociados con una mejor calidad del servicio.

Este estudio representa un antecedente fundamental para la presente investigación, al analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad del servicio en un contexto especializado de atención obstétrica. Asimismo, proporciona evidencia empírica y un marco metodológico sólido que pueden ser aplicados en el CdS La Tulpuna.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación de Mejía emplea un diseño descriptivo-correlacional, lo que permite replicar su estructura en el análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna. La utilización de cuestionarios como herramienta de medición garantiza un proceso detallado y confiable de recolección de datos.

Los hallazgos obtenidos evidencian una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, destacando la importancia de fortalecer la satisfacción del personal de salud como estrategia clave para mejorar la atención a los pacientes. Este aspecto es esencial para la presente investigación, ya que sugiere que las intervenciones dirigidas a incrementar la satisfacción laboral pueden impactar positivamente en la calidad del servicio brindado a los beneficiarios.

Además, los resultados del análisis de chi-cuadrado de Pearson confirmaron la existencia de esta relación, con valores de p significativos en todas las comparaciones, lo que respalda la hipótesis central de este estudio. Este hallazgo proporciona una base sólida para la formulación de estrategias de intervención orientadas a mejorar la satisfacción del personal de salud, con el fin de optimizar la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna.

Este antecedente también resalta la relevancia de considerar la satisfacción laboral como un componente esencial para la calidad del servicio en áreas especializadas como la obstetricia. El fortalecimiento del bienestar del personal de salud en este ámbito puede contribuir significativamente a la optimización de la calidad del servicio, lo que, a su vez, se traduce en mejores resultados en la atención a las pacientes.

En síntesis, la investigación de Mejía ofrece un sustento teórico y metodológico valioso, destacando la satisfacción laboral como un factor clave para la calidad del servicio en el área de obstetricia. Sus hallazgos proporcionan directrices concretas para la implementación de estrategias de mejora en el CdS La Tulpuna, con el objetivo de optimizar tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio.

Tabla 3*Antecedentes nacionales*

Título	Autor	Fuente	Objetivo	Variables	Conclusiones	Tipo de documento
Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en los Servicios de Hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo – 2022	Álvarez y Mogollón (2022)	Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión	Explorar la influencia de la SL en el nivel de la atención de enfermería	-Calidad de atención. -Influencia de la satisfacción laboral.	Existe una conexión directa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en enfermería en el contexto hospitalario.	Tesis de título profesional (2022)
Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio en el Centro Materno Infantil Los Sureños Puente Piedra – 2016	Horna (2017)	Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán	Determinar la relación entre SL y la CS en el Centro Materno Infantil.	-Satisfacción laboral. -Calidad de servicio en el centro materno	Existe la relación significativa entre SL y la CS en el Centro Materno Infantil.	Tesis de título profesional (2017)
La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Calidad de Servicio en el Centro Médico Paita S.C.R.L. – Piura 2021.	Nolasco (2022)	Repositorio de la Universidad Alas Peruanas	Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la CS en el Centro Médico.	-Satisfacción laboral. -Calidad de servicio en centro médico.	Existe influencia directa de la SL en la calidad del servicio proporcionado por el centro médico.	Tesis de título profesional (2022)
Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF	Briceño (2017)	Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo	Determinar el vínculo entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en dicho centro.	-Satisfacción del usuario. -Calidad del servicio.	La calidad del servicio está directa y positivamente relacionada con la satisfacción de personas atendidas.	Tesis de maestría (2017)
Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo 'Antonio Caldas	Flores (2017)	Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo	Explorar la relación entre la SL y la calidad de atención	-Satisfacción laboral. -Calidad de atención	Mejorar la satisfacción laboral es fundamental para elevar la calidad de atención en el servicio de emergencia.	Tesis de maestría (2017)

Domínguez' de Pomabamba
– Ancash – 2017

Relación entre la Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio del Centro de Atención Primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019	Fernández y Zea (2019)	Repositorio de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa	Determinar la relación significativa entre la calidad de servicio y la SL en un centro de atención primaria	-Calidad de servicio. -Satisfacción laboral en un centro de atención.	de	La SL influye directamente en la eficiencia del servicio ofrecido, subrayando la importancia de gestionar eficazmente el bienestar de los empleados para mejorar los estándares de servicio.	Tesis de título profesional (2019)
Satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo	Duarez Mejía (2021)	Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo	Determinar la relación entre la SL de los colaboradores y la calidad de atención de partos en dicho hospital.	-Satisfacción laboral. -Calidad de atención.	de	Existe una relación directa y significativa de la satisfacción laboral con la calidad de atención de partos.	Tesis de maestría (2021)
Satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención durante la pandemia COVID 19, Centro de Salud Huambocancha Baja Cajamarca, 2021	Caja (2022)	Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca	Determinar la relación entre la SL del personal de salud y el nivel de atención en el contexto de la pandemia	-Satisfacción laboral. -Calidad de servicio.	de	Existe una relación directa y significativa entre la SL y la calidad de atención.	Tesis de título profesional (2022)
Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa red de servicios de salud Cusco, año 2021	Chacon (2022)	Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo	Determinar la relación entre la SL y la CS en la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud en Cusco	-Satisfacción laboral. -Calidad de servicio.	de	Existe correlación significativa ($r = .775$, $p < .05$) entre la SL y la CS, sugiriendo que una mayor SL se correlaciona con una mejora en la CS. Esto subraya la importancia de gestionar efectivamente la SL para optimizar la calidad de los servicios prestados	Tesis de maestría (2022)

Satisfacción laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de obstetricia del Hospital Chancay, octubre-diciembre, 2016	Mejía (2021)	Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villarreal	Determinar la relación entre la SL del personal de salud y la calidad de atención en el servicio de obstetricia.	-Satisfacción laboral -Calidad de atención	de	Existe una relación directa y significativa entre la SL y la calidad de atención, con valores de p significativos ($p < .05$) en todas las comparaciones, indicando que los niveles más altos de SL se correlacionan con mejor calidad de atención	Tesis de maestría (2021)
--	--------------	--	--	---	----	--	--------------------------

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral.

A. Definición.

La satisfacción laboral (SL) es un concepto multidimensional que representa la percepción de bienestar y cumplimiento que un individuo experimenta en su entorno de trabajo. Esta percepción es el resultado de la evaluación cognitiva y afectiva de las experiencias laborales y se considera un predictor clave del comportamiento organizacional y del desempeño laboral.

Hernández y Rodríguez (2002) describen la satisfacción laboral como una actitud global que un individuo mantiene hacia su trabajo. Por otro lado, Chiang (2010) enfatiza su naturaleza compleja, la cual está influenciada por la interacción de diversos factores relacionados con el trabajo y el entorno organizacional.

Locke (1976), cuyas teorías son citadas en el análisis de Galaz (2003), proporciona una visión integral al afirmar que la satisfacción es la experiencia placentera o positiva que se deriva del desempeño laboral o de sus resultados. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2024) reconoce la relevancia de la satisfacción laboral en el contexto de los servicios de salud, donde la motivación y el compromiso con la calidad del servicio (CS) están estrechamente vinculados con la satisfacción del personal.

B. Características.

La satisfacción laboral no es un concepto estático, ya que puede verse influenciado por diversos factores internos y externos. Robbins y Coulter (2005) sostienen que las características del trabajo, tales como la variedad de habilidades y la autonomía, pueden incidir en la satisfacción, al igual que factores extrínsecos como las políticas corporativas, el entorno laboral y las relaciones interpersonales.

C. Dimensiones.

Las dimensiones de la satisfacción laboral pueden variar, pero algunas de las más estudiadas por Robbins y Coulter (2013) incluyen:

- **Condiciones de trabajo:** Las condiciones laborales desempeñan un papel fundamental en la satisfacción del empleado. Un entorno seguro, estimulante y psicológicamente cómodo favorece tanto la satisfacción como la productividad.
- **Remuneración:** La percepción de equidad en la compensación es un factor esencial en la satisfacción laboral. La sensación de recibir una remuneración justa en comparación con el trabajo desempeñado y los salarios de los colegas es determinante para el bienestar del trabajador.
- **Promoción interna:** La promoción dentro de la organización es una dimensión clave que se vincula con la satisfacción laboral, ya que brinda oportunidades para el crecimiento profesional y el reconocimiento del rendimiento y los logros de los empleados.
- **Reconocimiento:** El reconocimiento del trabajo bien realizado, ya sea mediante elogios, premios o simples expresiones de gratitud, tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral.

D. Teorías.

a) Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow

Esta teoría plantea que el comportamiento humano está impulsado por necesidades intrínsecas, las cuales determinan su conducta y motivación.

La teoría de Maslow clasifica las necesidades humanas en una estructura piramidal, organizándolas según su relevancia e impacto en el comportamiento humano. En el nivel más bajo se encuentran las necesidades básicas o primarias, mientras que en la parte superior se ubican las necesidades más complejas y abstractas, denominadas necesidades secundarias.

A continuación, se presenta la distribución jerárquica de las necesidades según Maslow (Robbins y Coulter, 2013).

Figura 2

Jerarquía de las necesidades de Maslow



Nota. Tomado de Robbins Coulter (2013).

- **Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades fisiológicas, corresponde al nivel básico de la pirámide, son innatas e involucra a las necesidades de alimentación (sed, hambre) sueño y reposo (cansancio).
- **Necesidades de seguridad:** Las necesidades de seguridad, corresponden al segundo nivel de la pirámide, se refiere al acto que la persona lleva a cabo para protegerse de cualquier peligro o amenazas del entorno externo, esta necesidad también está involucrada con la existencia del ser humano.
- **Necesidades sociales:** Son las necesidades de pertenencia que involucra la asociación, participación, afecto, amor y aceptación por parte de los compañeros de trabajo, amigos, y la sociedad en general emergen en la conducta cuando las necesidades básicas (fisiológicas, así como de seguridad) se encuentran parcialmente complacidas.
- **Necesidades de autoestima:** Es la necesidad que se encuentra en nivel penúltimo de la pirámide, involucra a como una persona se percibe así misma, la confianza que se

tiene, el amor propio, así como también interviene el reconocimiento social, la reputación y la estimación.

- Necesidades de autorrealización: Son las que se ubican en el nivel más alto, éstas involucran al ser humano a extender su potencial y educarse como seres humanos mientras viva, también implica a los valores.

b) Teoría de los dos Factores de Herzberg.

Herzberg (como se citó en Robbins y Coulter, 2013) señala que la motivación laboral de los colaboradores está influenciada por dos factores estrechamente vinculados: los factores higiénicos y los factores motivacionales.

- Factores higiénicos: Estos factores están relacionados con las condiciones en las que el trabajador desempeña sus actividades. Incluyen aspectos como el ambiente laboral, el salario, las prestaciones laborales, las políticas corporativas, el liderazgo, el clima organizacional, entre otros.

Si bien estos factores son esenciales para evitar la insatisfacción, poseen una capacidad limitada para generar una motivación sostenida en el trabajador. En otras palabras, cuando estos elementos se encuentran en niveles óptimos, solo evitan la insatisfacción, pero no incrementan significativamente la motivación. No obstante, su escasez genera un efecto contrario, causando insatisfacción en el personal.

Entre los factores que pueden provocar insatisfacción laboral se encuentran: el salario percibido, la relación con la gerencia, las condiciones físicas del entorno laboral, la comodidad en el trabajo, las prestaciones sociales, las políticas organizacionales y las relaciones con los compañeros de trabajo.

- Factores motivacionales: A diferencia de los factores higiénicos, los factores motivacionales están directamente relacionados con el contenido del puesto de trabajo y el desarrollo profesional del trabajador. Estos elementos tienen un impacto

significativo en la satisfacción laboral, ya que pueden generar una motivación duradera y contribuir al incremento de la productividad.

Cuando estos factores son gestionados de manera óptima, la satisfacción laboral se incrementa de manera sustancial. Sin embargo, su ausencia puede afectar negativamente la motivación y la productividad del colaborador. Los principales factores motivacionales incluyen:

- Autonomía para determinar cómo realizar el trabajo.
- Uso pleno de las habilidades personales.
- Responsabilidad total sobre las tareas asignadas.
- Autoevaluación del desempeño.
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo.

c) Teoría de la discrepancia.

La satisfacción laboral depende de los valores laborales implantados en la organización y de la percepción del trabajador respecto a su entorno de trabajo. Según Locke (1976), los valores de un individuo se encuentran organizados jerárquicamente, de manera que su influencia en la satisfacción laboral varía en función de su importancia para la persona.

El autor identifica tres elementos fundamentales que contribuyen a la comprensión de la teoría de la discrepancia:

- Descripción de las dimensiones: Hace referencia a las experiencias relacionadas con la naturaleza del trabajo, sin involucrar aspectos afectivos.
- Satisfacción con las dimensiones del trabajo: Comprende la evaluación afectiva de los elementos del entorno laboral, considerando aspectos como la cordialidad, la emotividad y la conexión con el trabajo.

- Relevancia de las dimensiones: Evalúa la importancia que cada dimensión del trabajo tiene para el individuo, determinando así su impacto en la satisfacción laboral.

2.2.2. Calidad de Servicio.

A. Definición de calidad.

La calidad es un concepto que refleja el grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas del usuario o cliente. Se trata de un término dinámico, cuyo significado evoluciona conforme a las necesidades y percepciones del consumidor.

La Real Academia Española (RAE, 2023) define la calidad como el conjunto de características propias de algo que permiten evaluar su valor. No obstante, esta definición, aunque precisa, requiere contextualización dentro de cada sector específico para su adecuada aplicación.

Desde una doble perspectiva, la calidad puede abordarse tanto desde el producto como desde la experiencia del usuario. En términos de producto, la calidad se evalúa en función de sus diferencias cuantitativas y cualitativas con otros bienes o servicios similares. Por otro lado, desde la óptica del usuario, la calidad se mide según el grado en que satisface expectativas y necesidades, convirtiéndose en un indicador clave de su eficacia y adecuación (Quality Assurance, 2022).

B. Definición de servicio.

El servicio se define como cualquier acción o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Se trata de una prestación esencialmente intangible que no conlleva la transferencia de propiedad de un bien. Su producción puede estar o no vinculada con un producto físico (Kotler y Keller, 2012). Según la (Alcaraz y Martínez, 2012), las 4A del servicio son Atender, Aclarar, Actuar y Asegurar. Estos pasos forman un proceso integral que busca

exceder las expectativas del cliente, desde la acogida hasta la confirmación de su satisfacción.

C. Dimensiones.

La calidad de servicio puede analizarse a través de diversas dimensiones, cada una de las cuales influye en la percepción y valoración del usuario:

- **Capacidad de respuesta:** Hace referencia a la disposición y eficiencia con la que se atienden los requerimientos del usuario. Implica cumplir con las asignaciones en el tiempo establecido, optimizar las operaciones y proporcionar respuestas ágiles y concisas a las consultas.
- **Fiabilidad:** Consiste en la capacidad de cumplir con lo prometido, ofreciendo un producto o servicio acorde con lo anunciado y esperado por el usuario.
- **Competencia:** Se relaciona con las habilidades, conocimientos y aptitudes necesarias para ejecutar una tarea específica o abordar un problema de manera efectiva.
- **Cortesía:** Engloba el trato amable y respetuoso hacia los usuarios, asegurando un comportamiento acorde con las normas de etiqueta y los estándares culturales establecidos.
- **Empatía:** Se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y necesidades del usuario, adaptando el servicio a sus expectativas particulares.
- **Comprensión:** Implica la capacidad de interpretar y justificar una situación, facilitando la comunicación efectiva y la resolución de problemas de manera satisfactoria.
- **Tangibilidad:** Aunque los servicios sean intangibles, la calidad percibida se ve influenciada por aspectos tangibles como la infraestructura, la presentación del personal, el diseño del servicio, el precio y otros atributos que contribuyen a la experiencia del usuario.

- Estas dimensiones son fundamentales para garantizar una prestación de calidad, maximizando la satisfacción del cliente y optimizando la eficiencia del servicio.

D. Teorías.

a) Teoría de la calidad: La filosofía de Deming.

Como se citó en Evans y Lindsay (2005), el producto, así como el servicio, tiene calidad si es capaz de ayudar a alguien y posee un mercado estable. También señalan que la variación es la causa primordial de la deficiente calidad y requiere un ciclo permanente para reducirla, el cual incluye: el diseño o esbozo del servicio o producto, la prestación del servicio o fabricación del producto, continuando con las pruebas y ventas, seguidos del análisis de mercado y, finalmente, el rediseño y la mejora.

Es importante tener en cuenta que, en toda entidad, si se consigue una calidad alta, mejorará su productividad y, a su vez, fortalecerá la capacidad competitiva para los próximos años.

A continuación, mostramos los catorce puntos de la filosofía de Deming, los cuales fueron modificados según los nuevos conocimientos del autor durante su vida. Sin embargo, casi al final de la misma, los resumió en una base profunda y lo llamó “Un sistema de profundo conocimiento”, el cual ofrece una perspectiva crítica y necesaria para diseñar hábitos de administración y mejorar el proceso de toma de decisiones en las empresas actuales (Deming, 1989).

Los 14 puntos de Deming:

- Hacer conocer a todos los trabajadores los fines y propósitos de la organización, los cuales deben demostrar compromiso con esta proclamación.
- Aplicar la filosofía de la organización desde los ejecutivos hasta los empleados del nivel más bajo.
- Entender que la fiscalización permitirá mejores procesos y disminuirá los costos.

- Dejar de pensar que solo el precio determina el premio a un negocio.
- Regenerar constantemente el procedimiento de producción y servicio.
- Establecer formación y entrenamiento constantes.
- Aprender a crear liderazgo.
- Suprimir el temor. Proporcionar confianza. Estimular un adecuado ambiente para la innovación.
- Buscar los mejores resultados de los procesos con el fin de conseguir los objetivos y propósitos con la colaboración del equipo de trabajo.
- Eliminar las amenazas en el área laboral.
- Instituir métodos para la mejora, eliminando los objetivos cuantitativos en la producción; asimismo, instruirse en las habilidades de los procesos y cómo optimizarlas, eliminando la administración por objetivos.
- Terminar con los obstáculos que no permiten que las personas se sientan satisfechas con su puesto laboral.
- Promover la formación y el *autogrowth* en cada persona.
- Involucrar a las personas en acciones que logren la transformación.

b) Teoría de Joseph Moses Juran

El autor define la calidad en dos conceptos básicos: "calidad es adecuado para el uso" y "calidad es satisfacción del cliente externo e interno". Su forma de pensar nos enseña que los líderes y administradores deben involucrarse plenamente en las prácticas de calidad e incorporarla como objetivo principal en el plan de negocio (Summers, 2006).

Juran destaca tres aportes fundamentales, conocidos como la Trilogía de la Calidad, que comprende tres procesos administrativos: planificación, control y mejora. A continuación, se detallan cada uno de ellos:

- **Planificación de la calidad:** Consiste en reconocer quiénes son los clientes y cuáles son sus necesidades, convertir esas necesidades al lenguaje de la empresa, diseñar un producto que las satisfaga, establecer un procedimiento capaz de crear productos con las características necesarias y, finalmente, trasladar los planes obtenidos a los equipos operativos.
- **Control de la calidad:** Implica medir el rendimiento actual del proceso, comparar este rendimiento con las metas o estándares de calidad y, finalmente, disponer acciones correctivas para reducir la diferencia entre lo real y lo esperado.
- **Mejora de la calidad:** La mejora de la calidad es estratégica y debe contar con metas anuales revisadas por la dirección. Además, debe ser respaldada por programas de formación y evaluación para fomentar la excelencia y optimizar los incentivos.

c) Teoría de Kaouri Ishikawa

Esta teoría nos enseña que la calidad consiste en hacer lo que se debe hacer, es decir, hacer lo correcto. Inicia y finaliza con la capacitación en todos los niveles de la empresa, y se debe estar siempre alerta para actuar de inmediato, ya que el control de calidad pierde su valor si no se implementan medidas oportunas (Ishikawa, 1986).

Ishikawa incorporó a esta teoría el diagrama de causa y efecto, más conocido como diagrama de espina de pescado. En su representación gráfica, se identifican diversas características de calidad junto con los factores que las afectan, ya que este modelo vincula el efecto con sus posibles causas.

A continuación, se presenta el procedimiento para la creación de dicho diagrama:

- Establecer de manera clara el problema o tema a estudiar.
- Determinar el modelo de diagrama de Ishikawa a utilizar.
- Desarrollar una lluvia de ideas para identificar las posibles causas del problema.
- Representar y analizar las ideas obtenidas en el diagrama.

- Mediante el diálogo, identificar cuáles son las causas más relevantes.
- Definir las causas en las que se debe actuar.
- Elaborar un plan de acción para abordar cada una de las causas seleccionadas.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción Laboral (SL).

Se refiere al grado en que los colaboradores perciben que sus expectativas y necesidades en el ámbito laboral son satisfechas. Entre los factores que influyen en la SL se encuentran la compensación, el entorno laboral, las oportunidades de desarrollo y el ambiente de trabajo, entre otros. Según Locke (1976), la SL se entiende como una sensación afectiva positiva, originada por la valoración del trabajo y las experiencias laborales.

Calidad de Servicio (CS).

Hace referencia a la capacidad de una organización para cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes o usuarios. La técnica de investigación SERVQUAL, diseñada por Parasuraman *et al.* (1985), establece cinco dimensiones para evaluar la CS: tangibilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Centro de Salud (CdS).

Entidad sanitaria encargada de brindar atención médica primaria, así como servicios de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

La satisfacción laboral influye positivamente en la calidad de servicio del centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- La satisfacción laboral influye positivamente en la fiabilidad del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.
- La satisfacción laboral influye positivamente en la capacidad de respuesta del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.
- La satisfacción laboral influye positivamente en la empatía del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

3.2. Identificación de variables

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Según Parasuraman et al. (1985), la calidad de servicio se define como la impresión general del cliente sobre la calidad o excelencia del servicio. Esta percepción se construye a partir de la comparación entre las expectativas previas del usuario y su evaluación del rendimiento del servicio recibido.

Variable Independiente: Satisfacción laboral

Según Caballero (2002), la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del trabajador hacia su empleo, que involucran su percepción sobre la empresa, los jefes, supervisores, compañeros de trabajo, salario, ascensos y condiciones laborales.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Satisfacción laboral	Es el conjunto de actitudes propias de un trabajador hacia su labor, las cuáles involucran a la empresa, jefes, supervisores, compañeros de jornada, sueldo, ascensos, situación del trabajo, etc.	Operacionalmente, se entiende como el cúmulo de percepciones o valoraciones y actitudes de los colaboradores hacia sus trabajos y se mide mediante un cuestionario de escala Likert que evalúa la satisfacción con las condiciones laborales, remuneración, promoción interna y reconocimiento, cada una con sus respectivas subescalas. Las condiciones de trabajo incluyen la seguridad, la comodidad y la disponibilidad de recursos; la remuneración se mide por la percepción de la justicia salarial y los beneficios comparados con los estándares de la industria; la promoción interna se valora por la claridad y frecuencia de las oportunidades de avance profesional; y el reconocimiento se evalúa por la frecuencia y el tipo de reconocimientos recibidos. (Rivas, 2006).	Condiciones de trabajo	Condiciones laborales	1
				Elementos y equipos necesarios	3
			Remuneración	Remuneración justa	1
				Prestaciones de acuerdo con ley	1
				Disposición de servicio del trabajador	2
			Promoción interna	Vacante a personal interno	1
			Reconocimiento	Reconocimiento de la labor del trabajador	2
Calidad de servicio	Impresión general del cliente sobre la calidad o excelencia del servicio (Parasuraman <i>et al.</i> , 1985).	La calidad de servicio se mide operacionalmente a través de las percepciones de los usuarios sobre la eficacia, eficiencia, y empatía del servicio proporcionado, utilizando un cuestionario de escala Likert. Este cuestionario evaluará la fiabilidad, basada en la coherencia y precisión del servicio prestado; la capacidad de respuesta, determinada por la rapidez y la adecuación del servicio a las necesidades del usuario; y la empatía, juzgada por la	Fiabilidad	Interés de los trabajadores	2
				Buen servicio	4
			Capacidad de respuesta	Existe información clara	1
				Se respeta los horarios	2
				Comunicación constante	1
				Servicio rápido y eficiente	2
			Empatía	Capacidad de servicio y amabilidad.	3

disposición y la capacidad del colaborador para entender y abordar las inquietudes de los beneficiarios o usuarios.	Existe un grado de comunicación y tiempo al usuario	1 1
Las dimensiones adicionales de tangibilidad y seguridad serán medidas en términos de la materialidad de las instalaciones y la percepción de cuidado y atención personal. La información recopilada a través del cuestionario proporcionará datos cuantitativos que reflejarán la calidad global del servicio del centro en el año 2023.	Atención personalizada	1

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación en el Centro de Salud (CdS) La Tulpuna en Cajamarca es de carácter aplicado y cuantitativo, con un diseño no experimental, centrado en la observación y descripción de variables en su estado natural. Según Hernández *et al.* (2014), se emplea un nivel descriptivo para detallar las percepciones de los trabajadores y usuarios en cuanto a la satisfacción laboral (SL) y la calidad de servicio (CS), y un nivel correlacional para explorar la relación entre estas dos variables.

La recolección de información se realizó mediante encuestas estructuradas con escala de Likert, y los resultados serán procesados estadísticamente para identificar correlaciones y tendencias. Este enfoque permite analizar datos reales sin la intervención directa del investigador, lo que resulta esencial para garantizar la validez de las conclusiones en un entorno laboral auténtico. Además, ofrece recomendaciones prácticas para la mejora del servicio en el CdS.

4.2. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo básico, ya que se fundamenta en el uso de conocimientos y teorías existentes sobre la satisfacción laboral y la calidad de servicio para abordar y analizar problemas específicos en el CdS La Tulpuna en Cajamarca (Hernández *et al.*, 2014).

Este trabajo contribuye al campo de la administración de la salud al proporcionar datos empíricos que respaldan o cuestionan modelos teóricos sobre la satisfacción laboral en el ámbito de la salud pública gestionada por el Estado. Asimismo, los hallazgos tendrán implicaciones prácticas directas, proporcionando a los administradores del centro de salud información valiosa sobre los factores que fomentan la satisfacción del personal y su impacto en la calidad del servicio. Se espera que los resultados del estudio conduzcan a la

implementación de estrategias efectivas para mejorar la calidad del servicio y el bienestar de los trabajadores, lo que podría reflejarse en un aumento de la satisfacción de los pacientes, una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una optimización de los recursos del centro.

4.3. Nivel de investigación

El estudio adopta un nivel descriptivo para documentar y analizar las percepciones actuales sobre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el CdS La Tulpuna en Cajamarca. Para ello, se emplearán herramientas estadísticas que permitirán identificar el estado actual de ambas variables y sus posibles variaciones.

Paralelamente, el estudio también incorpora un nivel correlacional para examinar la existencia y la naturaleza de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio. Mientras que la fase descriptiva se centra en la identificación y categorización de factores influyentes y niveles de satisfacción, la fase correlacional busca comprender cómo interactúan ambas variables.

Al distinguir entre estos dos niveles de investigación, el estudio proporciona un análisis integral tanto de la variable independiente (SL) como de la variable dependiente (CS), permitiendo generar recomendaciones basadas en evidencia para la mejora de las condiciones laborales y la calidad del servicio en el CdS (Hernández *et al.*, 2014).

4.4. Métodos de investigación

El estudio se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, empleando encuestas estructuradas con una escala de valoración tipo Likert para medir las actitudes y percepciones de los colaboradores y usuarios del CdS La Tulpuna (Hernández *et al.*, 2014).

Para garantizar la validez del cuestionario, se realizará una revisión exhaustiva de la literatura y una consulta con expertos en gestión de salud, asegurando que las preguntas reflejen

con precisión los constructos teóricos de la satisfacción laboral y la calidad del servicio. Asimismo, para verificar la confiabilidad del instrumento, se llevará a cabo una prueba piloto, calculando el coeficiente α de Cronbach para cada dimensión de la encuesta (Hernández *et al.*, 2014).

La recolección de datos se efectuará siguiendo un protocolo estandarizado, con la capacitación previa de los encuestadores para garantizar la consistencia en la aplicación de las encuestas. Se mantendrá la objetividad en la recopilación y análisis de los datos mediante procedimientos estadísticos estandarizados, asegurando la anonimidad y confidencialidad de las respuestas.

El procesamiento de los datos se llevará a cabo mediante herramientas informáticas especializadas en análisis estadístico, lo que permitirá la visualización de datos a través de gráficos y la elaboración de tablas estadísticas. Finalmente, se aplicarán técnicas de análisis estadístico para identificar correlaciones, tendencias y patrones dentro de los datos recogidos.

4.5. Diseño de investigación

La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño no experimental, puesto que tiene en consideración la observación, así como el análisis de las variables sin una manipulación directa o controlada por parte del investigador.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

La población de estudio está conformada por 106 colaboradores del personal de salud y un promedio de 1,510 usuarios que reciben atención mensualmente en el CdS La Tulpuna en Cajamarca.

4.6.2. Muestra.

A. Unidad de análisis.

La unidad de análisis está constituida por los colaboradores y usuarios atendidos en el CdS La Tulpuna, ubicado en el distrito de Cajamarca, durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2023. En la investigación se incluirán tanto usuarios como trabajadores de ambos sexos, con edades comprendidas entre 12 y 55 años o más.

B. Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de ambas poblaciones, se empleará una fórmula estadística adecuada que garantice la representatividad de los datos recopilados.

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{(X - \mu)^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Siendo:

n = Tamaño de la muestra a estudiar

N = Población total de 106 colaboradores y de 1510 usuarios del CdS La Tulpuna.

Z = Se asigna el valor de 1.96, que representa un nivel de confianza del 95% en la determinación de la muestra.

P y q = Se asume que p y q tienen el valor de .5 cada uno, de acuerdo con la doctrina.

(X – u) = En este caso se considera .05, ya que, de acuerdo con la doctrina debe ser .10 o menos.

C. Selección de la muestra.

Tras el reemplazo de los datos en la fórmula de cálculo muestral, se determinó una muestra de ochenta y seis (86) colaboradores y trescientos seis (306) beneficiarios o usuarios del Centro de Salud (CdS) La Tulpuna en Cajamarca, 2023.

Justificación del uso de la muestra en trabajadores

Aunque la población total de trabajadores (106) podría, en principio, ser abordada en su totalidad, se optó por la selección de una muestra debido a la naturaleza dinámica de

sus labores, que incluyen turnos rotativos, disponibilidad limitada y la atención prioritaria de pacientes. Estas circunstancias dificultan la realización de entrevistas a todo el personal sin afectar el normal funcionamiento del centro de salud.

Además, el uso de una muestra permite garantizar rigor estadístico, optimizar tiempo y recursos en la investigación y mantener un equilibrio adecuado entre la representatividad de los resultados y la viabilidad práctica del estudio.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

Para la recopilación de información, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando una escala de Likert como método de medición.

4.7.2. Instrumentos.

A. Diseño

Se seleccionó el cuestionario como instrumento principal para la obtención de información. Este fue validado por tres expertos a fin de garantizar su pertinencia y precisión.

Se diseñaron dos cuestionarios independientes: uno dirigido a los usuarios del CdS La Tulpuna y otro destinado al personal de salud. Esta distinción fue fundamental para obtener una perspectiva clara y diferenciada de las percepciones de ambos grupos, considerando que sus necesidades y experiencias varían significativamente.

- Evaluación a los usuarios: El cuestionario dirigido a los usuarios evaluó la percepción sobre la calidad del servicio (CS) recibido, abarcando aspectos como tiempo de espera, claridad en la comunicación, cortesía del personal y satisfacción general con los servicios prestados. Estos factores son críticos para medir la fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta del personal de salud.

- Evaluación al personal de salud: El cuestionario aplicado al personal de salud se enfocó en medir la satisfacción laboral (SL), explorando aspectos como condiciones de trabajo, disponibilidad de formación, comunicación interna y oportunidades de desarrollo profesional. Esta evaluación permitió identificar factores clave que inciden en el bienestar y la motivación del personal, los cuales impactan directamente en la calidad del servicio brindado.

B. Técnicas estadísticas de análisis de datos

Se recurrió a la estadística descriptiva para el procesamiento de los datos, empleando tablas de frecuencia y gráficos porcentuales para la descripción detallada de las variables dependientes. Por ello, se emplearán los softwares Microsoft Excel y SPSS 25.

En la fase de análisis estadístico, después de utilizar la estadística descriptiva para obtener una vista general de variables a través de tablas de frecuencia y figuras porcentuales, se aplicó análisis estadísticos para investigar las conexiones de ambas variables. Específicamente, se efectuó pruebas de correlación de Pearson para evaluar la conexión y la dirección de la asociación de la SL con la CS. Adicionalmente, se utilizó modelado de regresión múltiple para identificar el impacto de la SL en la CS mientras se controla por variables confusas potenciales, como la antigüedad del personal, la formación y la carga de trabajo. Estas pruebas permitieron una interpretación más precisa de las relaciones causales y correlacionales de ambas variables (Hernández *et al.*, 2014).

Para manejar los posibles factores confusos, se recopiló información detallada sobre posibles variables intervinientes y moderadoras durante la fase de recolección de datos. Este enfoque metodológico permitió ajustar los modelos de regresión y proporcionó una comprensión más matizada de la dinámica subyacente. Para analizar los datos se hizo uso del programa SPSS 25, que ofrece herramientas avanzadas para la gestión de datos

multivariantes y la realización de análisis estadísticos complejos. Este proceso garantizó la objetividad y la precisión en la interpretación de los resultados del estudio.

Asimismo, con el fin de identificar las áreas en las que el personal del CdS La Tulpuna requiere formación para mejorar tanto la SL como la CS ofrecido, se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación. Para este análisis, se realizaron entrevistas a los 83 trabajadores del centro, distribuidos entre las áreas administrativas, asistenciales y de apoyo, según el organigrama institucional. Las entrevistas fueron diseñadas para evaluar las competencias técnicas, habilidades interpersonales y el interés en capacitaciones específicas.

Distribución de los trabajadores entrevistados por departamento, según organigrama del centro de salud:

- Director del Centro: 1
- Departamento Administrativo: 10
- Departamento de Asistencia Médica: 20
- Departamento de Suministros: 5
- Departamento de Recursos Humanos: 5
- Consultas Médicas: 15
 - Farmacia: 3
 - Planificación Familiar: 2
 - Laboratorio: 4
 - Consulta Externa: 6 (Medicina General, Obstetricia, Enfermería, Odontología, Psicología)
- Emergencia: 10

Finalmente, además del cuestionario validado y la entrevista, se empleó el diagrama de Ishikawa como herramienta complementaria para el diagnóstico de las causas

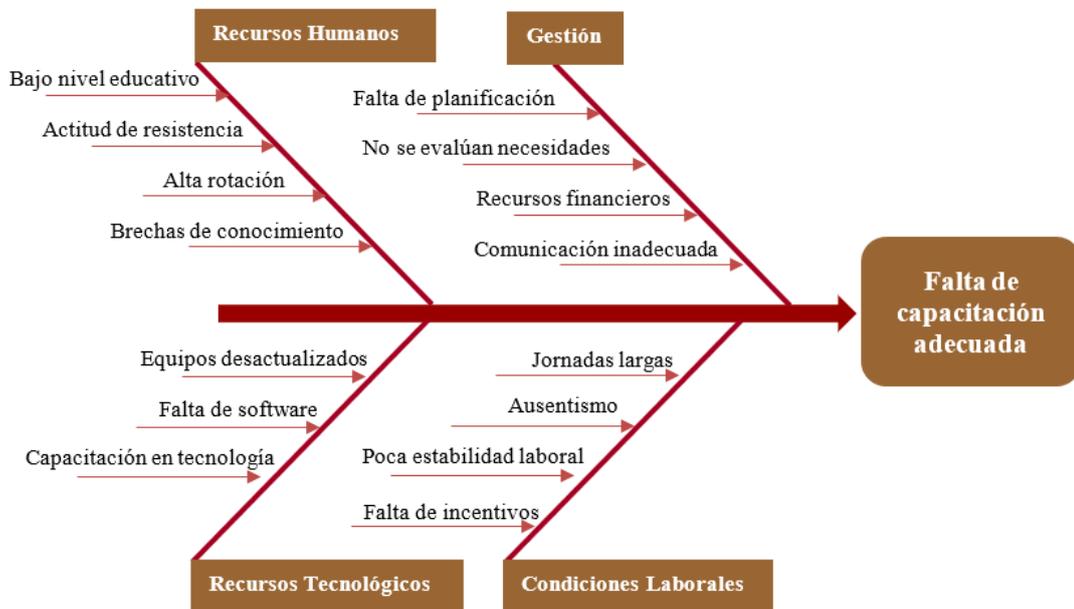
de la falta de capacitación adecuada en el personal del CdS La Tulpuna. Esta técnica cualitativa permite desglosar visual y estructuradamente las posibles causas raíz del problema, facilitando la identificación de áreas clave que requieren atención y mejoras en los programas de capacitación.

El diagrama de Ishikawa se utilizó para categorizar las causas en cuatro grandes grupos: Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Gestión y Condiciones Laborales. A partir de este análisis, se identificaron factores específicos que influyen en la insuficiencia de los programas de capacitación, tales como la falta de actualización tecnológica, la ausencia de planificación en los programas formativos, condiciones laborales inadecuadas y brechas de conocimiento entre el personal.

Este enfoque cualitativo complementa los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas tipo Likert, proporcionando una visión más integral sobre los factores que afectan la capacitación y su impacto en la satisfacción laboral (SL) y la calidad del servicio (CS). A continuación, se presenta el Diagrama de Ishikawa, el cual ilustra de manera clara y estructurada las causas que contribuyen a la carencia de capacitación adecuada del personal en el CdS La Tulpuna:

Figura 3

Diagrama de Ishikawa: Causas de la Falta de Capacitación en el CdS La Tulpuna



C. Confiabilidad

La confiabilidad se define como la estabilidad de las variables, garantizando que no presenten variaciones significativas ni con el paso del tiempo ni al ser evaluadas en diferentes personas. Este aspecto es fundamental en la aplicación de herramientas en contextos comparables o idénticos, permitiendo que los resultados sean consistentes y reproducibles (Nunnally y Bernstein, 1994).

Según Nunnally y Bernstein (1994), el coeficiente alfa de Cronbach (α) es un indicador clave para medir la confiabilidad de un conjunto de preguntas en un cuestionario o sondeo. Este coeficiente, cuyo valor oscila entre 0 y 1, proporciona información sobre la coherencia interna entre los ítems de un instrumento. Generalmente, un valor superior a .70 se considera aceptable para garantizar una consistencia confiable del instrumento, mientras que un valor de .80 o superior es recomendable para niveles de confiabilidad muy altos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la evaluación de confiabilidad del cuestionario de Satisfacción Laboral (SL):

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de SL

“α”	N de elementos
0,849	11

Los datos presentados revelan que el coeficiente alfa de Cronbach (α) es de .849 para un cuestionario compuesto por 11 ítems, lo que indica un buen nivel de confiabilidad. Este resultado sugiere que el conjunto de ítems posee una alta consistencia interna y mide de manera coherente el constructo en cuestión.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la evaluación de confiabilidad del cuestionario de Calidad de Servicio (CS):

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad de CS

“α”	N de elementos
0,862	18

Los datos presentados revelan que el coeficiente alfa de Cronbach (α) es de .862 para un conjunto de 18 ítems, lo que indica un grado de confiabilidad que oscila entre bueno y excelente. Este valor, cercano a 1, refleja una consistencia interna significativa en la escala, lo que subraya su robustez en la medición del constructo de interés.

D. Validez

El cuestionario utilizado como instrumento de medición en esta investigación fue sometido a un proceso de validación de contenido por tres expertos con amplia experiencia en gestión de la salud e investigaciones sobre satisfacción laboral y calidad de servicio. Estos expertos, seleccionados por su conocimiento especializado y su trayectoria en

publicaciones relevantes en el área, proporcionaron evaluaciones críticas sobre la pertinencia, claridad y relevancia de cada ítem del cuestionario.

Sus recomendaciones fueron incorporadas para garantizar que el cuestionario mida de manera efectiva los constructos teóricos planteados. Asimismo, este proceso de validación aseguró que las preguntas fueran comprensibles y que las escalas de Likert utilizadas reflejaran un rango adecuado para capturar la variabilidad en las respuestas de los participantes (Hernández *et al.*, 2014).

La autoridad de los expertos en las áreas pertinentes aporta una mayor rigurosidad en la construcción del instrumento, lo que incrementa su credibilidad y fortalece la confiabilidad y validez de los hallazgos del estudio. La validación realizada por los tres expertos se detalla en el Anexo 3.

Capítulo V: Resultados

5.1 Descripción del trabajo de campo

Para la realización del presente estudio, se empleó una metodología mixta para la recolección de información. La recopilación de datos in situ se llevó a cabo entre enero y marzo de 2023, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas dirigidas al personal del Centro de Salud (CdS) La Tulpuna, así como encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.

Las encuestas y entrevistas destinadas al personal del centro se realizaron de manera virtual a través de la plataforma Google Forms, lo que permitió una recopilación de datos rápida y eficiente. En total, se encuestó y entrevistó a 83 trabajadores, distribuidos en distintos departamentos, quienes proporcionaron información clave sobre sus necesidades de capacitación y su percepción sobre la calidad del servicio (CS).

El uso de una plataforma digital facilitó la participación del personal con turnos rotativos, superando así una de las principales dificultades del proceso de recolección de datos. Además, a cada participante se le brindó una explicación detallada sobre la finalidad del estudio y se garantizó la confidencialidad de las respuestas, lo que fomentó la confianza y participación voluntaria.

En cuanto a las encuestas dirigidas a los usuarios del centro de salud, se implementó una modalidad mixta. Para los usuarios que acudieron presencialmente al centro, se distribuyeron encuestas en formato físico, asegurando un muestreo representativo. De manera complementaria, se emplearon herramientas digitales para enviar encuestas virtuales a usuarios que previamente habían interactuado con el centro mediante plataformas digitales o consultas telefónicas.

Al igual que con el personal, a cada usuario se le explicó el propósito de la encuesta, enfatizando que sus respuestas contribuirían a la mejora de la calidad del servicio en el CdS La

Tulpuna. Este enfoque dual permitió abarcar un rango más amplio de usuarios, garantizando una participación más diversificada y representativa.

El trabajo de campo tuvo una duración de tres meses, desde enero hasta marzo de 2023. Durante este período, se logró recopilar una cantidad significativa de datos tanto del personal como de los usuarios, superando los desafíos relacionados con la disponibilidad y disposición de los participantes para colaborar.

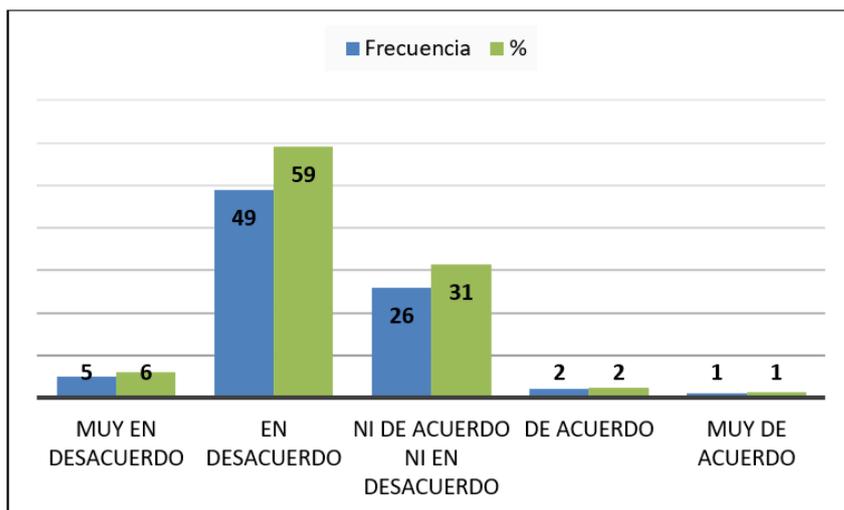
5.2 Presentación de resultados

5.2.1 Análisis descriptivo.

5.2.1.1 Encuesta a los trabajadores del CdS La Tulpuna de Cajamarca, 2023 sobre satisfacción laboral.

Figura 4

Se encuentran presentes condiciones laborales apropiadas



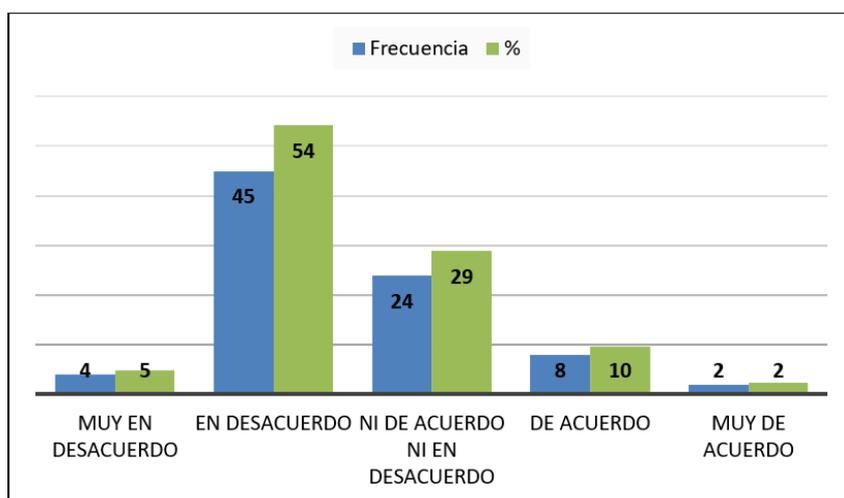
El gráfico refleja que la mayoría de los trabajadores considera que el CdS no dispone de los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas, con un 59 % de los encuestados en la categoría "Desacuerdo" y un 6 % en "Muy en desacuerdo". No obstante, un grupo reducido de trabajadores opina que el CdS sí cuenta con los recursos adecuados

para el desempeño de sus funciones, con un 2 % en "De acuerdo" y un 1 % en "Muy de acuerdo".

Por otro lado, el 31 % de los encuestados adoptó una postura neutral, seleccionando la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo".

Figura 5

Se cuenta de recursos necesarios para efectuar las tareas asignadas

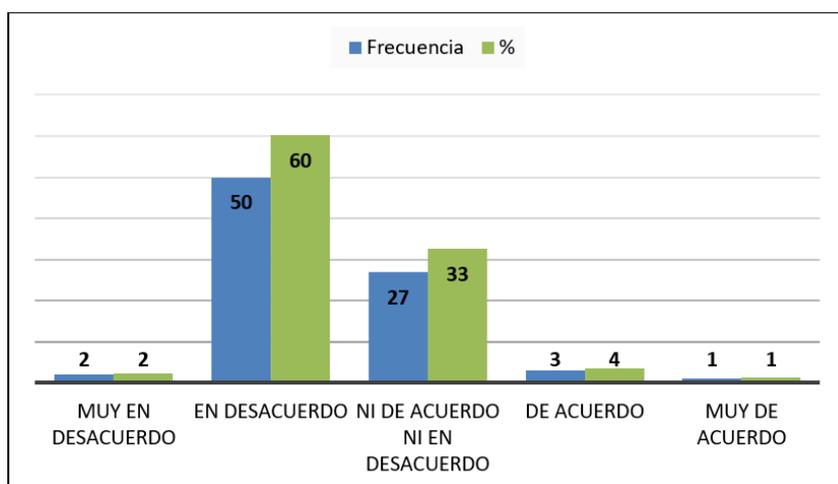


El gráfico muestra que una porción significativa de trabajadores opina que el CdS no dispone del equipamiento necesario para brindar el servicio, con un 54 % en "Desacuerdo" y un 5 % en "Muy en desacuerdo".

Por otro lado, algunos trabajadores sostienen que el CdS sí cuenta con los recursos necesarios para prestar el servicio, reflejándose en un 10 % en "De acuerdo" y un 2 % en "Muy de acuerdo".

Figura 6

Están disponibles los equipos adecuados y suficientes para ofrecer el servicio

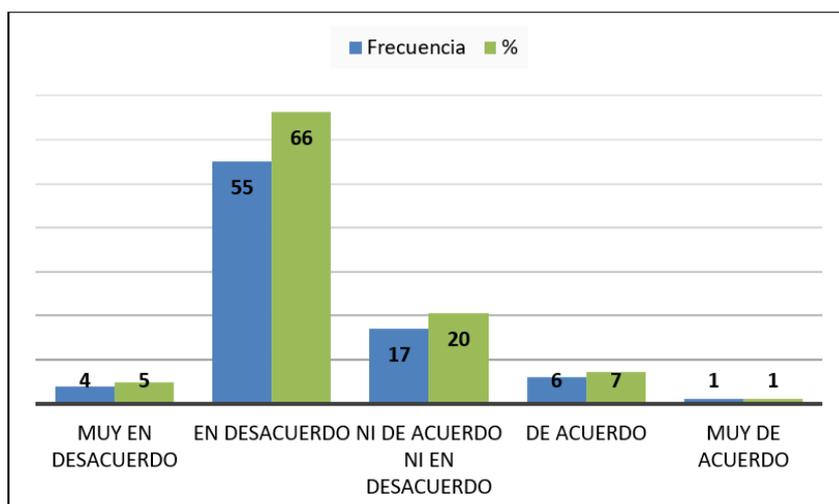


Se evidencia que gran parte de los trabajadores considera que el CdS no dispone del equipamiento adecuado para la prestación del servicio, con un 60 % en "Desacuerdo" y un 2 % en "Muy en desacuerdo". Por otro lado, un grupo reducido de trabajadores opina que el establecimiento de salud sí cuenta con los equipos necesarios para brindar el servicio, lo que se refleja en un 4 % en "De acuerdo" y un 1 % en "Muy de acuerdo".

Asimismo, el 33 % de los encuestados adoptó una postura neutral, eligiendo la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo".

Figura 7

Se cuenta con instalaciones apropiadas para la prestación del servicio

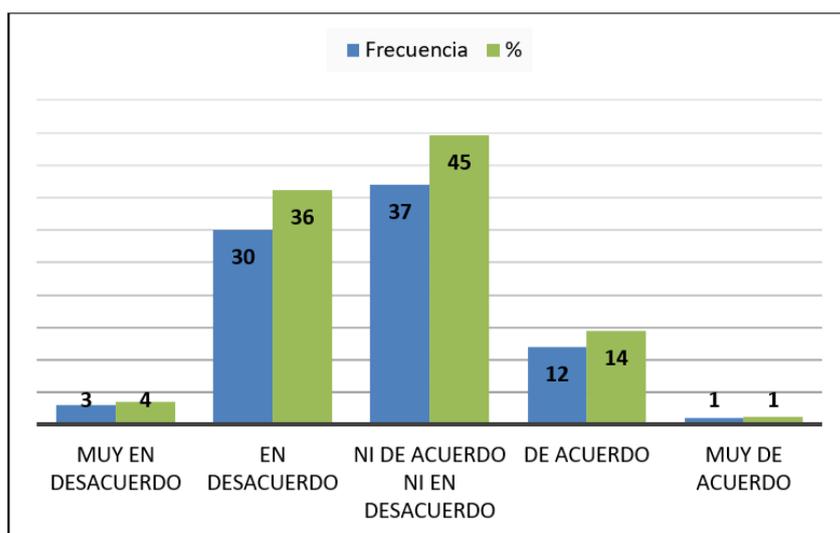


Se evidencia que gran parte del personal sanitario considera que el CdS no dispone de las instalaciones adecuadas para la atención, con un 66 % en "Desacuerdo" y un 5 % en "Muy en desacuerdo".

Por otro lado, un sector del personal opina que el centro de salud sí cuenta con las instalaciones necesarias para ofrecer el servicio, lo que se refleja en un 7 % en "De acuerdo" y un 1 % en "Muy de acuerdo".

Figura 8

La compensación económica es adecuada y proporcional



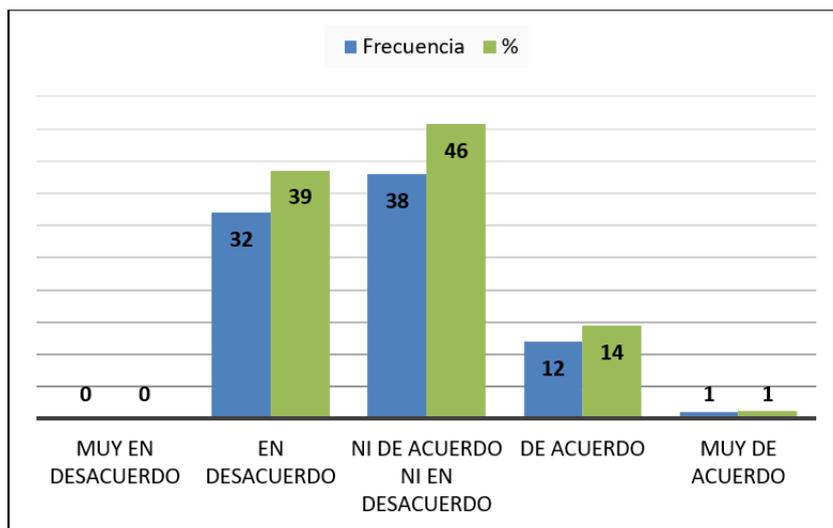
Un gran porcentaje de colaboradores considera que el Centro de Salud no ofrece una remuneración justa y equitativa, con un 45 % en "Desacuerdo" y un 4 % en "Muy en desacuerdo".

No obstante, algunos trabajadores opinan que el centro de salud sí brinda una remuneración justa y equitativa, reflejándose en un 14 % en "De acuerdo" y un 1 % en "Muy de acuerdo".

Por otro lado, se observa que el 45 % de los trabajadores mantiene una postura neutral, eligiendo la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo".

Figura 9

La institución proporciona las prestaciones sociales conforme a lo establecido por la ley

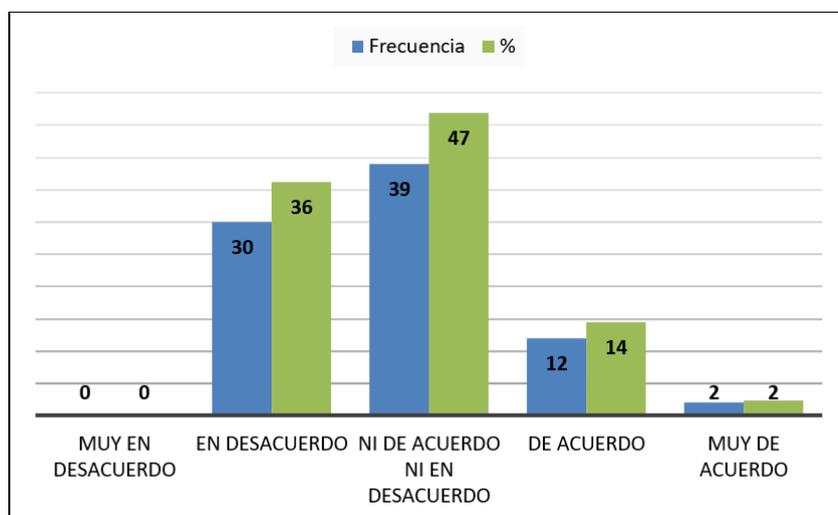


El análisis del gráfico indica que un alto porcentaje de trabajadores considera que el Centro de Salud no brinda las prestaciones conforme a la normativa vigente, con un 39 % en "Desacuerdo" y un 0 % en "Muy en desacuerdo".

Por otro lado, un grupo de trabajadores opina que el Centro de Salud sí cumple con la entrega de prestaciones según la ley, reflejándose en un 14 % en "De acuerdo" y un 1 % en "Muy de acuerdo".

Figura 10

El personal brinda un servicio ágil y eficaz

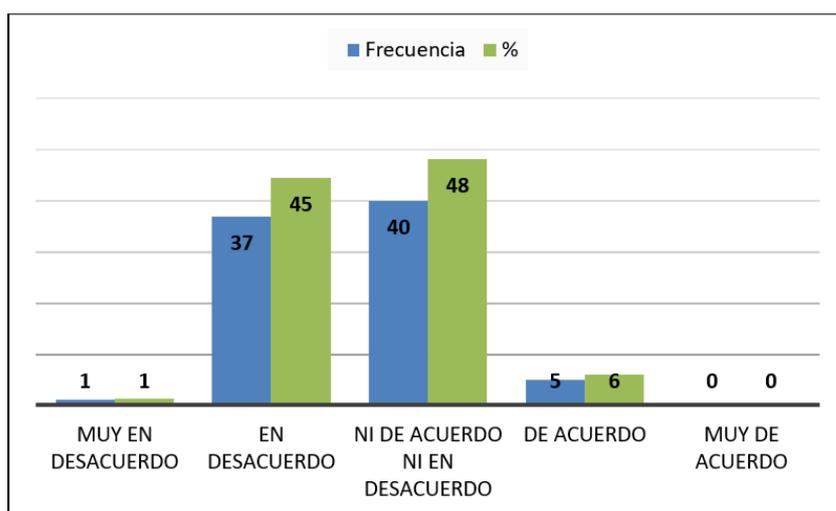


El gráfico muestra que la mayoría de los trabajadores considera que en el CdS el personal no brinda un servicio eficiente y ágil. En particular, el 36 % manifestó estar en "Desacuerdo", mientras que ningún encuestado seleccionó "Muy en desacuerdo" (0 %).

No obstante, algunos trabajadores opinan que el centro de salud sí proporciona un servicio rápido, lo que se refleja en un 14 % en "De acuerdo" y un 2 % en "Muy de acuerdo".

Figura 11

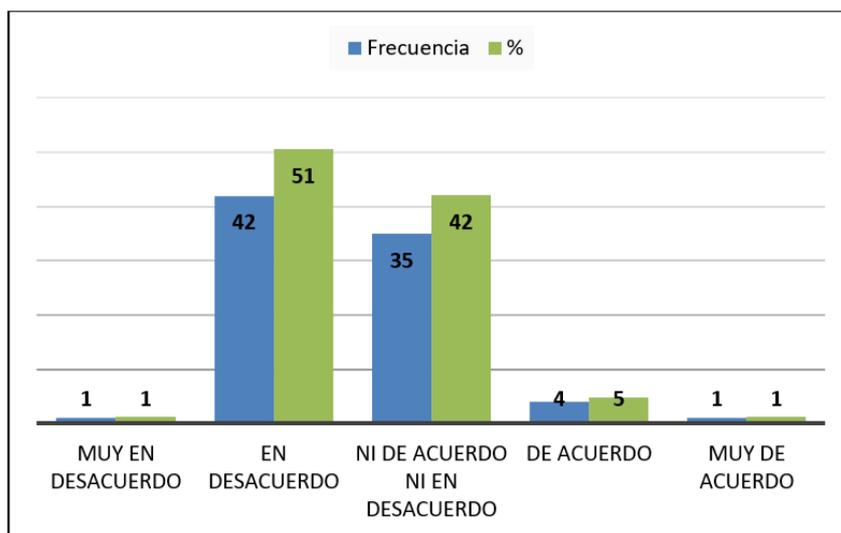
El personal está siempre dispuesto a asistir a las personas atendidas



En cuanto a la disposición del personal para brindar ayuda, el 45 % de los encuestados indicó estar en "Desacuerdo", mientras que el 48 % adoptó una postura neutral. Esta situación influye tanto en la satisfacción laboral (SL) como en la calidad del servicio (CS) ofrecida por el CdS La Tulpuna de Cajamarca en 2023.

Figura 12

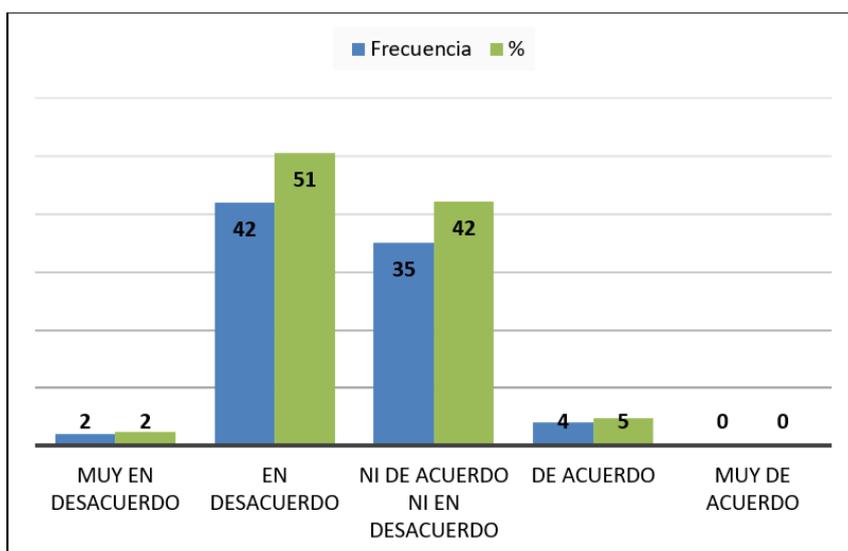
Se considera al personal interno para cubrir los puestos vacantes



De personal consultado sobre si se considera al personal interno al momento de cubrir una vacante, el 51% manifestó estar en desacuerdo, y el 42% expresó una postura neutral. Situación que incide en la SL, impactando a su vez en la CS ofrecida por el CdS La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

Figura 13

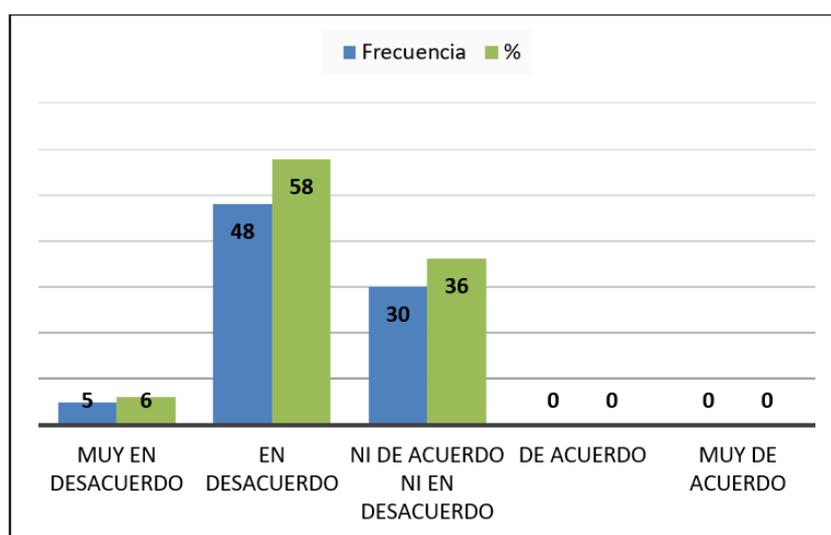
Se valora adecuadamente el desempeño del trabajador



Respecto a la consideración del personal interno al momento de cubrir una vacante, el 51 % manifestó estar en "Desacuerdo", mientras que el 42 % expresó una postura neutral. Este factor impacta directamente en la satisfacción laboral, lo que a su vez repercute en la calidad del servicio brindado por el CdS La Tulpuna de Cajamarca en 2023.

Figura 14

Se compensa económicamente las horas extras trabajadas por el personal

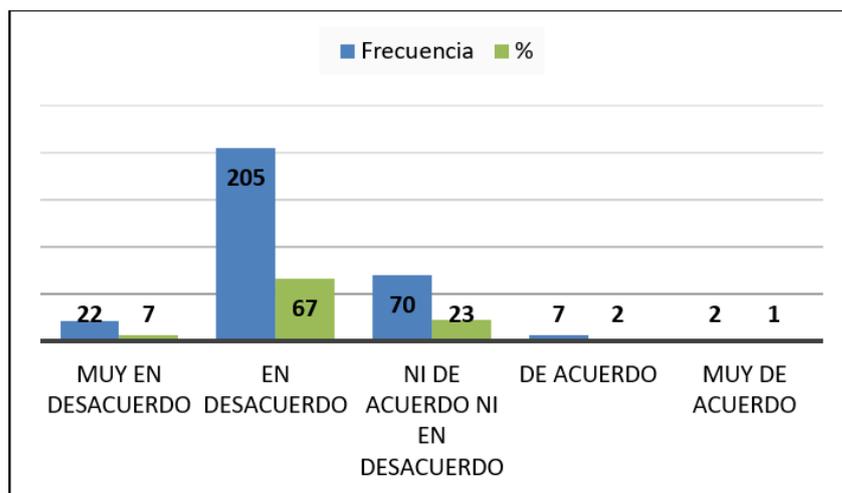


Del personal consultado sobre el reconocimiento económico de las horas extras realizadas, el 58 % expresó estar en desacuerdo, y el 36 % adoptó una posición neutral. Situación que repercute en la SL, lo que a su vez incide en la CS ofrecida por el CdS La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

5.2.1.2 Encuesta aplicada a los clientes del CdS La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

Figura 15

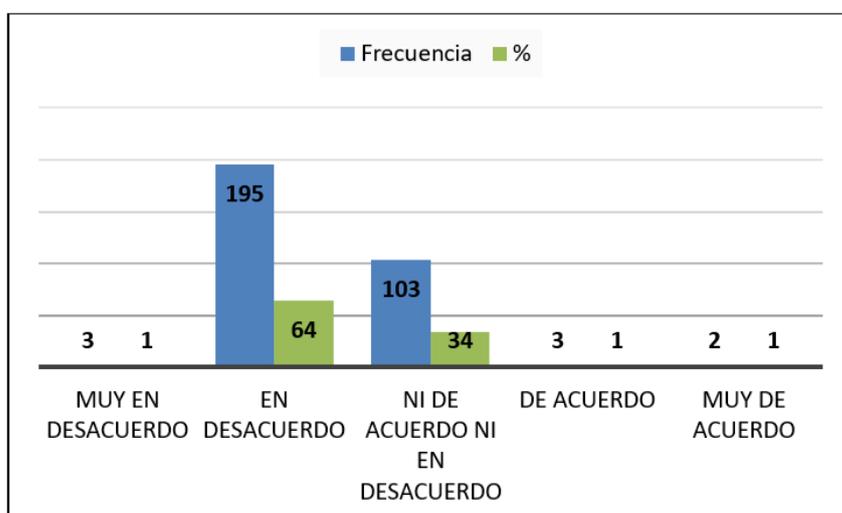
Se cumple con lo que se prometió en el servicio



El 67 % de los encuestados está en "Desacuerdo" sobre el cumplimiento de lo prometido en el servicio, mientras que el 23 % adoptó una postura neutral. Esta situación impacta en la calidad del servicio, por lo que se requieren medidas correctivas inmediatas.

Figura 16

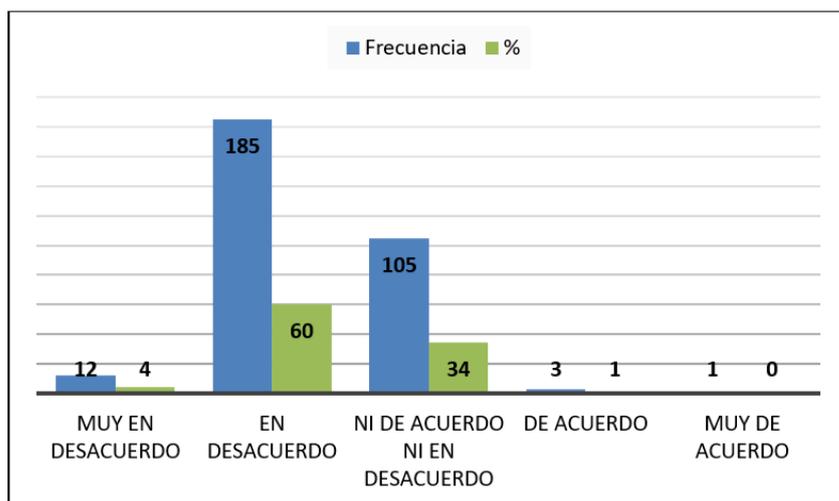
Los trabajadores demuestran un interés genuino por resolver las preocupaciones planteadas



El 64 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre el interés genuino de los trabajadores en resolver sus preocupaciones, mientras que el 34 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren acciones correctivas inmediatas.

Figura 17

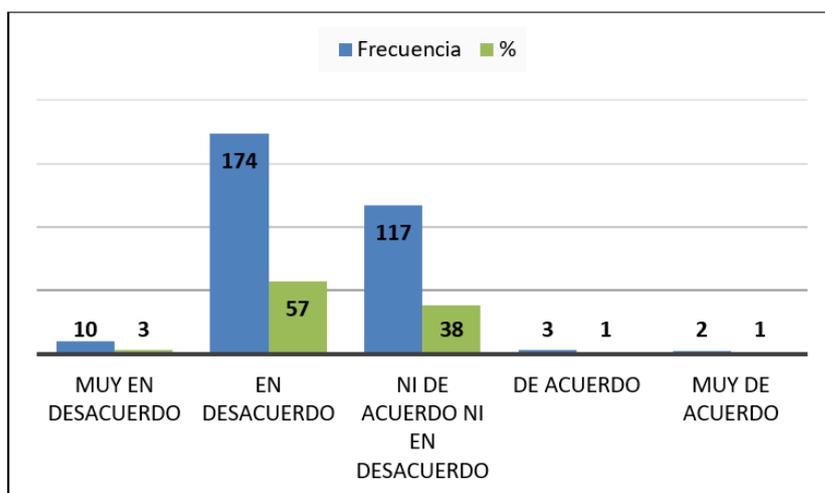
Se genera confianza en la oferta de un servicio de óptima calidad



El 60 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre la confianza en la correcta ejecución del servicio, mientras que el 34 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren medidas correctivas inmediatas.

Figura 18

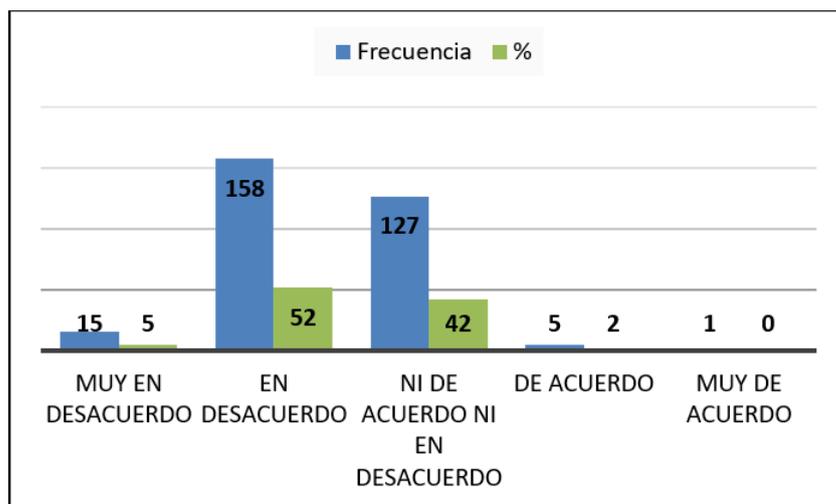
Se satisface adecuadamente la solicitud del usuario



El 57 % de los beneficiarios encuestados está en "Desacuerdo" sobre si el servicio cumple con sus requerimientos, mientras que el 38 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras inmediatas.

Figura 19

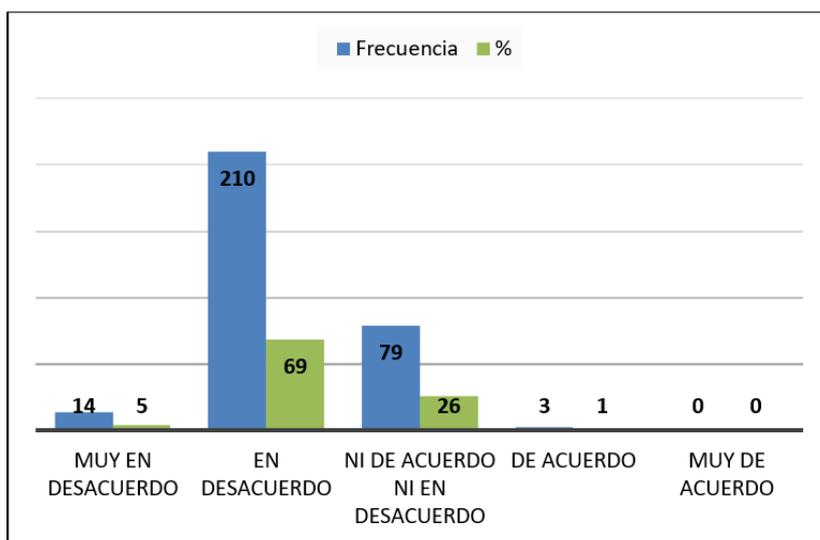
Los responsables del servicio brindan información clara y puntual



El 52 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre la claridad y oportunidad de la información brindada, mientras que el 42 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras urgentes.

Figura 20

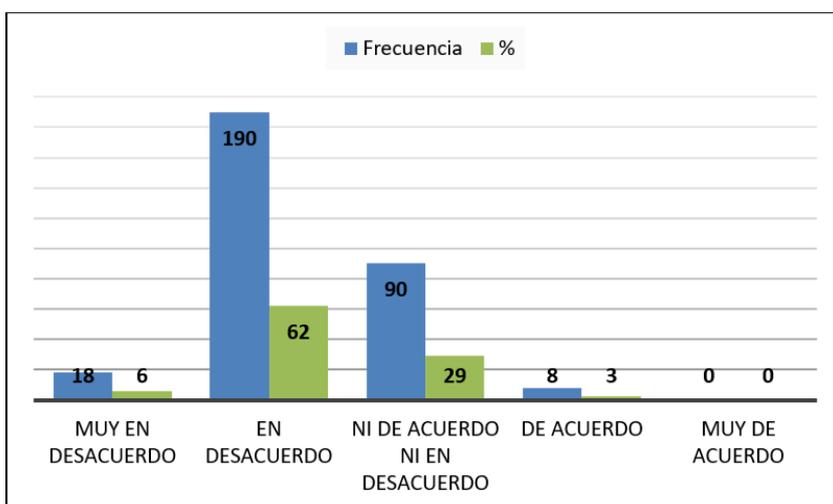
Los servicios ofrecidos se perciben como de alta calidad



El 69 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre la calidad de los servicios prestados, mientras que el 26 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren medidas correctivas urgentes.

Figura 21

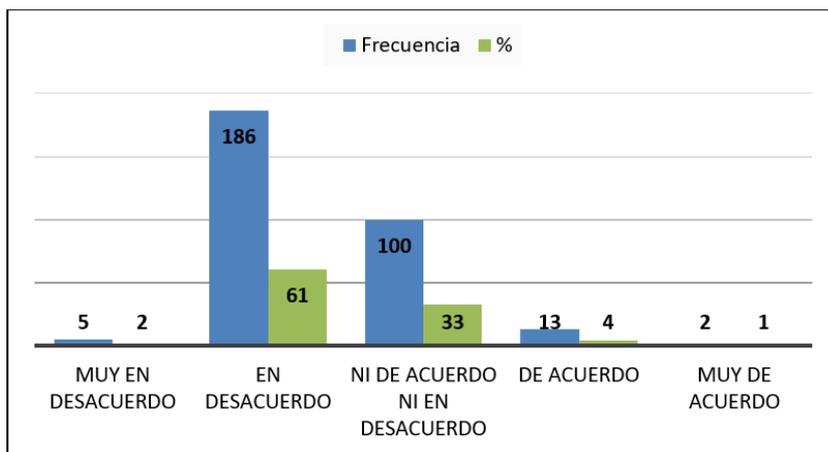
La información proporcionada es completa, clara, puntual y verídica



El 62 % de los encuestados está en "Desacuerdo" sobre la claridad y completitud de la información proporcionada, mientras que el 29 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras urgentes.

Figura 22

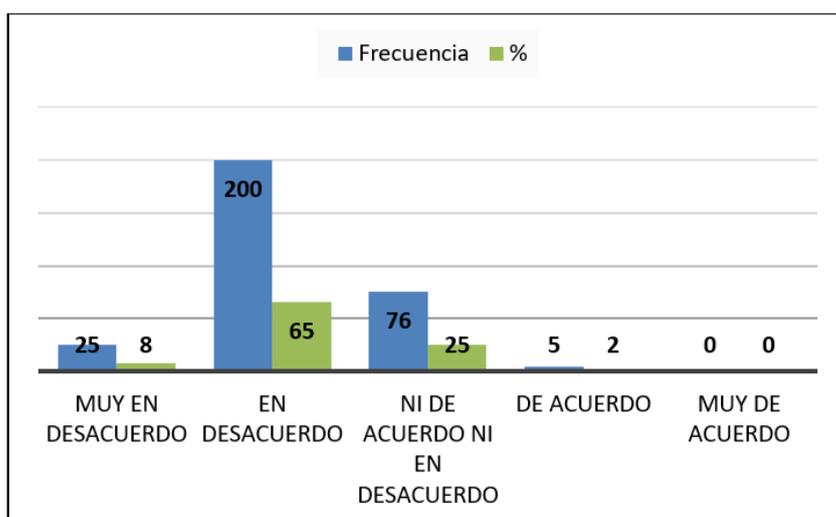
Se respeta el orden de atención según el momento de llegada



El 61 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre el respeto al orden de atención según el momento de llegada, mientras que el 33 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren medidas correctivas inmediatas.

Figura 23

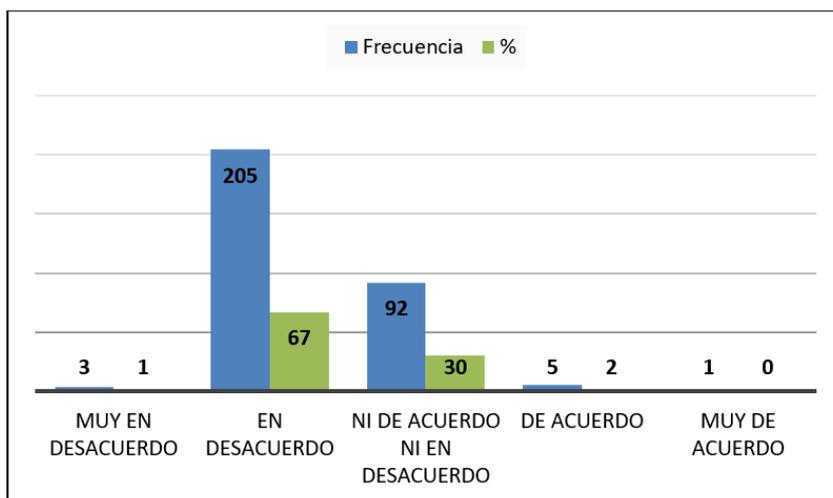
La duración de espera es razonable y adecuado



El 65 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre si la duración de espera es razonable y adecuada, mientras que el 25 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras con prontitud.

Figura 24

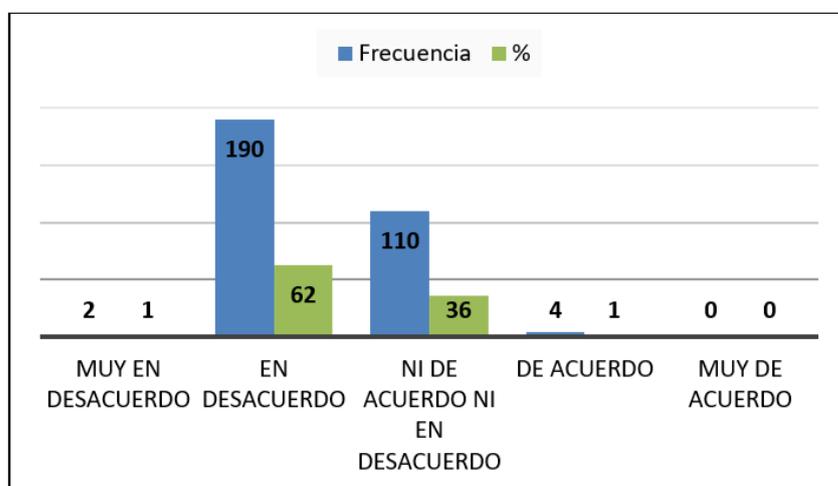
Se mantiene una comunicación continua a lo largo del servicio para asegurar la conformidad del usuario



El 67 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre la existencia de una comunicación continua a lo largo del servicio, mientras que el 30 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras urgentes.

Figura 25

El personal brinda un servicio ágil y eficiente

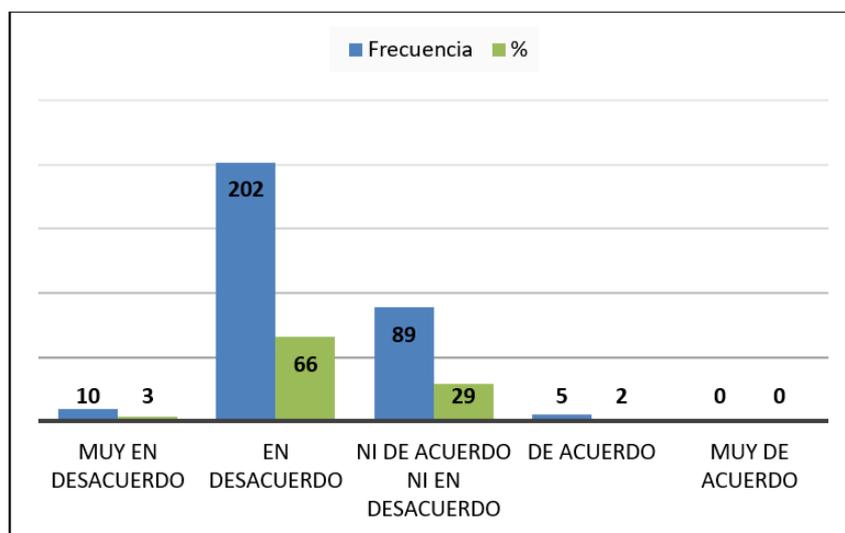


El 62 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre la eficiencia y agilidad del servicio brindado por los trabajadores, mientras que el 36 % adoptó una

postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren medidas correctivas urgentes.

Figura 26

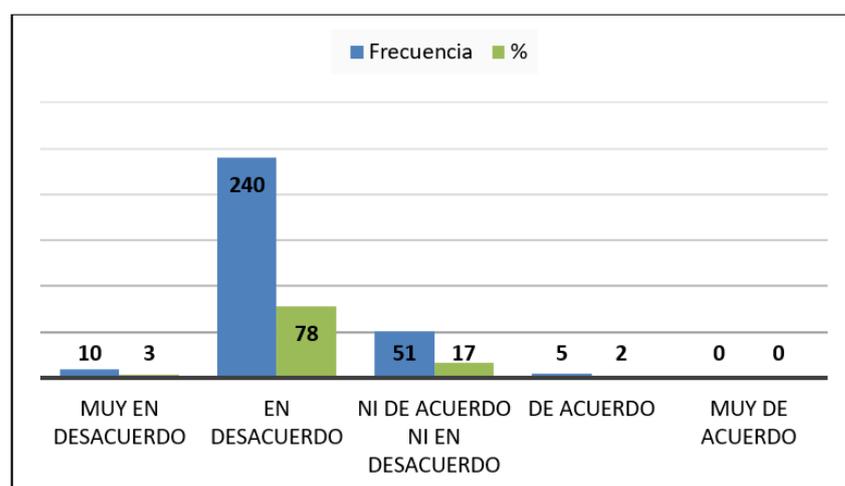
El personal demuestra constante disposición para ayudar



El 66 % de los beneficiarios encuestados está en "Desacuerdo" sobre la disposición del personal para brindar ayuda, mientras que el 29 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren medidas correctivas inmediatas.

Figura 27

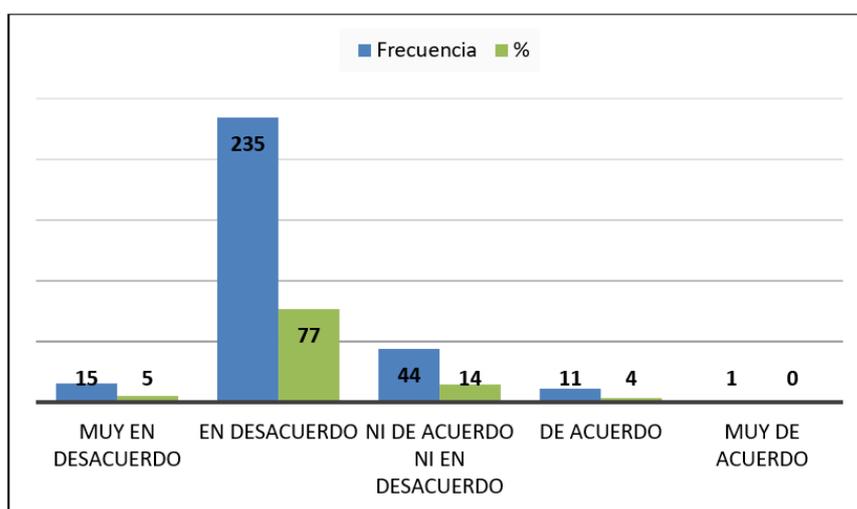
El equipo responsable del servicio es capaz de comprender al usuario



El 78 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre la capacidad del equipo responsable para comprender al usuario, mientras que el 17 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras urgentes.

Figura 28

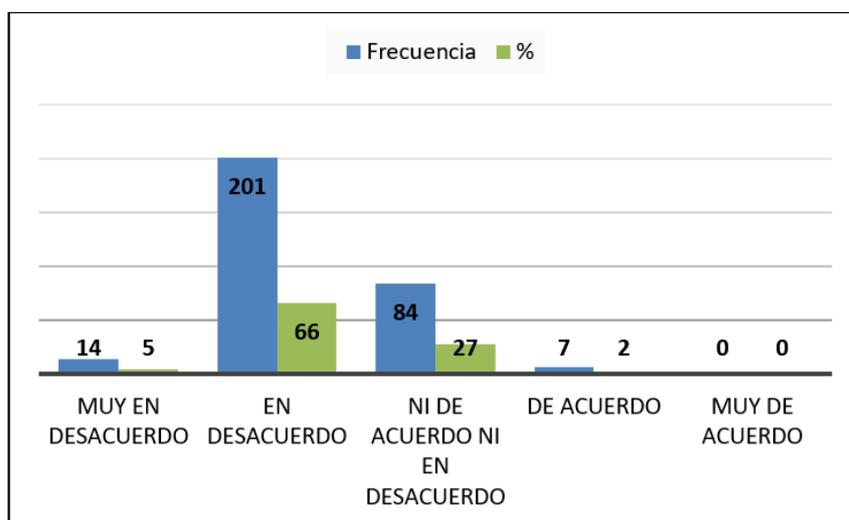
El equipo que proporciona el servicio demuestra una actitud amable y generosa



El 77 % de los beneficiarios encuestados está en "Desacuerdo" sobre la actitud amable del personal que brinda el servicio, mientras que el 14 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras urgentes.

Figura 29

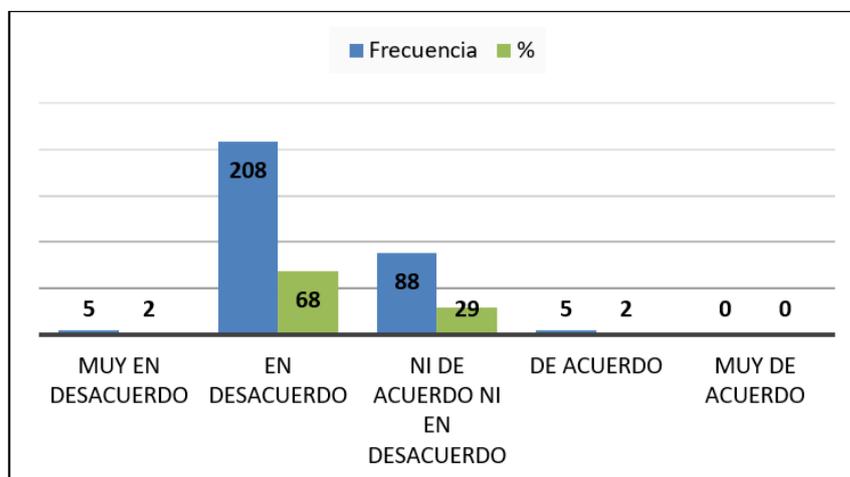
El equipo administrativo y de atención muestra paciencia hacia los usuarios



El 66 % de los beneficiarios encuestados está en "Desacuerdo" sobre la paciencia del equipo administrativo y de atención con los usuarios, mientras que el 27 % adoptó una postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras con prontitud.

Figura 30

Hay una comunicación clara entre el personal de servicio y el usuario

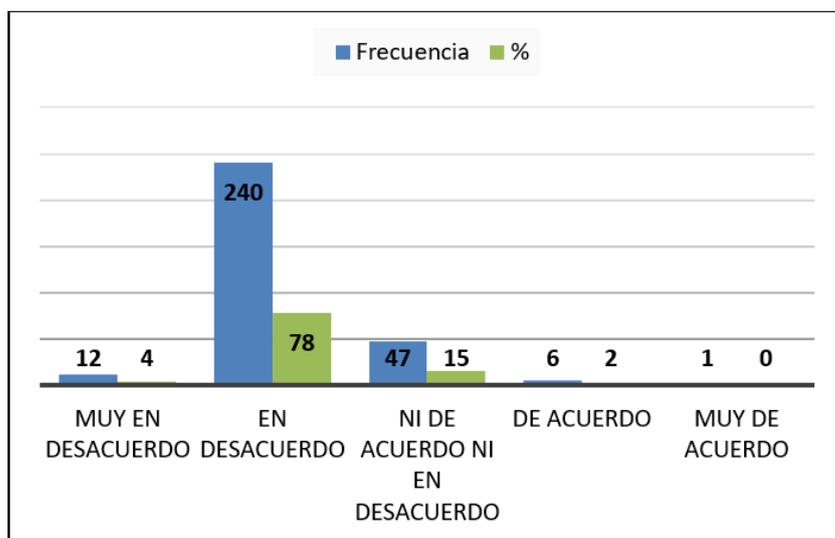


El 68 % de los clientes encuestados está en "Desacuerdo" sobre la claridad en la comunicación entre el personal de servicio y el usuario, mientras que el 29 % adoptó una

postura neutral. Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren mejoras con prontitud.

Figura 31

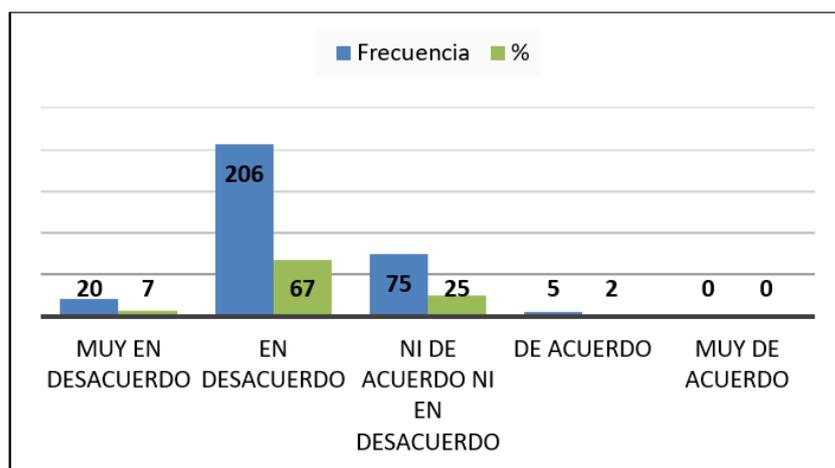
El personal de servicio dedica el tiempo necesario a cada usuario



El 78 % de los beneficiarios encuestados está en "Desacuerdo" sobre si el personal de servicio dedica el tiempo necesario a cada usuario, mientras que el 15 % adoptó una postura neutral. Esta situación impacta la calidad del servicio, por lo que es fundamental que los funcionarios implementen mejoras de manera urgente.

Figura 32

El servicio ofrece una atención personalizada



Los resultados indican que la mayoría no considera el servicio como personalizado, con un 67 % en "Desacuerdo" y un 7 % en "Muy en desacuerdo". Además, el 25 % adoptó una postura neutral, mientras que un porcentaje mínimo expresó estar "De acuerdo". Esta situación afecta la calidad del servicio, por lo que se requieren medidas correctivas inmediatas.

5.2.1.3 Entrevista a los trabajadores del CdS La Tulpuna de Cajamarca, 2023 sobre diagnóstico de necesidades.

A fin de proporcionar una comprensión completa, se procede a presentar los resultados del diagnóstico, segmentados por cada departamento:

- **Director del Centro (1 trabajador entrevistado)**

Se identificó la necesidad de formación en gestión avanzada de recursos humanos, liderazgo, manejo de crisis, y estrategias financieras para optimizar la administración del centro.

- **Departamento Administrativo (10 trabajadores entrevistados)**

Los trabajadores reportaron la necesidad de capacitación en herramientas de gestión documental y software administrativo, así como en normativas de gestión pública. Además, se mencionó la importancia de mejorar las habilidades de atención al cliente para fortalecer la relación con los usuarios.

- **Departamento de Asistencia Médica (20 trabajadores entrevistados)**

Se identificó la carencia de formación en el uso de tecnologías innovadoras médicas, protocolos de atención de emergencias, y actualización en enfermedades emergentes. Los trabajadores también señalaron la importancia de mejorar sus habilidades interpersonales, como la empatía y la comunicación con los que están siendo atendidos y sus familias.

- **Departamento de Suministros (5 trabajadores entrevistados)**

Los entrevistados mencionaron la necesidad de formación en logística de insumos médicos, optimización de inventarios y normativas de bioseguridad. Además, se expresó la necesidad de capacitación en la utilización de programas específicos para la administración de almacenes.

- **Departamento de Recursos Humanos (5 trabajadores entrevistados)**

Las áreas prioritarias para este departamento incluyen estrategias de retención de talento, legislación laboral del sector salud, y manejo de software de gestión de personal.

- **Consultas Médicas (15 trabajadores entrevistados)**

Farmacia (3 trabajadores): Necesidad de actualización en normativas de distribución de medicamentos y gestión de inventarios.

Planificación Familiar (2 trabajadores): Capacitación en nuevos métodos de planificación familiar y asesoría emocional.

Laboratorio (4 trabajadores): Capacitación en el uso de equipos de vanguardia y normativas de bioseguridad.

Consulta Externa (6 trabajadores en Medicina General, Obstetricia, Enfermería, Odontología y Psicología): Capacitación en atención integral al paciente, protocolos de atención interdisciplinaria y manejo de tecnologías modernas en diagnóstico.

- **Emergencia (10 trabajadores entrevistados)**

Los entrevistados señalaron la necesidad de capacitación en reanimación cardiopulmonar (RCP), primeros auxilios avanzados, y el uso de equipos de soporte vital. También se identificó la necesidad de formación en comunicación efectiva bajo presión.

Este diagnóstico revela que las necesidades de capacitación en el CdS La Tulpuna están enfocadas en áreas técnicas, como el manejo de equipos médicos y la actualización en protocolos, así como en habilidades interpersonales, particularmente en la empatía y la comunicación efectiva con los pacientes. Además, se identificaron carencias en el manejo administrativo y en el uso de tecnologías avanzadas tanto para la gestión del centro como para el tratamiento de pacientes. Estas áreas de mejora son fundamentales para optimizar tanto la SL del personal como la CS prestado a los usuarios.

5.3 Contratación de resultados

Prueba de normalidad.

Es fundamental llevar a cabo la prueba de normalidad antes de aplicar cualquier prueba estadística, para el presente estudio se efectuó con el programa SPSS v26 con los datos e información recolectados.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VX: Satisfacción laboral	0,305	83	0,000	0,814	83	0,000
VY: Calidad de servicio	0,371	83	0,000	0,681	83	0,000
DY1: Fiabilidad	0,335	83	0,000	0,759	83	0,000
DY2: Capacidad de respuesta	0,371	83	0,000	0,681	83	0,000
DY3: Empatía	0,378	83	0,000	0,688	83	0,000

Regla decisión:

Si: $p \leq 0,05$, indica que los datos son no normales

Si: $p > 0,05$, indica que los datos son normales

Se toman en cuenta los valores obtenidos de la prueba de Kolmogorov-Smirnov toda vez que, el tamaño de la muestra es superior a 50. La evidencia obtenida sugiere que

los datos no se distribuyen normalmente, pues los valores encontrados son inferiores a 0,05. Dado que las variables y dimensiones son de naturaleza ordinal, se empleará la prueba no paramétrica Rho de Spearman para analizar la correlación. Los resultados de las pruebas de hipótesis, obtenidos mediante inferencia estadística, se presentan a continuación.

5.3.1 Prueba de hipótesis general.

H0: La satisfacción laboral no influye positivamente en la calidad de servicio del centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

H1: La satisfacción laboral influye positivamente en la calidad de servicio del centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

Regla decisión:

Si: $p \leq .05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > .05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 8

Correlación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio

		Correlación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,546
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según la tabla, se realizó una prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman (ρ), obteniendo un valor de .546, lo que evidencia una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral (SL) y la calidad del servicio (CS) en el CdS La Tulpuna de Cajamarca. Esto indica que un mayor nivel de SL se asocia con una mejora en la CS brindada a los usuarios.

La significancia bilateral ($p = .000$) confirma la fiabilidad de los resultados, permitiendo rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis alternativa, estableciendo que la SL influye positivamente en la CS.

Este hallazgo es relevante en el ámbito de Administración y Negocios Internacionales, resaltando el papel clave de la SL como un factor determinante en la mejora de la CS dentro del sector salud.

5.3.2 Prueba de hipótesis específica 1.

H0: La satisfacción laboral no influye positivamente en la fiabilidad del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

H1: La satisfacción laboral influye positivamente en la fiabilidad del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

Regla decisión:

Si: $p \leq .05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > .05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 9

Correlación entre la satisfacción laboral y la fiabilidad

		Correlación	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Rho de Spearman	,590
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según la tabla citada, se realizó una prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman (ρ), obteniendo un valor de .590, lo que indica una conexión positiva de moderada a fuerte entre la satisfacción laboral (SL) y la fiabilidad del personal en el CdS La Tulpuna de Cajamarca.

Este resultado sugiere que un incremento en la SL de los empleados está asociado a una mayor fiabilidad del personal, lo cual es fundamental para garantizar una prestación de servicios de salud eficiente y efectiva.

La relevancia estadística de este hallazgo se respalda con un valor p de .000, lo que confirma su significancia, permitiendo rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis alternativa, demostrando que la SL influye positivamente en la fiabilidad del personal.

Este resultado resalta la importancia de las estrategias y planes de gestión de recursos humanos orientados a fortalecer la SL dentro del sector salud.

5.3.3 Prueba de hipótesis específica 2.

H0: La satisfacción laboral no influye positivamente en la capacidad de respuesta del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

H1: La satisfacción laboral influye positivamente en la capacidad de respuesta del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

Regla decisión:

Si: $p \leq .05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > .05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 10

Correlación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta

		Correlación	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,546
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según la tabla, se obtuvo un coeficiente de .546, lo que indica una conexión positiva moderada entre la satisfacción laboral (SL) y la capacidad de respuesta del personal en el CdS La Tulpuna de Cajamarca.

Este resultado sugiere que una mayor SL en los empleados está asociada con una mejora en su capacidad para responder de manera eficiente a las necesidades de los pacientes.

La relevancia estadística de este hallazgo se respalda con un valor p de .000, lo que confirma su significancia, permitiendo rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis alternativa.

Este hallazgo destaca la importancia de promover la SL en el personal de salud como una estrategia clave para fortalecer su capacidad de respuesta, lo que a su vez impacta en la calidad del servicio dentro del sector salud.

5.3.4 Prueba de hipótesis específica 3.

H0: La satisfacción laboral no influye positivamente en la empatía del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

H1: La satisfacción laboral influye positivamente en la empatía del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.

Regla decisión:

Si: $p \leq .05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > .05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 11

Correlación entre la satisfacción laboral y la empatía

		Correlación	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,509
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman (ρ), se obtuvo un coeficiente de .509, lo que indica una conexión positiva moderada entre la satisfacción laboral (SL) y la empatía del personal en el CdS La Tulpuna de Cajamarca.

Este resultado sugiere que, a medida que aumenta la SL de los colaboradores sanitarios, también mejora su capacidad para comprender y compartir los sentimientos de los pacientes, un aspecto esencial en la calidad del servicio (CS) dentro del ámbito de la salud.

La significancia bilateral ($p = .000$) confirma la fiabilidad de los resultados, permitiendo rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis alternativa.

Este hallazgo resalta la importancia de la SL, no solo para el bienestar del empleado, sino también para fortalecer aspectos fundamentales del servicio, como la empatía, que es clave en la experiencia del paciente dentro del sector salud.

5.4 Discusión de resultados

5.4.1 Discusión de la hipótesis general.

La hipótesis general planteada en esta investigación establece que la satisfacción laboral (SL) influye positivamente en la calidad del servicio (CS) en el Centro de Salud (CdS) La Tulpuna de Cajamarca en 2023. Los datos obtenidos a través de encuestas indican que una proporción significativa del personal de salud reporta niveles moderados a altos de SL, especialmente en aspectos relacionados con el reconocimiento y el ambiente de trabajo.

Para analizar la relación entre la SL y la CS, se aplicó la prueba de correlación de Pearson, obteniéndose un coeficiente de $r = .76$ ($p < .05$), lo que indica una correlación positiva significativa. Este resultado sugiere que un mayor nivel de SL está asociado con una mejor percepción de la CS por parte de los pacientes.

Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas, como la de Niehaus Rodríguez y Rodríguez Luna (2022), quienes identificaron una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad en instituciones de salud públicas. Asimismo, Martínez (2019) concluyó que mejorar la satisfacción laboral impacta favorablemente en la calidad de los servicios prestados a niños y adolescentes.

Desde un enfoque teórico, la teoría de Herzberg, relacionada con la motivación y la higiene, establece que los factores que favorecen la SL, como el reconocimiento y el

ambiente laboral, también inciden en la CS ofrecida por los empleados. Los resultados del presente estudio respaldan esta teoría, al demostrar que la SL es un factor determinante en la percepción de la CS por parte de los usuarios.

5.4.2 Discusión de la Hipótesis Específica 1.

La primera hipótesis específica plantea que la satisfacción laboral (SL) influye positivamente en la fiabilidad del personal de servicio en el CdS La Tulpuna de Cajamarca en 2023. Los datos descriptivos muestran que el personal con mayor SL es percibido como más confiable por los usuarios del servicio.

Los análisis estadísticos, mediante la correlación de Pearson, revelaron una correlación positiva moderada ($r = .65$, $p < .05$) entre la SL y la fiabilidad percibida.

Este hallazgo es consistente con el estudio de González (2020), quien identificó que las oportunidades de desarrollo profesional son un factor clave en la satisfacción laboral de las enfermeras en la sanidad pública española. De manera similar, Quiñones y Marín (2021) encontraron un vínculo entre la SL y el nivel de servicio percibido en una clínica de salud mental.

Desde la perspectiva teórica, la teoría del intercambio social establece que cuando los colaboradores se sienten valorados y satisfechos, tienen una mayor disposición a comprometerse y ser confiables en su desempeño. Los resultados del presente estudio confirman la relevancia de estos factores, demostrando su influencia positiva en la fiabilidad del personal de salud.

5.4.3 Discusión de la Hipótesis Específica 2.

La segunda hipótesis específica sostiene que la satisfacción laboral (SL) influye positivamente en la capacidad de respuesta del personal en el CdS La Tulpuna de Cajamarca en 2023. Los datos obtenidos indican que el personal con mayor SL es más proactivo y rápido en la atención a los pacientes.

El análisis de correlación entre la SL y la capacidad de respuesta arrojó un coeficiente positivo y significativo ($r = .70, p < .05$).

Este hallazgo se asemeja a los resultados del estudio de Tuza (2022), quien identificó que las condiciones físicas del ambiente laboral influyen significativamente en la satisfacción de los profesionales de la salud en el Hospital Básico ESMA. De igual manera, Flores (2017) encontró que la mejora en el ambiente físico de trabajo tiene una relación positiva con la calidad de atención en los servicios de emergencia.

Desde un enfoque teórico, la teoría de las expectativas de Vroom respalda estos hallazgos, al establecer que la satisfacción laboral incrementa la motivación para responder adecuadamente a las demandas del trabajo. Los resultados del presente estudio confirman que la SL es un factor clave para optimizar la capacidad de reacción del personal de salud.

5.4.4 Discusión de la Hipótesis Específica 3.

La tercera hipótesis específica plantea que la satisfacción laboral (SL) influye positivamente en la empatía del personal en el CdS La Tulpuna de Cajamarca en 2023. Los datos indican que los empleados con mayor SL son más empáticos y atentos con los pacientes.

El análisis de correlación entre la SL y la empatía mostró un coeficiente positivo y significativo ($r = .509, p < .05$).

Investigaciones previas, como la de González (2020), han señalado que la SL está estrechamente relacionada con la actitud empática del equipo de salud. Los resultados del presente estudio corroboran esta relación, evidenciando que un mayor nivel de SL favorece la empatía y la atención al paciente, mejorando así la experiencia del usuario y la percepción de la CS.

Desde una perspectiva teórica, la teoría de la equidad de Adams establece que la percepción de equidad y satisfacción laboral promueve comportamientos empáticos hacia

los usuarios. Los hallazgos del presente estudio respaldan esta teoría, al demostrar que la SL es un factor clave en la empatía del personal de salud.

Conclusiones

Las conclusiones presentadas a continuación se fundamentan en los resultados obtenidos durante el desarrollo del presente estudio, los cuales han sido analizados de manera exhaustiva y comparados con los antecedentes y bases teóricas revisadas. Estas conclusiones están alineadas con los objetivos e hipótesis planteados inicialmente.

1. Influencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio:

La investigación confirma que la satisfacción laboral (SL) del personal de salud influye positivamente en la calidad del servicio (CS) en el Centro de Salud La Tulpuna. Los análisis descriptivos e inferenciales evidencian una correlación significativa entre ambas variables. Se observa que los trabajadores que perciben condiciones laborales favorables reciben reconocimiento y se desenvuelven en un ambiente de trabajo adecuado, tienden a ofrecer servicios de mayor calidad, lo que se refleja en la satisfacción y percepción positiva de los usuarios. Estos hallazgos coinciden con los estudios de Niehaus Rodríguez y Rodríguez Luna (2022), quienes destacaron la relevancia de la satisfacción laboral en la mejora de la calidad del servicio en instituciones de salud públicas.

2. Relación entre satisfacción laboral y fiabilidad del personal:

El estudio ha demostrado que existe una influencia positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la fiabilidad del personal de servicio. Los datos recopilados muestran que los empleados satisfechos con su entorno laboral son percibidos como más confiables y consistentes en el desempeño de sus funciones. Este hallazgo es congruente con la investigación de González (2020), quien concluyó que la satisfacción laboral es un factor clave para la fiabilidad en la prestación de servicios de salud.

3. Impacto de la satisfacción laboral en la capacidad de respuesta:

Los resultados del estudio evidencian que la capacidad de respuesta del personal de servicio está significativamente influenciada por la satisfacción laboral. Se observa que

los empleados con mayores niveles de satisfacción tienden a ser más proactivos y eficientes en la atención a los pacientes. Este hallazgo es consistente con la investigación de Tuza (2022), quien identificó que la mejora en las condiciones laborales incrementa significativamente la capacidad de reacción de los colaboradores en el ámbito de la salud.

4. Influencia de la satisfacción laboral en la empatía del personal:

La investigación confirma que la satisfacción laboral tiene un impacto positivo y significativo en la empatía del personal de servicio. Los datos indican que los empleados más satisfechos tienden a demostrar mayor empatía y atención hacia los pacientes, lo que contribuye a mejorar la experiencia del usuario y la percepción de la calidad del servicio. Este resultado se alinea con los estudios de González (2020), quien destacó la correlación entre la satisfacción laboral y la empatía en el ámbito del cuidado de la salud.

5. Importancia de la satisfacción laboral para la calidad del servicio:

En conclusión, la satisfacción laboral se confirma como un factor determinante para la mejora de la calidad del servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca. Las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía se ven significativamente influenciadas por el grado de satisfacción del personal. En este sentido, la implementación de estrategias dirigidas a mejorar el bienestar y la motivación de los trabajadores resulta esencial para alcanzar altos estándares en la atención al paciente. Estos hallazgos resaltan la necesidad de establecer políticas efectivas que promuevan un entorno laboral positivo y satisfactorio para el personal de salud, garantizando así una atención de calidad y orientada al bienestar de los usuarios.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se fundamentan en los resultados obtenidos en la investigación y tienen como propósito mejorar la satisfacción laboral del personal de salud y, en consecuencia, la calidad del servicio (CS) en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca.

Para la Dirección del Centro de Salud La Tulpuna.

1. Mejora de las condiciones laborales, basándose en la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, resulta fundamental optimizar las condiciones laborales, priorizando la seguridad y el bienestar del personal. Se recomienda fortalecer la seguridad mediante mayor vigilancia interna y la provisión de equipos de protección personal adecuados en áreas de alta demanda, como Asistencia Médica y Emergencia. Asimismo, se sugiere mejorar la infraestructura, optimizando la iluminación, ventilación y mobiliario ergonómico en espacios críticos como Consultas Médicas, Farmacia, Planificación Familiar, Laboratorio, Consulta Externa y el área Administrativa. Adicionalmente, es necesario evaluar y ajustar la escala salarial, priorizando incentivos en departamentos con mayor carga asistencial, garantizando así una retribución justa y equitativa. Al abordar estos aspectos, se fortalecerá la motivación, el desempeño y el compromiso del personal, impactando positivamente en la calidad del servicio.
2. Reconocimiento y motivación, de acuerdo con la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, se recomienda la implementación de programas de reconocimiento transversales a todas las áreas del centro de salud, con especial énfasis en los departamentos con mayor exigencia asistencial y complejidad técnica, como Asistencia Médica, Emergencia y Consultas Médicas. Estos programas deben incluir incentivos económicos (ajustes salariales, bonificaciones) y no económicos (reconocimientos públicos, certificaciones internas y oportunidades de formación continua), promoviendo así una satisfacción

laboral más sostenible. Esto contribuirá a reducir la insatisfacción, fortalecer la motivación y mejorar la calidad del servicio brindado.

3. Capacitación y desarrollo profesional, en consonancia con la Teoría de la Calidad de Juran, se recomienda el diseño de un plan estratégico de capacitación continua, basado en un diagnóstico de necesidades del CdS La Tulpuna. Dicho diagnóstico ha identificado requerimientos específicos en diversas áreas, tales como:

- Dirección: gestión humana, liderazgo, manejo de crisis y finanzas.
- Administración: gestión documental, normativas públicas y atención al cliente.
- Asistencia médica: nuevas tecnologías, protocolos de emergencia, enfermedades emergentes, empatía y comunicación.
- Suministros: logística, bioseguridad y software especializado.
- Recursos humanos: retención de talento, legislación laboral y gestión de personal.
- Consultas médicas: farmacia, planificación familiar, laboratorio, atención integral y diagnósticos interdisciplinarios.
- Emergencia: reanimación cardiopulmonar (RCP), primeros auxilios avanzados y comunicación en situaciones de presión.

La implementación de esta estrategia fortalecerá las competencias técnicas y habilidades interpersonales del personal, mejorando su satisfacción laboral y la calidad del servicio.

4. Evaluaciones periódicas de la calidad del servicio, aplicando los principios de Deming y su filosofía de mejora continua, se recomienda la adopción de un programa regular de evaluación del servicio, mediante encuestas de satisfacción y análisis de indicadores de calidad. Estas evaluaciones permitirán detectar áreas de oportunidad y aplicar mejoras mediante ciclos de planificación, control y optimización, siguiendo la trilogía de calidad de Juran.

5. Gestión del libro de reclamaciones como herramienta de mejora continua, se recomienda no solo implementar el libro de reclamaciones como un requisito formal, sino utilizarlo como una herramienta clave para la mejora del servicio. Esto implica realizar un análisis periódico de las quejas y sugerencias, categorizarlas por áreas de atención y desarrollar un sistema de retroalimentación, permitiendo implementar soluciones oportunas y eficaces.

Para el Personal de Salud:

6. Participación en el proceso decisorio, se recomienda instituir como requerimiento la ejecución de reuniones periódicas entre el personal de salud y la administración, donde el personal pueda proponer soluciones a los problemas que afectan su labor diaria. Este enfoque no solo fomenta un ambiente de colaboración, sino que también aumenta la identificación y el compromiso del personal. Como beneficio, esta participación activa mejorará la moral del equipo, generará un entorno de trabajo más eficiente y, en última instancia, repercutirá positivamente en la CS prestado a los usuarios de servicios de salud.
7. Equilibrio Vida-Trabajo, se sugiere como requerimiento la revisión de los turnos laborales del personal de salud, garantizando que estos no excedan los límites razonables de horas de trabajo y que se respeten los tiempos de descanso adecuados. Este ajuste permitirá que el personal mantenga un balance adecuado entre su vida profesional y personal, lo que incrementará su bienestar general. Como beneficio, un personal descansado y equilibrado estará en mejores condiciones para ofrecer un servicio de mayor calidad, reduciendo el agotamiento y mejorando la atención a los pacientes.

Para el Gobierno Local y Regional:

8. Políticas de Apoyo y Financiamiento, se recomienda que la Gerencia del establecimiento de salud gestione ante el Gobierno Local y Regional la asignación de fondos adecuados

para mejorar infraestructura, equipamiento y capacitación del personal, con el objetivo de optimizar tanto los entornos laborales como la calidad del servicio.

9. Fomento de la Sostenibilidad en Salud, se sugiere que la Gerencia solicite al Gobierno Local y Regional la implementación de programas sostenibles que mantengan el apoyo continuo al personal de salud, asegurando la adquisición de nuevos conocimientos y el sostenimiento de recursos a largo plazo.

Para Futuros Investigadores:

10. Profundización en el Estudio de la Satisfacción Laboral, se sugiere realizar estudios futuros que exploren con mayor detalle las dimensiones específicas de la satisfacción laboral y su impacto en distintas áreas del servicio de salud. Esto puede incluir investigaciones comparativas entre distintos centros de salud y regiones.
11. Evaluación de Intervenciones, investigar la efectividad de diferentes intervenciones implementadas para mejorar la SL y la CS. Esto ayudará a identificar las mejores prácticas y a replicar modelos exitosos en otros centros de salud.

Referencias

- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad en el Servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 6(11), 57-60.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Alemán, J. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Junio 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio institucional de la UNAN.
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7917/1/t960.pdf>
- Álvarez, A., & Mogollón, R. (2022). *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización, hospital Barranca Cajatambo – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la UNJFSC.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6184>
- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio institucional de la UNAN.
https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12093/1/t1073.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, M., & Pirez, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7, e295. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>

- Boza, R., & Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio institucional de la ReUned. <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>
- Briceño, M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. 2015* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5400>
- Caja, R. (2022). *Satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja Cajamarca, 2021* [Tesis de título profesional, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional de la UNC. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4712>
- Cantarelli, P., Vainieri, M., & Seghieri, C. (2023). The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09426-3>
- Chacón, K. (2022). *Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa red de servicios de salud Cusco, año 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81673>
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.

- Deming, W. E. (1989). *Out of the crisis*. MIT Press.
- De Sousa Mata, Á., De Azevedo, P., Braga, L., De Medeiros, B., De Oliveira, V., Bezerra, N., Pimenta, D., Nicolás, I., & Piuvezam, G. (2021). Training in communication skills for self-efficacy of health professionals: a systematic review. *Human Resources for Health*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12960-021-00574-3>
- Del Carmen, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Economía*, (27), 199-223. <https://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958009.pdf>
- Duarez, F. (2021). *Satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el Hospital Santa María de Cutervo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75359>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2010). *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning.
- Fernández, G., & Zea, L. (2019). *Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del centro de atención primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019* [Tesis de título profesional, Universidad Nacional San Agustín]. Repositorio institucional de la UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/bdcf87d-3857-4155-8ddf-13fcf821bc40>
- Flores, M. F. (2017). *Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo «Antonio Caldas Domínguez» de Pomabamba -Ancash - 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29624>

- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. ANUIES.
- García, M. G. (2021). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el Hospital General San Vicente de Paúl, 2020* [Tesis de título profesional]. Universidad Técnica del Norte. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11260>
- González, J. (2020). *Satisfacción laboral, bienestar en el trabajo y salud en enfermeras de la sanidad pública española* [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. Repositorio institucional de la UCO. <https://www.uco.es/ucopress/index.php/es/>
- Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Hernández y Rodríguez, S. (2002). *Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Horna, B. (2017). *Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro Materno Infantil "Los Sureños" Puente Piedra-2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional de la UnHEVAL. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5643>

- Huamaní, J., & Bejar, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834-4848. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2024). *Encuesta de Satisfacción del Usuario 2023*. https://www.gob.pe/institucion/inei/campa%C3%B1as/39460-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-2024?utm_source=chatgpt.com
- Ishikawa, K. (1986). *Guide to quality control*. Asian Productivity Organization.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing*. Pearson Educación.
- Locke, E. (1976). The nature and consequences of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1349. Rand McNally.
- Márquez, J., & Ramírez, M. (2023). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga]. Repositorio institucional de la UST. <https://repository.usta.edu.co/items/a4869c25-32da-4fa1-b436-9a0f35531298>
- Mejía, C. (2021). *Satisfacción laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de obstetricia del Hospital Chancay, octubre-diciembre, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional de la UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5229>
- Miranda, K. (2018). 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, Lima 2013. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7(1), 30-36. <https://doi.org/10.17162/rccs.v7i1.987>

- Niehaus, J. A., & Rodríguez, V. M. (2022). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del municipio de Ipiales Nariño* [Tesis de maestría, Universidad de San Buenaventura Colombia]. Repositorio institucional de la USBC. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/8e57425d-59dc-46a9-840c-3cdf7b90085b>
- Nolasco, F. (2022). *La satisfacción laboral y su influencia en la calidad de servicio en el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio institucional de la UAP. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/10534>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.
- Ortega, A. (2019). Calidad de vida laboral de enfermeros en servicio de emergencia y su influencia en calidad del cuidado del hospital Cayetano Heredia - Lima 2017. *Gaceta Científica*, 4(2), 6-11. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/360>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Ponce, J., Reyes, H., & Ponce, G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 14(2), 65-73. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=8604>
- Portocarrero, J., & Gálvez, C. (2019). Calidad de la función asistencial de salud y satisfacción laboral en una institución prestadora de servicios de salud en Perú. *Tzhoeco*, 11(4), 95-100. <https://doi.org/10.26495/tzh.v11i4.1238>

- Quality Assurance. (2022, mayo 10). *How does product quality affect customer satisfaction?* [Artículo en línea]. <https://insight-quality.com/product-quality-and-customer-satisfaction/>
- Quiñones, D., & Marín, Y. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019* [Tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio institucional de la CUC. <https://repositorio.cuc.edu.co/entities/publication/1ad2adb7-dc81-46c3-8353-85bc37b71696>
- Quisbert, L. (2016). *Calidad en el servicio de atención a la salud en los centros San Sebastián, San Luis y San Vicente de la Fundación Kolping 2015* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=l5V_sdAAAAAJ
- Real Academia Española. (2023). *Calidad*. En Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/calidad>.
- Robbins, S., & Coulter M. (2005). *Administración*. Pearson Educación de México.
- Robbins, S., & Coulter M. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación de México.
- Rodríguez, R., Uribe, J., & Rey-de-Castro, D. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179-202. <https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>
- Soto, P. Barrios, S., & Molina, Y. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. *Ciencia y Enfermería*, 23(3), 99-111.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532017000300099

Summers, D. C. S. (2006). *Administración de la calidad*. Pearson Educación.

Tuza, V. (2022). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Básico ESMA de Salinas en el año 2020* [Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio institucional de la UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5292>

Zambrano, L., & Rosillo, A. (2023). Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 7(1), 1895-1918. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/download/244/951/121>

Apéndices

Apéndice 1 Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivos	Marco Teórico Conceptual	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Principal</p> <p>¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023?</p> <p>Problemas secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la fiabilidad del personal de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023? • ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la capacidad de respuesta del personal Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023? • ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la empatía del personal de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023? 	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la influencia de la SL en la fiabilidad del personal de servicio del CdS La Tulpuna de Cajamarca, 2023. • Analizar la influencia de la SL en la capacidad de respuesta del personal de servicio del CdS La Tulpuna de Cajamarca, 2023. • Analizar la influencia de la SL en la empatía del personal de servicio CdS La Tulpuna de Cajamarca, 2023. 	<p>El marco teórico se construye sobre la definición de satisfacción laboral (SL) y calidad de servicio (CS), fundamentándose en la teoría del contenido de la SL de Locke y el modelo SERVQUAL para la CS. Se explorará cómo las expectativas y percepciones del personal y usuarios, respectivamente, se alinean con estos conceptos teóricos y se reflejan en el entorno laboral y la eficacia del servicio de salud.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La satisfacción laboral influye positivamente en la calidad de servicio del centro de salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción laboral influye positivamente en la fiabilidad del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023. • La satisfacción laboral influye positivamente en la capacidad de respuesta del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023. • La satisfacción laboral influye positivamente en la empatía del personal de servicio en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023. 	<p>Variable X=</p> <p>La Satisfacción laboral (SL)</p> <p>Variable Y=</p> <p>Calidad de servicio (CS)</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básico</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Método de la investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental-transversal</p> <p>Muestreo:</p> <p>La muestra estará constituida por 83 trabajadores y 306 usuarios que resulta de aplicar la muestra correspondiente. La muestra será probabilística</p> <p>Técnicas: Encuesta tipo escala de Likert</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>

Apéndice 2

Instrumentos de recolección de datos

Apéndice 2.1. Encuesta a trabajadores

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD LA TULPUNA DE CAJAMARCA.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como propósito analizar la relación entre la Satisfacción Laboral (SL) y la Calidad del Servicio (CS) en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca. Su participación es fundamental para obtener información relevante que permita evaluar la percepción del personal sobre su entorno laboral y cómo este influye en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Le pedimos que lea detenidamente cada pregunta y seleccione la opción que mejor represente su opinión. La escala de calificación utilizada en esta encuesta es la siguiente:

Ponderación	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

INDICACIONES: Marcar con un cruz o aspa (X) según su elección.

V.1. "X": SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones de trabajo					
1. ¿Se encuentran presentes condiciones laborales apropiadas?					
2. ¿Se cuenta de recursos necesarios para efectuar las tareas asignadas?					
3. ¿Están disponibles los equipos adecuados y suficientes para ofrecer el servicio?					
4. ¿Se cuenta con instalaciones apropiadas para la prestación del servicio?					
Dimensión: Remuneraciones					
5. ¿La compensación económica es adecuada y proporcional?					
6. ¿La institución proporciona las prestaciones sociales conforme a lo establecido por la ley?					
7. ¿El personal brinda un servicio ágil y eficaz?					
8. ¿El personal está siempre dispuesto a asistir a las personas atendidas?					
Dimensión: Promoción interna					
9. ¿Se considera al personal interno para cubrir los puestos vacantes?					
Dimensión: Reconocimiento					
10. ¿Se valora adecuadamente el desempeño del trabajador?					
11. ¿Se compensa económicamente las horas extras trabajadas por el personal?					

Gracias por su apoyo

Apéndice 2.2. Encuesta a clientes

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL CENTRO DE SALUD LA TULPUNA DE CAJAMARCA.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como finalidad analizar la influencia de la SL en la CS dentro del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca. Su participación permitirá conocer cómo las condiciones laborales del personal impactan en la atención brindada a los usuarios, contribuyendo a la identificación de oportunidades de mejora en el servicio. Le pedimos que lea con atención cada pregunta y seleccione la opción que mejor represente su percepción. No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que el objetivo es conocer su opinión de manera honesta y objetiva.

Las respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, garantizando que los datos recopilados serán utilizados exclusivamente con fines académicos y para mejorar la gestión en el establecimiento de salud.

Escala de calificación:

A continuación, se presenta la escala de calificación utilizada en esta encuesta, la cual permite expresar su grado de acuerdo con cada afirmación:

Ponderación	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

INDICACIONES: Marcar con un cruz o aspa (X) según su elección.

V.2. "Y": CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad					
12. ¿Se cumple con lo que se prometió en el servicio?					
13. ¿Los trabajadores demuestran un interés genuino por resolver las preocupaciones planteadas?					
14. ¿Se genera confianza en la oferta de un servicio de óptima calidad?					
15. ¿Se satisface adecuadamente la solicitud del usuario?					
16. ¿Los responsables del servicio brindan información clara y puntual?					
17. ¿Los servicios ofrecidos se perciben como de alta calidad?					
Dimensión: Capacidad de respuesta					
18. ¿La información proporcionada es completa, clara, puntual y verídica?					
19. ¿Se respeta el orden de atención según el momento de llegada?					
20. ¿La duración de espera es razonable y adecuado?					
21. ¿Se mantiene una comunicación continua a lo largo del servicio para asegurar la conformidad del usuario?					
22. ¿El personal brinda un servicio ágil y eficiente?					
23. ¿El personal demuestra constante disposición para ayudar?					
Dimensión: Empatía					
24. ¿El equipo responsable del servicio es capaz de comprender al usuario?					
25. ¿El equipo que proporciona el servicio demuestra una actitud amable y generosa?					
26. ¿El equipo administrativo y de atención muestra paciencia hacia los usuarios?					
27. ¿Hay una comunicación clara entre el personal de servicio y el usuario?					
28. ¿El personal de servicio dedica el tiempo necesario a cada usuario?					
29. ¿El servicio ofrece una atención personalizada?					

Gracias por su apoyo

Apéndice 2.3.

FORMATO DE ENTREVISTA PARA DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Datos generales:

- Nombre del colaborador: _____
 - Cargo: _____
 - Área de trabajo: _____
 - Fecha: _____
-

Parte 1: Percepción sobre el trabajo actual

1. **¿Opina que dispone de los medios y capacidades para llevar a cabo su trabajo eficientemente?**
 - Sí
 - No
 - Si no, ¿qué herramientas o conocimientos adicionales considera que le hacen falta?
-

2. **¿En qué aspectos de su trabajo diario siente que enfrenta mayores dificultades?**
-

3. **¿Cómo calificaría el nivel de apoyo que recibe por parte de sus supervisores para cumplir con sus responsabilidades?**
 - Muy adecuado
 - Adecuado
 - Poco adecuado
 - Inadecuado
 - Comentarios adicionales:
-

Parte 2: Necesidades de Capacitación Técnica

4. **¿Se le ha proporcionado alguna formación profesional vinculada a su cargo en los pasados 12 meses?**
 - Sí
 - No
5. **¿Qué tipo de capacitación considera necesaria para mejorar su desempeño en el trabajo?**
(Seleccione las que considere necesarias)
 - Capacitación en manejo de equipos tecnológicos/médicos.
 - Capacitación en atención al cliente y habilidades comunicativas.
 - Gestión administrativa y manejo de software de salud.
 - Gestión de conflictos y trabajo en equipo.
 - Otros: _____
6. **¿En qué nivel se encuentra su conocimiento sobre el uso de tecnologías aplicadas a la atención médica (por ejemplo, software de gestión de pacientes)?**
 - Alto
 - Medio

- Bajo
 - ¿Considera necesario recibir más formación en este campo?
 - Sí
 - No
-

Parte 3: Competencias y habilidades interpersonales

7. ¿Considera que las capacitaciones sobre habilidades blandas, como la empatía y la comunicación, mejorarían la calidad del servicio que presta?

- Sí
 - No
 - ¿Por qué?
-

8. ¿Ha tenido alguna dificultad al interactuar con los usuarios del centro de salud (pacientes)?

- Sí
 - No
 - Si su respuesta es positiva, describa:
-

9. ¿Qué habilidades personales o interpersonales le gustaría desarrollar más?

- Comunicación efectiva
 - Resolución de conflictos
 - Trabajo en equipo
 - Liderazgo
 - Otros: _____
-

Parte 4: Sugerencias del empleado

10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar las condiciones de trabajo en su área o en el centro de salud en general?

11. ¿Está dispuesto a participar en programas de capacitación que se implementen?

- Sí
 - No
 - Si no, ¿cuál sería la razón?
-

12. ¿Tiene algún comentario adicional sobre su experiencia laboral o ideas para mejorar el servicio en el centro de salud?

Cierre de la entrevista:

- Entrevistador: _____

Fecha: _____

Apéndice 3

Validaciones por expertos



ANEXO 4

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

- 1.9. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Ronal Salcedo Campos
 1.10. **CARGO :** Docente Investigador
 1.11. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
 1.12. **GRADO ACADÉMICO:** Maestro
 1.13. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Calidad de Servicio
 1.14. **AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Susan Idelma Vásquez Ortiz
 1.15. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro de Salud La Tulpuna Cajamarca 2023.
 1.16. **FECHA:** 16 de mayo de 2023.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0 – 25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		Indicadores	0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88
		6	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado											63					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables												70				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica											65					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											65					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad												71				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.											64					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos												70				
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores											65					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación											65					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación											65					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular c) Bueno d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

65

M.C. Ronal Salcedo Campos
 CORLAD: 21890

Firma

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Nelson Demetrio Mendo Chávez
- 1.2. CARGO : Docente Investigador
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.4. GRADO ACADÉMICO: Maestro
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Servicio
- 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO: Susan Idelma Vásquez Ortiz
- 1.7. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro de Salud La Tulpuna Cajamarca 2023.
- 1.8. FECHA: 16 de mayo de 2023.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0 – 25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%				
		Indicadores	0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	6																
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables											65						
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica											60						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica											60						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad												70					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.												65					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos												70					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores											60						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación												65					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación												60					
													65					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular c) Bueno d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

65

 **RUAP** | **INVESTIGACIÓN**
FACULTAD DE INGENIERÍA
MCS Nelson D. Mendo Chávez
Coordinador de Investigación
Innovación y Emprendimiento

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES:

- 1.1. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Rosa Marleny López Martos
- 1.2. **CARGO:** DTCR de la carrera Ing. Sistemas Computacionales – Campus Cajamarca
- 1.3. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.4. **GRADO ACADÉMICO:** Máster en Ingeniería Informática
- 1.5. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de calidad de servicio
- 1.6. **AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Susan Idelma Vásquez Ortiz
- 1.7. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023
- 1.8. **FECHA:** 24/02/2023

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0-25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													80			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica										60						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												70				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad										60						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación												70				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos										60						
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores											65					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación												70				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación													80			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular **c) Bueno** d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70,5



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Nelson Demetrio Mendo Chávez
- 1.2. CARGO : Docente Investigador
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello
- 1.4. GRADO ACADÉMICO: Maestro
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción laboral
- 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO: Susan Idelma Vásquez Ortiz
- 1.7. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro de Salud La Tulpuna Cajamarca 2023.
- 1.8. FECHA: 16 de mayo de 2023.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0 - 25%				Regular 26 - 50%				Bueno 51 - 75%				Muy bueno 76 - 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	6										65					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables											65					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica												70				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											65					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad												70				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.												70				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos											60					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores												70				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación											60					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación												65				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular c) Bueno d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

65

QUAP | **UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELLO**
FILIAL CAJAMARCA

MCS Nelson D. Mendo Chávez
Coordinador de Investigación
Innovación y Emprendimiento

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES:

- 1.9. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Ronal Salcedo Campos
- 1.10. **CARGO :** Docente Investigador
- 1.11. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello
- 1.12. **GRADO ACADÉMICO:** Maestro
- 1.13. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción laboral
- 1.14. **AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Susan Idelma Vásquez Ortiz
- 1.15. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro de Salud La Tulpuna Cajamarca 2023.
- 1.16. **FECHA:** 16 de mayo de 2023.

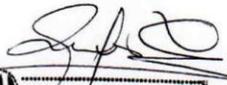
ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0 – 25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
	Indicadores	6	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado											65					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables												70				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica											65	71				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										60						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad										60						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.											65					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos										60						
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores										60						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación											65					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación											65					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular c) Bueno d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

65


 M.C.s. Ronal Salcedo Campos
 CORLAD: 21890

Firma

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES:

- 1.1. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Rosa Marleny López Martos
- 1.2. **CARGO:** DTCR de la carrera Ing. Sistemas Computacionales – Campus Cajamarca
- 1.3. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.4. **GRADO ACADÉMICO:** Máster en Ingeniería Informática
- 1.5. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción Laboral
- 1.6. **AUTORES DEL INSTRUMENTO:** Susan Idelma Vásquez Ortiz
- 1.7. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca, 2023
- 1.8. **FECHA:** 24/02/2023

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0-25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
	Indicadores	6	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													80			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica									60							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica											70					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad									60							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación											70					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos									60							
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores										65						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación											70					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación													80			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular **c) Bueno** d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70,5

