



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MÉDICO
PAITA S.C.R.L. – PIURA, 2021”**

**PRESENTADO POR
BACH. NOLASCO RAMOS, FELIX EBERGISTO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR
MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS**

LIMA – PERÚ

2022

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones se despliegan dentro de un contexto cada vez más competitivo en el cual se requieren de nuevas estrategias centradas tanto en el cliente externo como en el cliente interno, siendo los primeros cada vez más exigentes (Ameca, 2014). Es bajo esta premisa en la que el servicio al cliente resulta ser uno de los principales insumos que una organización le brinda a sus usuarios durante la compra de algún producto o servicio (Solórzano & Aceves, 2013). La interacción que se da entre la persona que ofrece dicho producto y el cliente es crucial puesto que ello podría determinar que el usuario regrese a adquirir un servicio en dicha compañía o simplemente opte por dirigirse hacia los competidores (Scarilli, 2015). A lo largo de los años, diversas investigaciones se han realizado para comprender el comportamiento del consumidor cuando este se encuentra satisfecho con el servicio brindado, ya que cubre sus expectativas y necesidades (Osman y Sentosa, 2013). Tal es así que de acuerdo al informe anual realizado por Accenture (2013) acerca del impacto que ejerce la atención al cliente, se encontró que el 66% de los consumidores, ante un pobre servicio al cliente, optaron por cambiarse a la competencia. Asimismo, el 81% de los consumidores indicaron que la empresa pudo haber realizado mayores esfuerzos para evitar ello; es decir, las empresas no se esfuerzan lo suficiente para retenerlos (Accenture, 2013).

El presente trabajo de investigación se divide de la siguiente manera:

En el primer capítulo se describe la realidad problemática. Además, se expone las delimitaciones de la investigación, los objetivos, se plantea la hipótesis de la investigación y se explica la metodología de la investigación; tipo de diseño de la investigación, la población, muestra y las técnicas de investigación

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

En el tercer capítulo, se presentan el análisis e interpretación de resultados.

Finalmente, se desarrollan las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

RESUMEN

La investigación buscó identificar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, lo cual tuvo como hipótesis que la satisfacción laboral influye directamente, lo cual se puede corroborar a juzgar por las percepciones emitidas por los trabajadores del Centro de Salud, asimismo en relación con lo que difunden los diferentes investigadores de la temática materia de estudio.

La satisfacción laboral es fundamental en todas las organizaciones si es que se desea mejorar el desempeño con lo cual se logre grandes resultados dentro de los que se destaca la calidad de servicio al cliente en este caso el usuario.

Se empleó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, aplicándolo a trabajadores para explorar la satisfacción laboral y a los 306 usuarios del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Es necesario resaltar, que la influencia identificada es directa a juzgar por los resultados obtenidos, tabulados, analizados e interpretados ya que, la baja satisfacción laboral de los trabajadores trae consigo una mala calidad de servicio al usuario.

Palabras clave: Calidad de servicio, condiciones laborales, desempeño laboral, elementos tangibles, competencias, eficacia, eficiencia, satisfacción laboral, Centro de salud.

ABSTRACT

The research sought to identify the influence of job satisfaction on the quality of service at the Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, which had as a hypothesis that job satisfaction directly influences, which can be corroborated judging by the perceptions issued by the workers of the Health Center, also in relation to what the different researchers of the subject matter disseminate. study.

Job satisfaction is essential in all organizations if you want to improve performance, thereby achieving great results, among which the quality of customer service stands out, in this case the user.

The survey technique was used with the questionnaire instrument, applying it to workers to explore job satisfaction and to the 306 users of the Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

It is necessary to highlight that the influence identified is direct, judging by the results obtained, tabulated, analyzed and interpreted, since the low job satisfaction of the workers brings with it a poor quality of service to the user.

Keywords: Quality of service, working conditions, job performance, tangible elements, skills, effectiveness, efficiency, job satisfaction, Health Center.

INDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**
- 1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**
 - 1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**
 - 1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL**
 - 1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL**
 - 1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**
- 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION**
 - 1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**
 - 1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**
- 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.4.1. OBJETIVO GENERAL**
 - 1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.5.1. HIPOTESIS GENERAL**
 - 1.5.2. HIPOTESIS SECUNDARIAS**
 - 1.5.3. VARIABLES (DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)**
- 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) TIPO DE INVESTIGACIÓN**
 - B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**
 - B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) POBLACIÓN**
 - B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**
 - 1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**
 - A) TÉCNICA**
 - B) INSTRUMENTOS**
 - 1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

JUSTIFICACIÓN

IMPORTANCIA

LIMITACIONES

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2. BASES TEÓRICAS

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS**

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

FUENTES DE INFORMACIÓN

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel mundial las organizaciones en general y las dedicadas a la salud buscan administrar sus actividades de una manera efectiva para lograr su misión y visión y así de esta forma poder crecer y desarrollarse en el mercado elegido.

En el desarrollo de sus actividades buscan tener, el mejor personal, la mejor infraestructura con máquinas y equipos. Pero debido a que las personas que gerencian las organizaciones, no tienen la formación administrativa, no desarrollan bien sus mecanismos de trabajo y ocasionan una serie de anomalías en el trabajo que afectan la satisfacción laboral y la calidad de servicio entre otros aspectos que van en contra no solo de los clientes internos sino también de los clientes externos ocasionando un bajo desempeño organizacional.

La Gestión del Talento Humano ha sido vista como algo superfluo e irrelevante. El enfoque principal de las áreas responsables se ha limitado a la administración de las planillas, carpetas de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Y aún hoy en día existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tan tradicional, sin comprender que el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que los colaboradores hacen y cómo lo hacen, por ello el invertir en el capital humano puede generar enormes beneficios. Por ende el área de Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización de manera radical, con la finalidad que las personas se desarrollen integralmente de manera individual como grupal dentro y fuera de la organización. La situación actual de la Gestión y desarrollo del talento humano promueve el planteamiento de mayores exigencias a las empresas que enfrentan un contexto donde el mercado impone estándares de competitividad cada vez más elevados, por tanto, la percepción de calidad de servicio al cliente va a depender de los trabajadores, lo que supone que debe merecer una atención especial por parte de los directivos, quienes deben lograr la satisfacción de sus colaboradores para de esta manera garantizar la calidad del servicio al cliente.

Tomando como base que la calidad de servicio es una relación eficacia-eficiencia en la ejecución del trabajo en la organización, es necesario que los responsables de las áreas brinden un seguimiento adecuado y busquen realizar mejoras en el nivel de satisfacción del personal para así generar la identificación con la empresa, ya que las organizaciones en muchas ocasiones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se crean situaciones de conflicto difíciles dentro de la organización, tales como, falta de compromiso, rotación del personal y ausentismos.

Por otro lado las empresas que brindan servicios son por regla general las que enfocan sus esfuerzos en brindar servicios que cumplan y en lo posible excedan, las expectativas de los clientes, por ello los colaboradores de manera integral son la parte fundamental para el éxito. La calidad en el servicio es una importante herramienta estratégica, que permite a las organizaciones diferenciarse de su competencia, además de aumentar la fidelización de los clientes y conseguir la excelencia en el servicio (Álvarez, 2010). Por lo afirmado, es notorio que las empresas necesitan brindar un servicio de calidad no solo para garantizar una fidelización, sino también para llegar a obtener mejores utilidades económicas y posicionamiento en el mercado.

Precisamente en este contexto, es de vital importancia abordar la satisfacción laboral dentro de la organización, así como la calidad de servicio, más aún en una organización dedicada a la salud, como es el Centro Médico Paita S.C.R.L., tiene la obligación de atender a personas en calidad de pacientes con oportunidad por todo su personal, como única manera de ser eficientes y eficaces a favor de su propósito fundamental que es el cuidado de la salud de las personas que acuden para su atención, pero que contradictoriamente sucede lo contrario, ya que el personal administrativo y médico en forma irracional tiene una conducta de mal trato y mal servicio.

Es por esta razón que se realizó la investigación para determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al cliente del Centro Médico Paita S.C.R.L. Paita – Piura 2021.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

- La investigación se desarrolla en la empresa Centro Médico Paita S.C.R.L. en la ciudad de Paita, ubicada en Jr, Zepita 548, Paita - Piura.

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL

- Está conformada por 105 de trabajadores y un promedio mensual de 1500 usuarios del Centro Médico Paita S.C.R.L.

1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

- La presente investigación se llevó a cabo en el periodo 2021.

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

- La investigación desarrollará dentro de su marco teórico, temas referidos a la satisfacción laboral y calidad de servicio, desarrollando en cada variable sus características, modelos, etapas, niveles, dimensiones e indicadores.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

- ¿Cómo influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- ¿Cuál es la situación de la satisfacción laboral del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021?
- ¿Cuál es la situación de la calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021?

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 Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación de la satisfacción laboral del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.
- Identificar la situación de la calidad de servicio de la Clínica del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPOTESIS GENERAL

- La satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

1.5.2. HIPOTESIS SECUNDARIAS

- La satisfacción laboral en el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, es baja.
- La calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, es Baja.

1.5.3. VARIABLES (DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
SATISFACCIÓN LABORAL	<p>La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.</p> <p>Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.</p>	<p>Viene a ser el grado de conformidad de los trabajadores en cuanto a lo que la empresa le brinda.</p> <p>Palma (1999), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. También llamada satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo.</p>
CALIDAD DE SERVICIO	<p>Según Parasuraman, Zeitham y Berry, la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor. Esto, a su vez, depende del tamaño y la dirección de las cuatro brechas asociadas con la entrega de la calidad del servicio del lado del vendedor.</p>	<p>Se refiere a nivel cumplimiento de las expectativas de los usuarios en cuanto al servicio que se le brinda.</p> <p>“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).</p>

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

A) TIPO DE INVESTIGACIÓN

Aplicada, porque emplea conocimientos existentes para que en base a ellos se analice e interprete los resultados. Asimismo, se aportará a conocimientos existente en una realidad particular como es el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, la metodología de la investigación son los diferentes pasos o etapas que son realizados para llevar a cabo una investigación social y científica. ... b) La investigación aplicada, que es la que soluciona problemas prácticos.

Roberto Hernández Sampieri. La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”. ... En términos generales, los dos enfoques emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimiento.

B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva, porque se concentra en describir las percepciones que emiten tanto los trabajadores sobre desempeño laboral, así como los usuarios respecto a la calidad de servicio que reciben del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021. (Hernández, 2010)

Correlacional, pues pretende identificar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021. (Hernández, 2010)

La investigación descriptiva se utiliza para descubrir nuevos hechos y significados de una investigación. La investigación correlacional se lleva a cabo para medir dos variables. ... Este tipo de investigación se utiliza para explorar hasta qué punto se relacionan dos variables en un estudio.

Según Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza

actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente.

Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. ... De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.

Estudios de alcance Correlacional: este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

“La Investigación Correlacional.... es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). ... Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, et al (2003) p. 121).

1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método de investigación

La investigación se realizó través de la aplicación de los métodos de investigación que a continuación se indican:

Inductivo:

Según Sampieri; es elaborar un plan detallado de procedimientos que conducen a reunir datos con un propósito específico los cuales determinan: * las fuentes de donde se toman los datos * la localización de las fuentes de donde se toman los datos * medios o métodos por los que se recolectan los datos.

Se partió de asuntos particulares, es decir de las opiniones de los trabajadores encuestados del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, sobre la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio.

Analítico – sintético:

Según Sampieri; es elaborar un plan detallado de procedimientos que conducen a reunir datos con un propósito específico los cuales determinan: * las fuentes de donde se toman los datos * la localización de las fuentes de

donde se toman los datos * medios o métodos por los que se recolectan los datos.

Se hizo una descomposición del contexto general del desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y de este modo identificar la influencia correspondiente.

B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables (desempeño laboral y la calidad de servicio), en donde sólo se observaron los fenómenos en el centro de salud para después analizarlos.

Transversal, porque el estudio se realizó en un determinado momento del tiempo en este caso el año 2021, en el cual se aplicó las encuestas tipo escala de Likert.

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

A) POBLACIÓN

Está conformada por 105 de trabajadores y un promedio mensual de 1500 usuarios del Centro Médico Paita S.C.R.L.

B) MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.

Para determinar la muestra en ambas poblaciones se utilizará la fórmula siguiente:

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total (105 trabajadores y 1500 usuarios) del centro médico.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo cual equivale a un nivel de confianza del 95% en la estimación de la muestra. Por lo tanto, el valor de Z = 1.96.

P y q = Representan la probabilidad de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad, por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

$(X - u)$ = Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina debe ser 0.10 o menos. En este caso se considera 0.05.

Luego reemplazando los datos en la ecuación anterior se obtuvo una muestra de 83 trabajadores y 306 usuarios del Centro Médico Paita S.C.R.L.

1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A) TÉCNICA

La técnica de recopilación de datos es la encuesta tipo escala de Likert.

La encuesta tipo escala de Likert fue aplicada en forma directa por el investigador a los trabajadores y usuarios del Centro Médico Paita S.C.R.L. y se procesó mediante tablas y gráficos para luego analizarlos e interpretarlos y posteriormente hacer la discusión de resultados que sirvieron para la conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Además, se utilizó el escalamiento tipo Likert, el cual sirve para medir las actitudes de los profesores. Según Hernández Sampieri (1997), dicha escala consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra.

B) INSTRUMENTOS

El instrumento es el cuestionario, con preguntas de acuerdo a los indicadores con que se medirá las dimensiones de cada variable de la investigación.

Según Sampieri; Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos, capturo verdaderamente la realidad que deseo capturar.

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN

- La investigación aborda las teorías de satisfacción laboral y calidad de servicio, por lo que el estudio se torna en la necesidad de realizar una exploración de las diferentes fuentes bibliográficas en los que se

analizarán a diversos autores, y cuyos planteamientos serán contrastados en la realidad problemática en estudio, por lo que la investigación tiene una justificación de tipo teórica.

- La presente investigación se justifica porque permitirá al Centro Médico Paita S.C.R.L., tener una data importante sobre la situación actual de la satisfacción laboral y de la calidad de servicio al cliente con lo cual los funcionarios pueden diseñar estrategias adecuadas para mejorar su desempeño institucional.
- El estudio conlleva la aplicación de instrumentos de recolección de datos, que serán elaborados y validados a fin de brindar mayor confiabilidad al estudio, y que, dado ello, pueda servir como material de referencia para futuras investigaciones, a favor de la organización y/o investigadores que requieran realizar investigaciones que aterricen sobre realidades organizacionales similares, brindando de este modo una justificación metodológica.

IMPORTANCIA

- La investigación es importante porque proporciona una base de la situación actual de la satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. y en base a ello los funcionarios tomen las mejores decisiones.
- Asimismo, no solo se contribuirá al mejor desarrollo de los colaboradores, sino que también a la formación de una sociedad empresarial que fomente un mejor clima organizacional en beneficio de los futuros jóvenes trabajadores en entidades similares a esta investigación.

LIMITACIONES

- Relacionada fundamentalmente a la restricción de información tanto existente como la recopilada porque el personal se encontraba desarrollando sus labores.
- Limitada publicación bibliográfica sobre las variables de estudio, sin embargo, que se optó por recopilar información mediante internet.
- Los datos auto-informados fueron limitados debido a que pocas veces pueden ser comprobados independientemente.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN INTERNACIONALES

ÁLVAREZ QUIPUZCO, Eliana (2010) “Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala”, tomo en su trabajo una muestra de 90 colaboradores diferenciándolos por género, a estos se les aplico una encuesta con 14 preguntas de carácter cerrado , enfatizó algunos factores importantes como lo son el desarrollo profesional, sentimiento de pertenencia a la institución laboral, reconocimiento por las metas alcanzadas como otros aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral. Concluyendo que en el personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción ya sea en la área técnica como en la administrativa de la empresa, de la misma manera la satisfacción en el género femenino, determino que buscan mejorar el nivel de pertenencia a la organización, creen que debe haber mejoras en la comunicación con jefes puesto que se sienten diferenciadas en comparación con el género masculino, de igual manera enuncia que la antigüedad no es un factor determinante para la satisfacción laboral de los colaboradores. Por lo anterior recomienda programas de integración motivacionales para los jefes y colaboradores en general y a su vez propone hacer seguimiento de estos programas.

GUEVARA DIAZ, Wilmer (2010) “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de la empresa Petrolera Maturín, Monagas” tesis para obtener el título de Especialista en salud Ocupacional de la Universidad de Venezuela concluye: La organización cuenta en gran parte con talento humano joven capacitado, quienes tienen oportunidades de crecer profesionalmente y las empresas implementen mejorar en condiciones laborales puesto que esto contribuirá a elevar el nivel de nivel de satisfacción laboral, con la finalidad de reducir los diferentes problemas que puedan ocurrir. El nivel general de satisfacción laboral puso en evidencia las diferencias entre lo que la empresa cree y la realidad sobre la satisfacción de los colaboradores, por ello exhorta a implementar medidas correctivas en la

organización a través de la gestión de recursos humanos, con la finalidad de generar aumento de la satisfacción integral del trabajador, lo cual influirá de manera positiva en la productividad.

NAVARRO ASTOR, Elena (2008) "Satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción en la Comunidad Valenciana". Tesis para obtener el grado de doctor en administración en la Universidad Politécnica de Valencia. Esta investigación tuvo como objetivo general el estudio descriptivo de la satisfacción laboral de los diferentes profesionales técnicos del sector de la construcción en la Comunidad Valenciana, tomando como referencia la posición y percepción de los propios investigados. La herramienta metodológica que utilizó para la obtención de sus datos fue una entrevista en profundidad, este estudio le permitió explorar los diferentes puntos de vistas desde la percepción de los sujetos de estudio basados en su propio sentir y lenguaje. Finalmente concluye que, el nivel general de satisfacción de los trabajadores en el sector de la construcción, es positivo. Siendo los factores laborales más importantes el nivel de importancia de las tareas realizadas, el reconocimiento por el cumplimiento de metas y los retos. Y contrastando, los factores de insatisfacción laboral más señalados están vinculados al contexto de trabajo. Más del 50% de los entrevistados informan padecen estrés por su puesto actual y describen al sector de construcción como estresante, debido sobre todo, al cumplimiento de fechas de entrega, al sobrecargo laboral, a la responsabilidad, las retribuciones económicas y a las extensas jornadas laborales. La figura del encargado de obra resalta como la más estresante. Por último, concluye que más del 50% de los encuestados consideran poco fácil sobrellevar su vida profesional y su vida personal, de modo que se genera un conflicto trabajo-familia por la sobrecarga de horarios de trabajo y la dedicación que demanda.

Mejía y Amaya (2011). Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011. (tesis de maestría). Universidad del Salvador. Concluyen que la Unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para la categoría del segundo nivel de atención, pero sus

servicios son accesibles a la población urbana y rural por su ubicación geográfica y estratégica, en la calidad técnica existe un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, lo que genera confianza en los usuarios de los servicios de la unidad de emergencia del hospital, que la dimensión de la continuidad de los servicios brindados, se ha visto afectada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores lo que se dificulta el trabajo en equipo y se refleja en la percepción de mala calidad que manifiestan los usuarios, que los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención, que las condiciones físicas de la Unidad, los servicios brindados son rápidos, resuelven los problemas de salud según lo expresado de los usuarios, generando confianza en el hospital y que la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera abandono y atraso en el proceso asistencial.

Manosalva, Manosalva y Nieves (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. (Tesis de licenciatura). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia., Concluyen que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática. Sin embargo, ninguno de los modelos de medida obtuvo un ajuste aceptable al realizar el análisis factorial confirmatorio, haciéndose necesario elaborar un análisis de componentes principales, para tratar de determinar las causas de estos ajustes tan pobres de los datos, que el estudio se realizó en un contexto específico, por lo que la generalización de los resultados puede verse limitada. Sin embargo, los constructos utilizados y sus modelos de medida podrían adaptarse fácilmente a otros contextos, gracias a las teorías y conceptos que los respaldan. Se recomienda replicar el estudio en otros contextos e incluir aspectos culturales que puedan, de alguna manera, influir en la relación de estos constructos y que la investigación por ser de tipo transversal realizada también es una limitación importante, ya que imposibilita definir alguna relación de causalidad entre el clima organizacional y la satisfacción laboral;

se recomienda hacer estudios longitudinales para tratar de determinar alguna causalidad entre estos constructos y finalmente investigación comprobó una relación de causalidad entre ambas variables, sin embargo, resalta la limitación que se tiene al adoptar un diseño de investigación tipo transversal, ya que, al realizarse solo en un determinado momento, no permite ver cómo se desarrolla para un segundo momento que es justamente lo que la investigación tipo longitudinal si ayudaría.

NACIONALES

Medina M, Ticse L; (2009), sostienen que actualmente, las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad, frente a los mercados competitivos, han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades. Tradicionalmente, las 10 organizaciones se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales que dificultan la orientación hacia el cliente. La gestión de procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente. Supone una visión alternativa a la tradicional caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico – funcional, que subsiste desde la mitad del siglo XIX, y que en buena medida dificulta la orientación de las empresas hacia el cliente. Es así que nuestro propósito es explicar como influye la gestión de procesos en la calidad de los servicios prestados por los restaurantes en el distrito de Tarma. En función a ello se reviso la bibliografía necesaria, se proceso la información y se llevo a la conclusión que la deficiente gestión de procesos obstaculiza el adecuado funcionamiento de la cadena de valor de la empresa influyendo así de manera negativa en la calidad del servicio prestada por los restaurantes en la provincia de Tarma.

Pelaes O. (2010), afirma que el propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplico una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en

el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Cabrera A. (2007), afirma que, en el presente estudio, realizado en el Hospital Militar Central (HMC) de Lima, está dirigido al diseño de los lineamientos de un plan estratégico que permita formular la misión y visión del HMC, analizar el entorno organizacional y formular objetivos estratégicos orientados al mejoramiento continuo de la calidad del servicio. A fin de superar las dificultades económicas, logísticas y de personal que afronta actualmente el Hospital Militar Central, debido a los recortes presupuestales que afectan al sector defensa. En el estudio se utilizó el método descriptivo. Las principales técnicas empleadas fueron la observación, el análisis documental y el análisis FODA. Se realizó un diagnóstico de la calidad de servicio analizando sus principales indicadores: Satisfacción del cliente, mejora continua, capacitación constante, mejoramiento de procesos en General y Equipos de trabajo multidisciplinarios. Luego se realizó el diseño de los Lineamientos del Plan Estratégico, señalando sus indicadores principales: Misión, visión, fortalezas y debilidades internas, oportunidades y amenazas externas. Se propusieron los lineamientos y objetivos estratégicos para la institución. El proceso de Planeamiento Estratégico en los establecimientos de salud del Perú, es una alternativa para la Gerencia moderna. Incorporar el Planeamiento Estratégico en nuestras organizaciones hará posible que estas puedan desarrollarse de manera competitiva. Las organizaciones de salud, desde el primer nivel, deben incorporar a su gestión la Gerencia Estratégica, que usa el Planeamiento Estratégico para alcanzar el desarrollo.

Contreras F. (2006) afirma que los resultados de la investigación efectuada a una muestra de 321 usuarios del Policlínico Pizarro de EsSalud del distrito del Rímac demuestran la existencia de una relación significativa de 0.9950 entre el sistema de comunicación y la percepción de los usuarios respecto a los servicios asistenciales en dicha institución pública. Del mismo modo, con un nivel de confiabilidad del 95%, se ha demostrado a través del Chi Cuadrado (16.882) que los usuarios tienen una percepción negativa respecto a la atención de los servicios asistenciales que brinda el Policlínico Pizarro de EsSalud del distrito del Rímac. Los resultados de la investigación también demuestran que los usuarios, en su mayoría, no están de acuerdo respecto a la información del médico que reciben, con relación a su tratamiento. Consideran que es insuficiente, por lo que se sienten insatisfechos. Si a esto se suma la ineficiencia del sistema de comunicación, entonces se tiene a un buen número de usuarios que está descontento con su seguro de salud.

Flores, (2012). Relación de la Satisfacción Laboral y la Calidad de atención en Consultorios Externos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, octubre-noviembre 2012. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Federico Villarreal. Concluye que el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología el 76.1% refiere que fue buena, 21.6 % la consideró regular y que el 2.3% la consideró como mala, que la satisfacción del paciente se asoció significativamente con recibir adecuada información por el médico tratante sobre su enfermedad ($p=0.006$).

La insatisfacción se asoció a la demora en la atención ($p=0.001$) y a la percepción que el médico atiende apurado ($p=0.004$), las sugerencias por parte de los usuarios para la mejora de la calidad de atención se consideran: una sala de espera más amplia (15.9%), renovación del mobiliario de consultorios (14.8%), de atención médica rápida y temprana (5.7%) y que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo el cual se asocia a una buena información acerca de la enfermedad por parte del médico.

Espino, (2014) los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Docente Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación-2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú; concluye que los factores motivacionales que influyen en el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Regional de Cajamarca, son de tipo extrínseco e intrínseco entre los cuales tenemos a la remuneración, la comodidad física, estabilidad laboral, relaciones interpersonales, ascensos, reconocimientos, capacitación, iniciativa y participación en toma de decisiones, entre los factores extrínsecos identificados que influyen en el desempeño del personal administrativo se encuentran las remuneraciones, debido a que este factor no satisface en totalidad sus necesidades básicas, la comodidad física, ya que consideran que la disposición adecuada de los equipos y recursos materiales que se utiliza permite el desarrollo eficiente de funciones, la estabilidad laboral, ya que manifiestan que se debe otorgar en función al desempeño y las relaciones interpersonales, esto debido a que la relación tanto con sus compañeros de trabajo como la que mantiene con su jefe inmediato influye en la realización de tareas encomendadas, los factores intrínsecos que se identificaron como influyentes en el desempeño laboral del personal administrativo fueron, los reconocimientos, ya que se considera que se debería otorgar reconocimientos e incentivos por los objetivos cumplidos, los ascensos, porque muchas veces no consideran el desempeño para obtenerlos, la capacitación, debido a que ésta debe ser la adecuada para el desempeño de sus funciones además de permitirles un crecimiento personal y profesional, la iniciativa, y la participación en la toma de decisiones, las cuales permiten autonomía en el trabajo que realizan.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Las sociedad muestra una preocupación creciente por la calidad de vida laboral y profesional, y es la satisfacción en su contexto organizacional la que forma parte de su núcleo principal.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo.

La motivación y participación del trabajador, un armónico clima de trabajo, condiciones de seguridad, buen trato humano, sentirse realizado, sentirse capacitado respecto de los objetivos a cumplir, realizar tareas adaptadas al puesto de trabajo, recibir reconocimiento de superiores jerárquicos, un salario justo, el tiempo de las vacaciones y los permisos, la posibilidad de ascenso o promoción, estabilidad en el trabajo, ... se encuentran entre las necesidades más destacadas a satisfacer para que el empleado se encuentre satisfecho en su ambiente de trabajo, lo cual es beneficioso pues aumenta su rendimiento.

En conclusión, el concepto de satisfacción laboral expresa la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece laboralmente.

- **DEFINICIÓN:**

Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto de trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto de trabajo, tiene actitudes negativas hacia él.

- **IMPORTANCIA:**

Las actitudes específicas de los empleados relacionados con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son de gran interés para el campo de comportamiento organizacional y la práctica de la gestión de los recursos humanos, la actitud tiene un impacto directo en la satisfacción en el trabajo. El compromiso, por otra parte, se centra en sus actitudes hacia toda la organización. Según Martínez Caraballo (2007). La satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las principales prioridades de las empresas en los últimos años. Las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho. "Las empresas que practican benchmarking están convencidas de que es tan importante conocer y responder a las opiniones de sus empleados como lo es proteger y fomentar los intereses de los propios accionistas" (Martínez Caraballo, 2007). Por ello, incrementar la Satisfacción

laboral de los trabajadores debería ser una misión de la organización (Crossman y Abou-Zaki, 2003)

- **CARACTERÍSTICAS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Las características que influyen en la percepción de las condiciones actuales del trabajo son:

- Puesto de Trabajo: Es aquel espacio que un individuo desarrolla su actividad, labor, etc. También se le conoce como estación o lugar de trabajo.
- Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador.
- Relaciones Interpersonales: Son denominadas asociaciones entre dos o más personas, por ende estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor, el gusto artístico, el interés por los negocios, etc.
- Comunicación y Coordinación: La comunicación es considerada una pieza fundamental para una coordinación efectiva, por lo que la coordinación depende directamente de la adquisición, la transmisión y el procesamiento de la información.
- Condiciones de Trabajo: Es considerada como un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad y la salud en el trabajo, Por consiguiente, las condiciones de trabajo son la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus funciones.
- Motivación y Reconocimiento: El reconocimiento es la principal herramienta de la motivación.

- **TIPOS DE SATISFACCIÓN:**

- Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones

del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

- Satisfacción laboral: está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

- **TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN QUE EXPLICAN LA SATISFACCIÓN LABORAL:**

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

- a. **La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg (1959).** Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales son considerados no muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.
- b. **Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954).** En donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:
 - 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
 - 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
 - 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

- c. **Teoría de la existencia, relación y progreso (ERG) de Alderfer (1972).** Clayton Adelfer, llevo a cabo una revisión de la teoría de las necesidades de Maslow, la cual se convertiría en su teoría ERG existencia, relación y crecimiento. La revisión efectuada por el autor tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en las tres categorías mencionadas

Existencia: Agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad.

Relación: Estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social y el componente externo de la clasificación de estima efectuada por Maslow.

Crecimiento: Representado por el deseo de crecimiento interno de las personas. Incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización. La teoría ERG no representa solamente una forma distinta de agrupar las necesidades consideradas por Maslow, ya que se distingue de la teoría de este último en los siguientes aspectos:

La Teoría ERG no considera una estructura rígida de necesidades, en donde debe seguirse un orden correlativo para su satisfacción. En contraposición a Maslow, quien considera que las personas permanecen en un determinado nivel de necesidades hasta tanto sean satisfechas, esta teoría considera que si el individuo no logra satisfacer una necesidad de orden superior aparece una necesidad de orden inferior (frustración-regresión) Pueden operar al mismo tiempo varias necesidades.

- d. **Teoría de las tres necesidades de McClelland (1989)** Redujo a tres estas necesidades: necesidad de pertenencia o afiliación, necesidad de realización o logro y necesidad de poder o control: Necesidad de logro: Impulso de sobresalir, de luchar por éxito. Esta clasificación agrupa a aquellas personas que anteponen en su accionar el éxito en sí mismo a los premios, buscan situaciones en las cuales puedan asumir responsabilidades y les disgusta el logro de méritos por azar. Necesidad de poder: Necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado. Las personas que la poseen disfrutan de la investidura de “jefe”, tratan de influir en los demás y se preocupan más por lograr influencia que por su propio rendimiento. Necesidad de afiliación: Deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren situaciones de cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración.

- **SATISFACCIÓN LABORAL: FACTORES DE INFLUENCIA POSITIVA**

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

- **TIPOS DE MOTIVACIÓN:**

La motivación intrínseca es la que tiene su origen en el interior de la persona con el objeto básico de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Cuando alguien está motivado intrínsecamente obtiene placer por la propia realización de la tarea, es decir, disfruta con el propio proceso.

Por el contrario, la motivación extrínseca va a depender de las satisfacciones que recibamos del exterior, de las otras personas. En el ámbito laboral, dichas satisfacciones suelen estar relacionadas con recompensas económicas: aumento de sueldo, bonificaciones, beneficios o un ascenso.

- **FACTORES QUE FAVORECEN LA SATISFACCIÓN LABORAL:**

Además de lo anteriormente expuesto, los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

- ✓ Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- ✓ Crear lazos con los trabajadores.
- ✓ Contar con un sistema de incentivos.
- ✓ Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- ✓ Crear espacios de descanso y desconexión.

- **FACTORES DE INSATISFACCIÓN:**

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus temibles consecuencias:

- ✓ Salario bajo, para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.
- ✓ Mala relación con los compañeros o jefes, las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de un mal ambiente laboral.
- ✓ Escasa o nulas posibilidades de promoción, es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.
- ✓ Malas condiciones laborales, falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.

2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO

- **DEFINICIÓN (ZEITHAML A., VALERIE; PARASURAMAN, A.; BERRY, LEONARD L., 1988),**

Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio, en base a que si las percepciones que ha obtenido, son inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

- **OBJETIVO**

El objetivo de la calidad de servicio es “La minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”. (Zeithaml V. y Bítter M, 2005)

- **DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO**

El modelo desarrollado por Parasuramaran, Berry y Zeithaml, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, logró determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud.

Estas dimensiones son:

- **Elementos Tangibles:** se refiere al aspecto de las instalaciones físicas, el equipo y el personal que transmiten imágenes del servicio a los clientes que utilizarán para evaluar la calidad.
- **Empatía:** es la atención individualizada y cuidadosa que la empresa brinda a sus clientes.
- **Seguridad:** se manifiesta en el conocimiento, cortesía de los empleados y la capacidad para infundir confianza en los clientes.
- **Fiabilidad:** es la disponibilidad de ayudar clientes para proveer el servicio con prontitud.

- Capacidad de respuesta: es la capacidad de entregar lo que se promete en forma segura y precisa es decir que la empresa cumpla sus promesas.

- **LAS ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD**

- a. Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.
- b. Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización La comunicación, debería de ser fluida y sin astucias, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección.
- c. Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados Todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vista a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización.
- d. Manejo sistemático de las relaciones con los clientes El cliente debe sentirse satisfecho en todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción. La organización deberá hacer lo posible por subsanar las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, están fijados por ley.
- e. Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas Si todo marcha bien, todo va bien. Para que todo marche bien, se debe dar que todo el mundo esté contento y no se produzcan problemas (elementos de roce o desajustes) que interfieran en la producción. La organización, es algo más que un conjunto de directivos y trabajadores, involucra a todas las partes y procesos que interactúen con la empresa. Se deben tener las mejores intenciones hacia todo el mundo.

- f. Motivar al personal de la organización Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán para mejorar sus resultados e integrarse en la organización. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto la calidad de servicio mejorará.
- g. Promover la iniciativa individual y la creatividad Cuando los miembros de la organización se implican y toman la iniciativa en su tarea se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el análisis de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización. La creatividad puede ser una herramienta interesante para innovar en calidad de servicio.
- h. Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados Los miembros de la organización debieran actuar por sí mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tienen que ejercer el liderazgo en su tarea y poner todo lo que se pueda de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consigan los resultados deseados.
- i. Hacer sentir a los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua. Los miembros de la organización no debieran estar mentalizados sino sentir conveniente que estén concientizados y motivados sobre la necesidad de participar en la gestión de la calidad. De este modo, el proceso de mejora continua se consigue por el propio dinamismo de la organización.
- j. Mejorar la tecnología de la organización Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente ha de mejorar la tecnología cuando resulte rentable pues los beneficios son inmediatos. La máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización.

- **CALIDAD DE SERVICIO EN LA VISIÓN DE LA EMPRESA**

La organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que de éste modo se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de servicio. Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro. Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio; es decir de calidad, pues entonces la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que al tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido. “La calidad se configura Como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”.

- **EL MODELO SERVQUAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO**

Es un instrumento cuya finalidad es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización en el cual se utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de 5 dimensiones:

- a. **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de manera cuidadoso y fiable.
- b. **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- c. **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- d. Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus cliente.
- e. Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación.

Este modelo mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio con estas dimensiones antes mencionadas. ¿QUE OBTENEMOS A TRAVES DEL SERVQUAL? Una calificación de la calidad de servicio: índice de calidad de servicio (ICS)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Accesibilidad:** Lo accesible y fácil de contactar.
- **Actitud:** Se refiere al comportamiento marcado por una mentalidad de cada individuo.
- **Apariencia personal:** Se relaciona con el aspecto exterior de una persona y no necesariamente se refiere a los aspectos físicos sino a la forma de vestirse.
- **Aptitud:** Son las destrezas y conocimientos que un individuo posee para efectuar cierta actividad y que ocasiona un determinado desempeño de un negocio, industria, etc.
- **Atención personalizada:** Se refiere a la atención individualizada o personal de un determinado trabajador a un cliente.
- **Calidad:** Sinónimo de excelencia de algo o alguien para satisfacer a sus clientes. (Horovitz, J. 1991).
- **Capacidad de respuesta:** Disponibilidad proactiva para apoyar a la clientela con rapidez.
- **Competencias:** Capacidades relacionadas con los conocimientos, destrezas, mentalidad, actitud mental y los valores de las personas en la vida cotidiana personal y laboral
- **Comprensión del cliente:** Se refiere a la acción proactiva por conocer a la clientela en sus gustos, preferencias y expectativas.
- **Compromiso:** Se refiere al grado de identificación de una persona con algo.

- **Comunicación:** Transmisión de información, de un emisor y a un receptor utilizando un lenguaje claro.
- **Cortesía:** Trato respetuoso y amable de una persona.
- **Eficacia:** Se relaciona con el logro de objetivos en un periodo determinado del tiempo, es decir a la capacidad para conseguir aquello que un grupo se propone.
- **Eficiencia:** Tiene que ver con el uso racional de los recursos organizacionales.
- **Elementos tangibles:** Se refiere al aspecto físico de las infraestructura, personal, materiales y equipos.
- **Fiabilidad:** Capacidad para atender al cliente de manera fiable y cuidadosa.
- **Información oportuna:** Aquella que está en el momento oportuno. Para que una información se pueda utilizar, deberá estar siempre disponible.
- **Infraestructura:** Se refiere que una organización utiliza para desarrollar sus actividades en forma efectiva.
- **Iniciativa:** Se refiere a la cualidad de una persona para actuar proactivamente para iniciar alguna cuestión, o resolver alguna problemática.
- **Intangible:** relativo a todo aquello que no se puede ver ni tocar y que utiliza una empresa pero que no está disponible para una venta. Ejemplo las marcas, patentes, diseños comerciales, imagen corporativa, etc.
- **Paciencia:** Relativo a la capacidad de un individuo para ser tolerante, para enfrentar una situación sin nerviosismo y con calma.
- **Profesionalidad:** Se refiere al ejercicio de habilidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar una actividad, sea comercial, industrial o de servicio.
- **Profesionalismo:** Se refiere al ejercicio profesional en forma idónea de desarrollar una actividad identificación, ética y responsabilidad, y que está de acuerdo técnica y profesional de acuerdo a lo establecido.

- **Puntualidad:** Es la coordinación cronológica de una persona para cumplir responsablemente sus obligaciones contraídas según un plazo establecido previamente.
- **Requerimiento:** Petición que realiza una persona de algo que se considera necesario, para satisfacer una necesidad.
- **Respeto:** Consideración que demuestran las personas para tratar dignamente y con tolerancia a otras personas en cualquier contexto.
- **Satisfacción:** Se refiere a la complacencia o placer que tiene una persona ante algo por haber cubierto sus necesidades.
- **Seguridad:** Se refiere a la sensación de confianza plena en un contexto determinado con ausencia de peligros.
- **Servicio:** Calidad o característica que significa excelencia relacionada con la entrega al cliente de un producto con oportunidad y en el lugar pertinente.
- **Condiciones laborales**
Refiere que “las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”.
- **Desempeño laboral**
(Chiavenato I. , 2017) define como “El comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos”.
- **Involucramiento laboral**
Para (Litwing, 1978), “es el sentimiento de pertenencia a la organización y un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, lo definen como sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, también se llaman identidad”.
- **Liderazgo.**
“La influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diverso objetivos específicos” (Chiavenato I. , 2007).

- **Supervisión**

(Palma, 1999) define a “la supervisión a las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que formen parte de su desempeño diario”.

- **Satisfacción laboral**

Sonia Palma Carrillo (1999), en la defines la satisfacción laboral “como la predisposición frente al trabaja, basada en carencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”. Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

- **Gestión de talento humano**

Es el proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral y que, además, retiene a un recurso humano existente.

- **Personalidad**

La personalidad es un conjunto de formas de comportarse y pensar que suponen diferencias individuales y que se ven afectadas por el desarrollo de la persona. Incluye actitudes, formas de relacionarse con los demás, habilidades, hábitos y formas de pensar.

- **Salario**

Se denomina salario al dinero que una persona recibe como consecuencia de realizar un determinado servicio, dinero que se concede de forma regular cada cierto.

- **Condiciones laborales**

La doctrina entiende por condiciones de trabajo al conjunto de características del entorno laboral donde se desempeña la prestación del servicio dependiente, con especial referencia al tema de la salubridad. Nuestra legislación se ha apartado de este criterio.

- **Admisión de personas**

La admisión de personas constituye el primer proceso con el que se debe iniciar la gestión del talento humano dentro de una organización

y que comprende dos fases sumamente importantes: el reclutamiento y selección de personas.

- **Aplicación de personas**

La admisión de personas es el proceso de atracción de candidatos clicados para un cargo, está relacionada con dos aspectos claves: reclutamiento y selección del personal.

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

- **Encuesta a los trabajadores del Centro Médico Paita S.C.R.L. sobre satisfacción laboral**

Tabla

Existen condiciones laborales adecuadas

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	54	65
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	29
De acuerdo	2	2
Muy de acuerdo	1	1
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

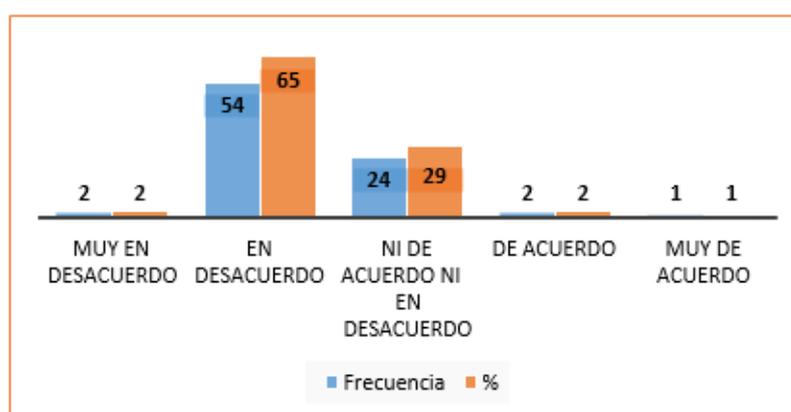


Figura. Existen condiciones laborales adecuadas

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si existen condiciones laborales adecuadas, el 65% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 29% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

Se cuenta con los elementos necesarios para desarrollar las tareas

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	4
En desacuerdo	46	55
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	29
De acuerdo	9	11
Muy de acuerdo	1	1
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

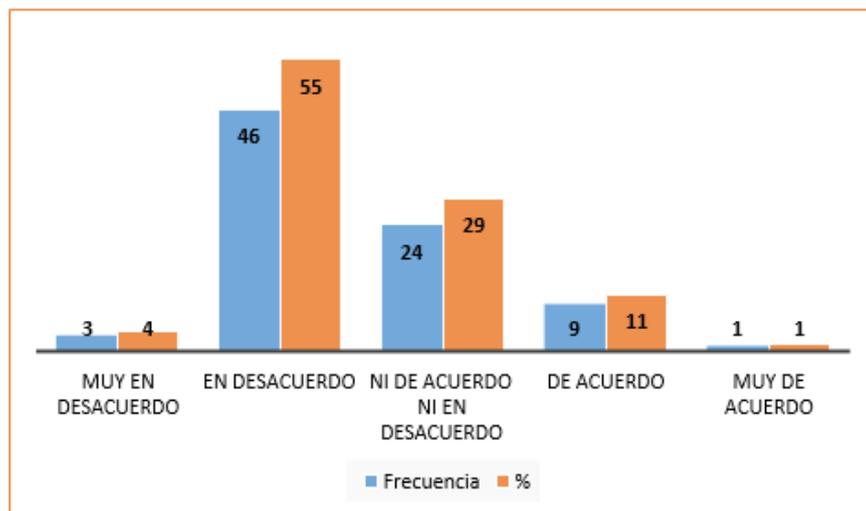


Figura. Se cuenta con los elementos necesarios para desarrollar las tareas

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si se cuenta con los elementos necesarios para desarrollar las tareas, el 55% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 29% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

Se cuenta con los equipos necesarios y adecuados para prestar el servicio

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	43	52
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	41
De acuerdo	3	4
Muy de acuerdo	1	1
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

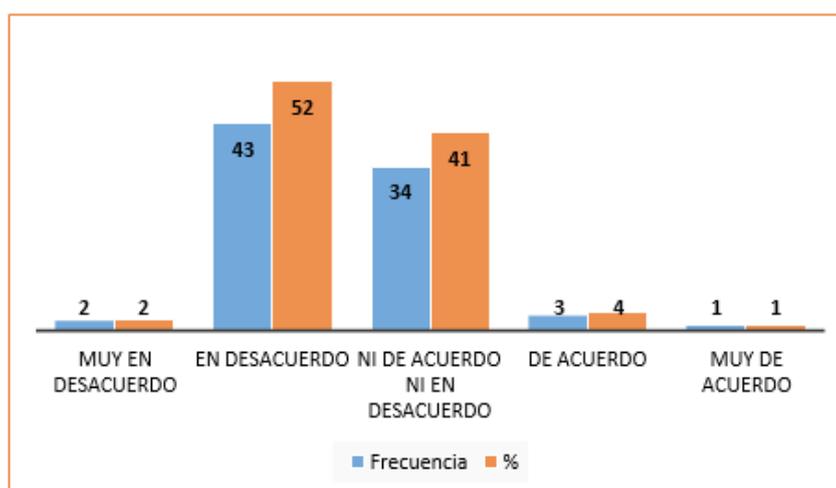


Figura. Se cuenta con los equipos necesarios para prestar el servicio

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si se cuenta con los equipos necesarios y adecuados para prestar el servicio, el 43% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 41% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

Se cuenta con las instalaciones adecuadas para prestar el servicio

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	5
En desacuerdo	40	48
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	35
De acuerdo	9	11
Muy de acuerdo	1	1
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

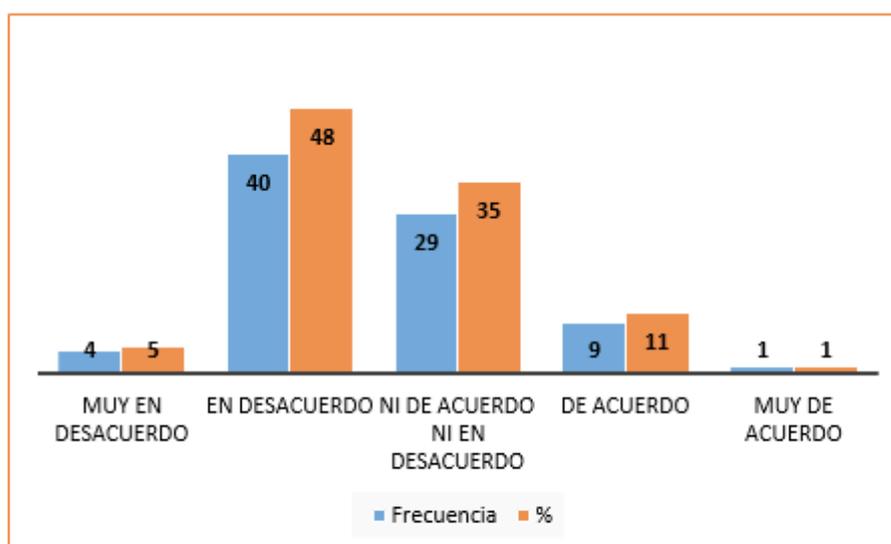


Figura. Se cuenta con las instalaciones adecuadas para prestar el servicio

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si se cuenta con las instalaciones adecuadas para prestar el servicio, el 48% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 29% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

La remuneración es justa y equitativa

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	1
En desacuerdo	32	39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	46
De acuerdo	11	13
Muy de acuerdo	1	1
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

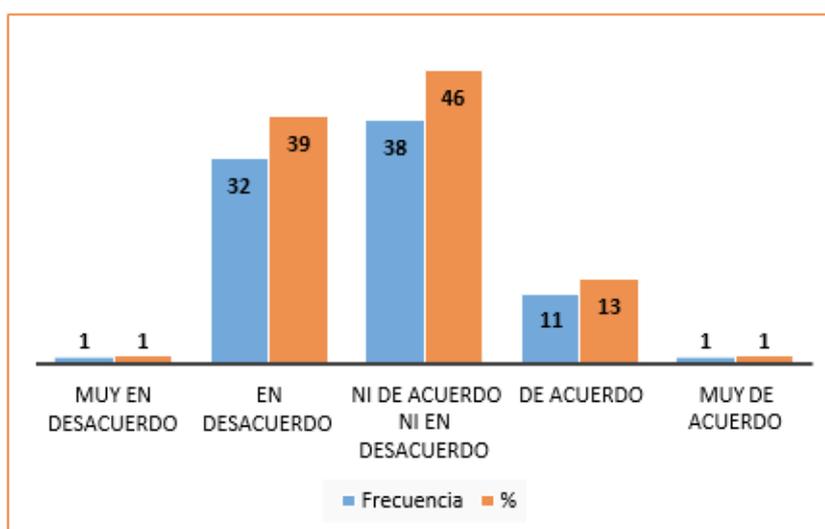


Figura. La remuneración es justa y equitativa

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si la remuneración es justa y equitativa, el 39% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 38% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

La institución proporciona las prestaciones sociales de acuerdo a Ley

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	34	41
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	48
De acuerdo	8	10
Muy de acuerdo	1	1
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

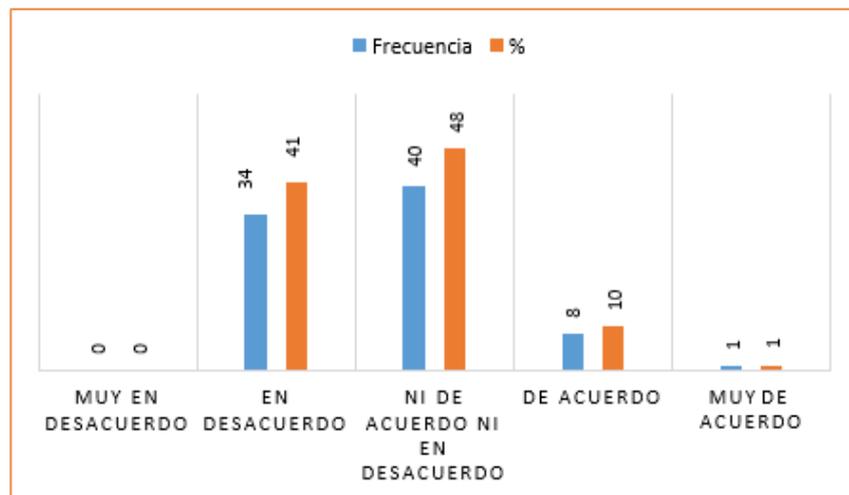


Figura. La institución proporciona las prestaciones de acuerdo a Ley

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si la institución proporciona las prestaciones sociales de acuerdo a ley, el 48% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 41% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	39	47
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	41
De acuerdo	9	11
Muy de acuerdo	1	1
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

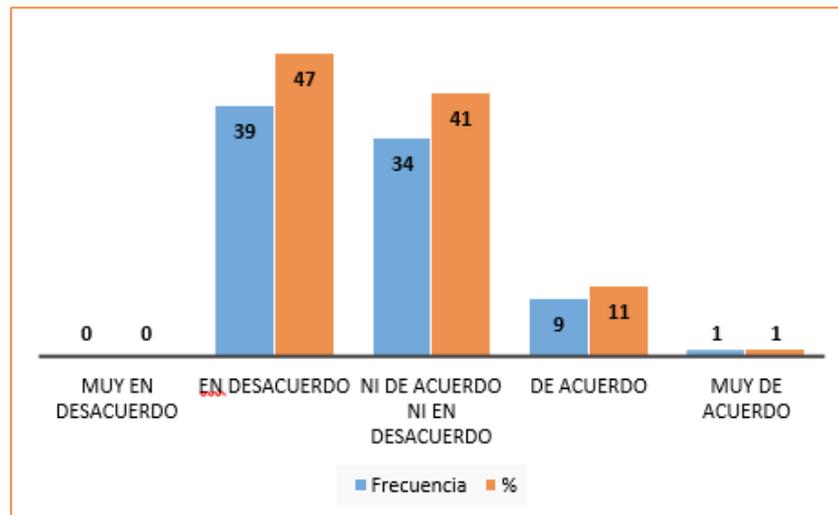


Figura. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente, el 47% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 41% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	1
En desacuerdo	39	47
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	46
De acuerdo	5	6
Muy de acuerdo	0	0
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

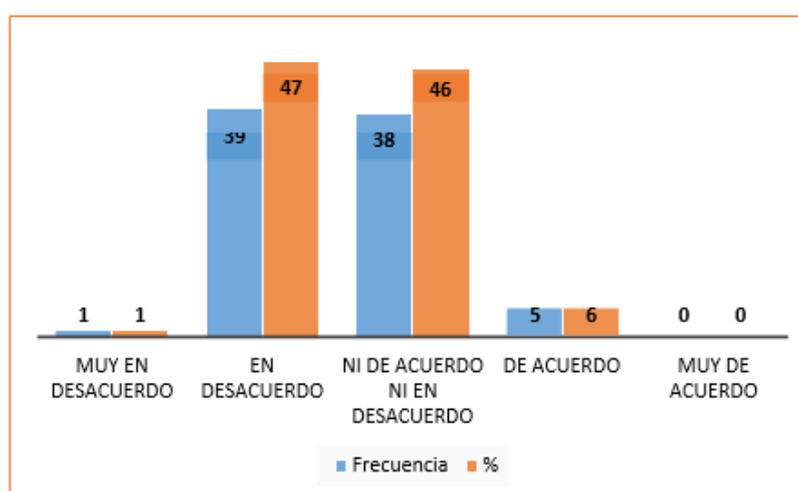


Figura. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar, el 47% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 46% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

Se toma en cuenta al personal interno cuando hay un puesto vacante

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	1
En desacuerdo	38	46
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	48
De acuerdo	3	4
Muy de acuerdo	1	1
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

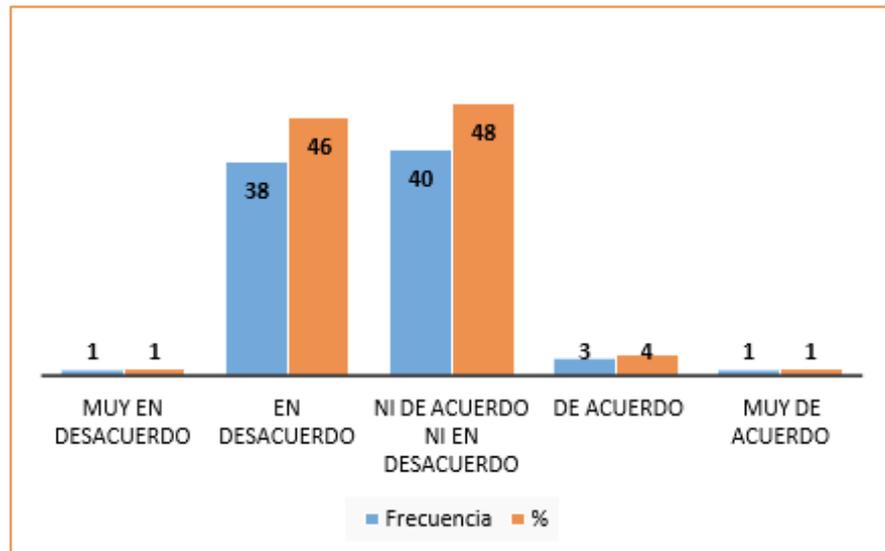


Figura. Se toma en cuenta al personal interno cuando hay un puesto vacante

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si se toma en cuenta al personal interno cuando hay un puesto vacante, el 46% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 48% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

Se reconoce la labor efectiva del trabajador

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	1
En desacuerdo	37	45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	49
De acuerdo	4	5
Muy de acuerdo	0	0
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

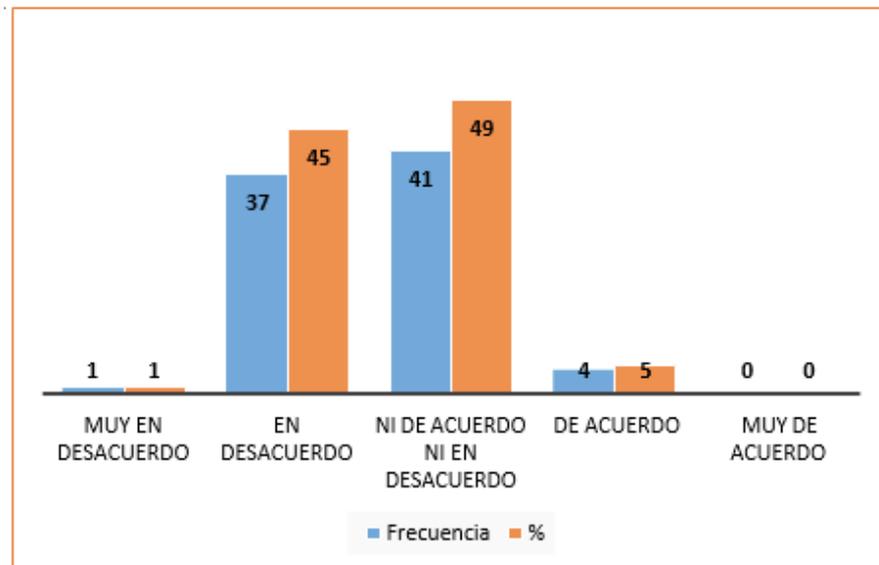


Figura. Se reconoce la labor efectiva del trabajador

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si se reconoce la labor efectiva del trabajador, el 49% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 45% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta también a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

Tabla

Se reconoce económicamente las horas extras que realiza el personal

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	45	54
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	40
De acuerdo	3	4
Muy de acuerdo	0	0
Total	83	100

Fuente: Encuestas aplicadas

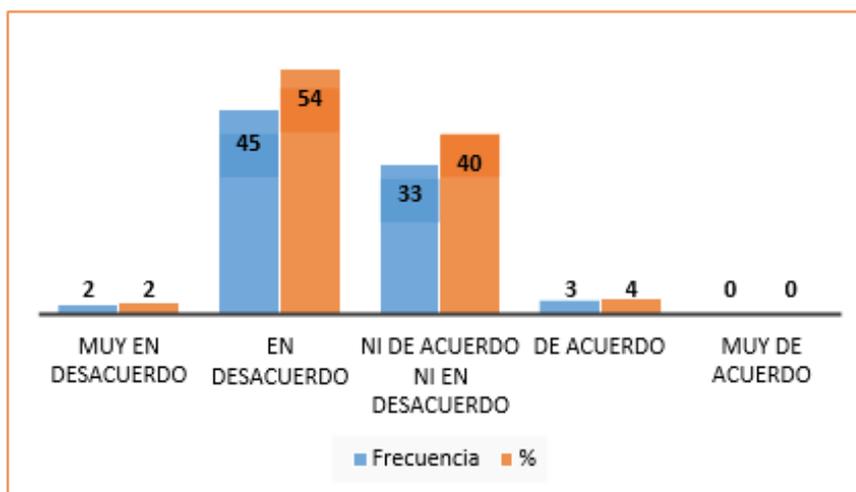


Figura. Se reconoce económicamente las horas extras que realiza el personal

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 83 trabajadores que respondieron a que, si se reconoce económicamente las horas extras que realiza el personal reconoce la labor efectiva del trabajador, el 54% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 40% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la satisfacción laboral y por ende a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021.

- **Encuesta aplicada a los clientes del Centro Médico Paita S.C.R.L.**

Tabla

Se cumple con lo prometido u ofrecido

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	1
En desacuerdo	180	59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	38
De acuerdo	7	2
Muy de acuerdo	2	1
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

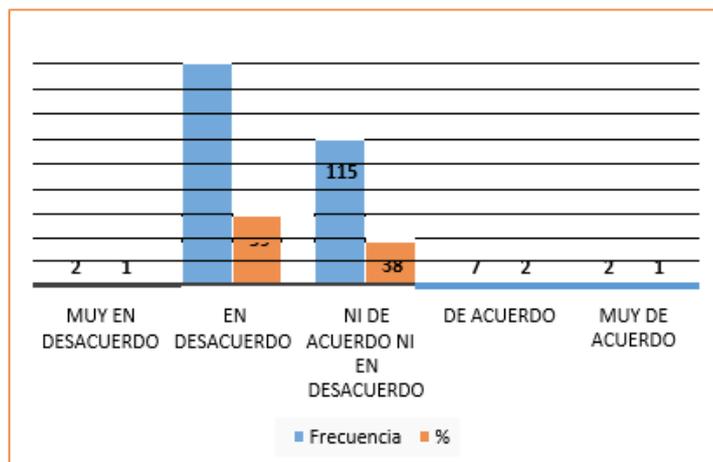


Figura. Se cumple con lo prometido u ofrecido

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si se cumple con lo prometido u ofrecido, el 59% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 38% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Presentan los trabajadores, sincero interés en resolver las inquietudes

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	187	61
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	36
De acuerdo	3	1
Muy de acuerdo	2	1
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

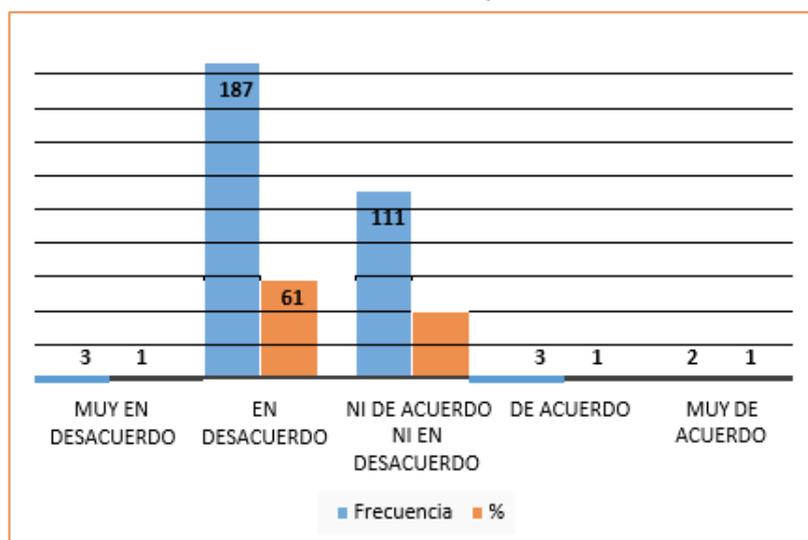


Figura. Presentan los trabajadores, sincero interés en resolver las inquietudes

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si presentan los trabajadores, sincero interés en resolver las inquietudes, el 61% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 36% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Se genera confianza de un servicio bien realizado

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	1
En desacuerdo	180	59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	120	39
De acuerdo	3	1
Muy de acuerdo	1	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

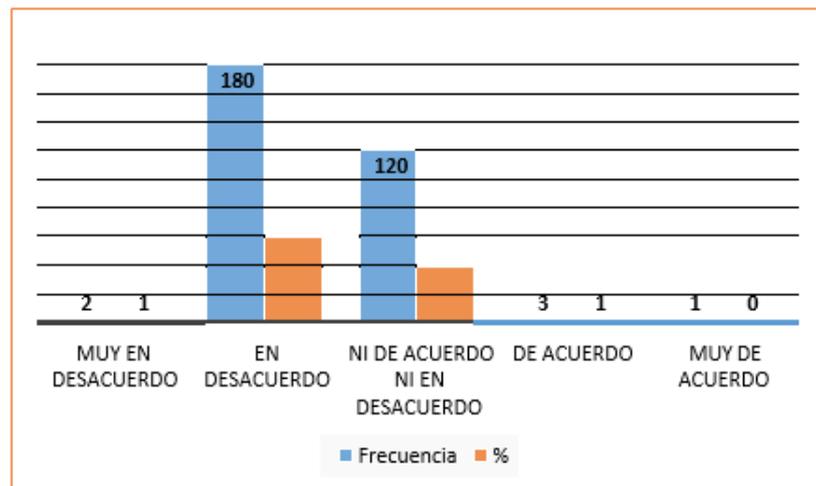


Figura. Se genera confianza de un servicio bien realizado

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si se genera confianza de un servicio bien realizado, el 59% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 39% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Se cumple con el requerimiento del usuario

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	1
En desacuerdo	180	59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	38
De acuerdo	3	1
Muy de acuerdo	2	1
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

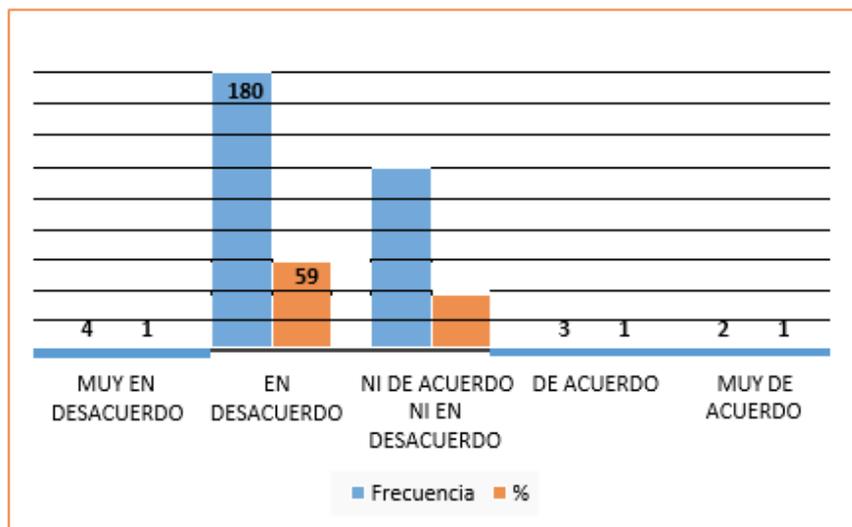


Figura. Se cumple con el requerimiento del usuario

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si se cumple con el requerimiento del usuario, el 59% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 38% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Los encargados del servicio informan adecuada y puntualmente

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	171	56
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	129	42
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	1	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

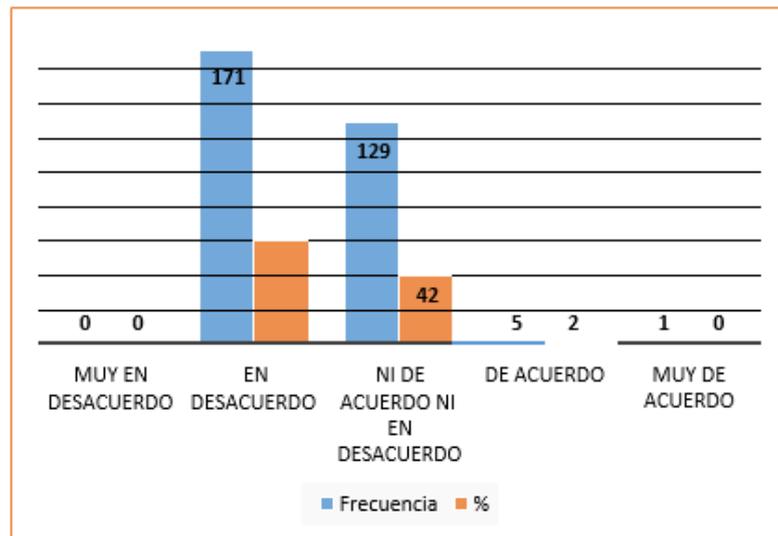


Figura. Los encargados del servicio informan adecuada y puntualmente Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si los encargados del servicio informan adecuada y puntualmente, el 56% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 42% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Los servicios que se presta se consideran que son de buena calidad

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	210	69
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	30
De acuerdo	3	1
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

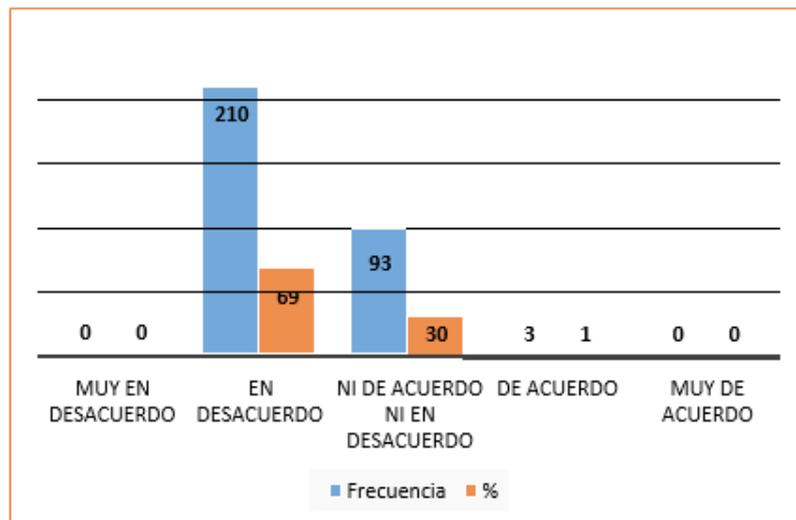


Figura. Los servicios que se prestan se consideran que son de buena calidad

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si los servicios que se prestan son de buena calidad, el 69% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 30% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

La información es suficiente, clara, oportuna y veraz

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	1
En desacuerdo	178	58
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	118	39
De acuerdo	8	3
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

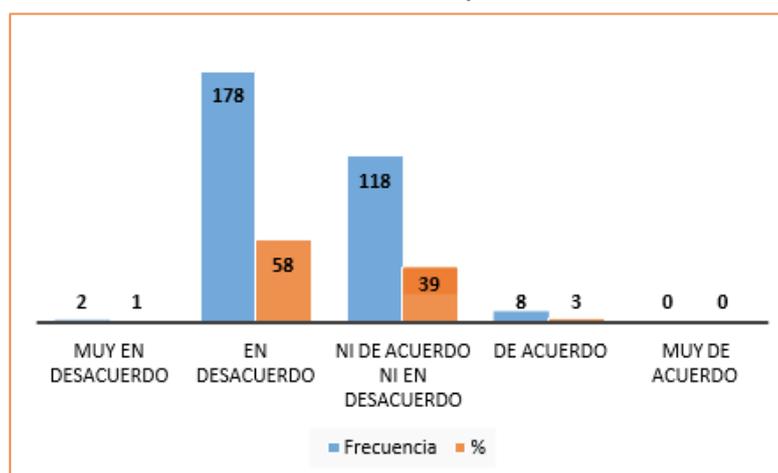


Figura. La información es suficiente, clara, oportuna y veraz

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si la información es suficiente, clara, oportuna y verás, el 58% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 39% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Se respeta el orden de llegada para la atención

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	0
En desacuerdo	192	63
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	32
De acuerdo	13	4
Muy de acuerdo	2	1
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

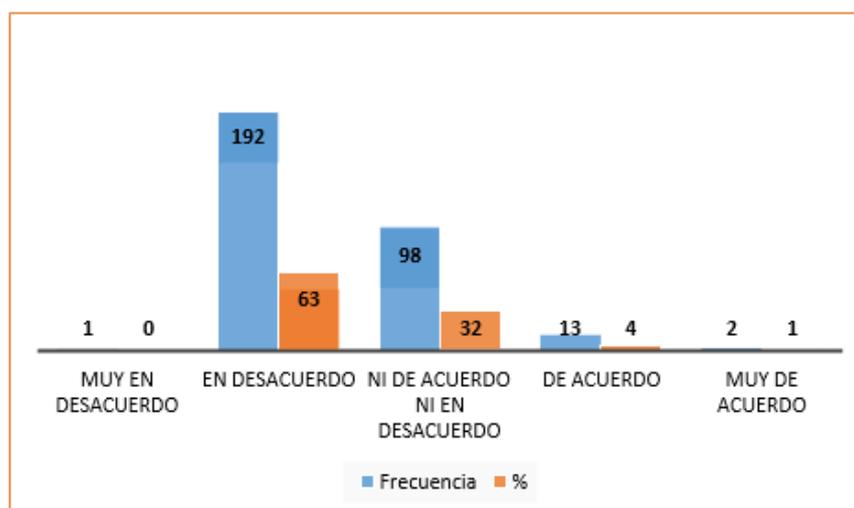


Figura. Se respeta el orden de llegada para la atenciónFuente:

Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si se respeta el orden de llegada para la atención, el 63% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 32% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

El tiempo de espera es adecuado y oportuno

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	0
En desacuerdo	179	58
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	121	40
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

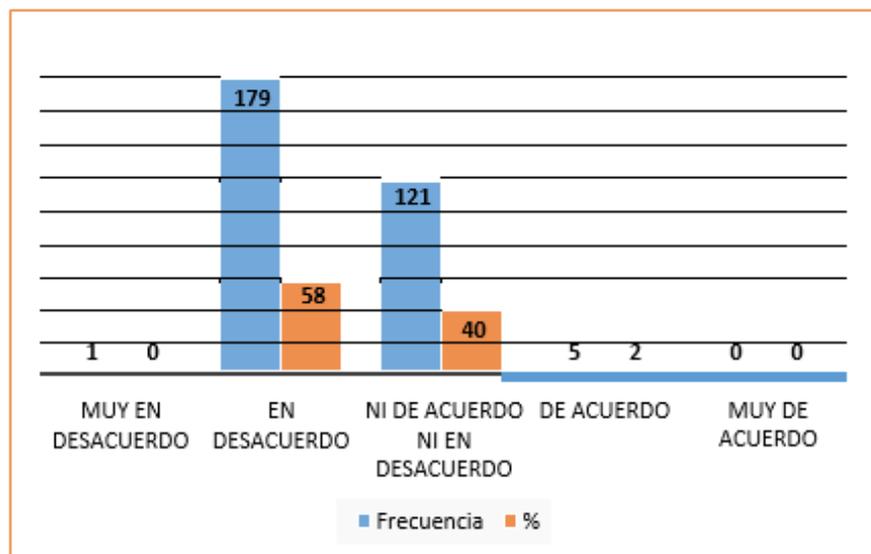


Figura. El tiempo de espera es adecuado y oportuno

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si el tiempo de espera es adecuado y oportuno, el 58% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 40% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Hay comunicación constante durante el proceso del servicio para su conformidad

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	190	62
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	107	35
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	1	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

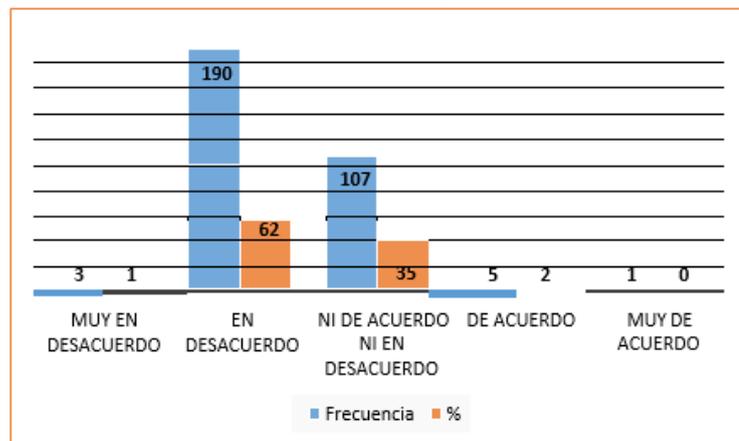


Figura. Hay comunicación constante durante el proceso del servicio para su conformidadFuente:

Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si hay comunicación constante durante el proceso del servicio, el 62% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 35% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Los trabajadores te ofrecen un servicio rápido y eficiente

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	1
En desacuerdo	181	59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	39
De acuerdo	4	1
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

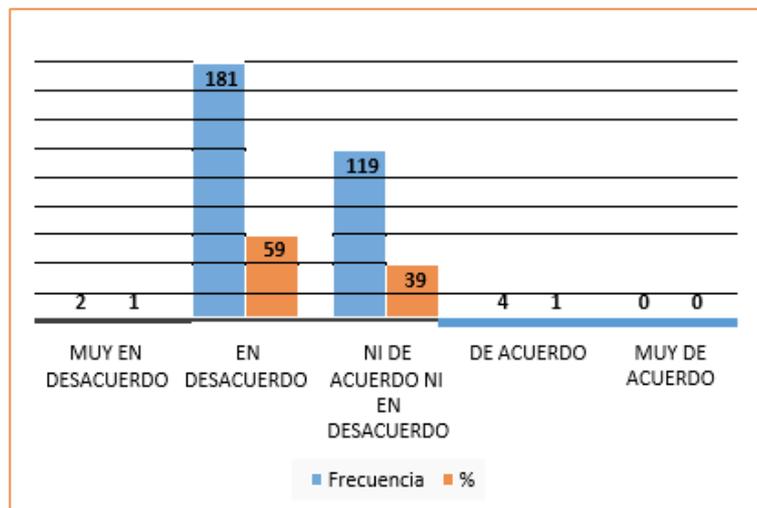


Figura. Los trabajadores te ofrecen un servicio rápido y eficiente

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si los trabajadores te ofrecen un servicio rápido y eficiente, el 59% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 39% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	0
En desacuerdo	202	66
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	32
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

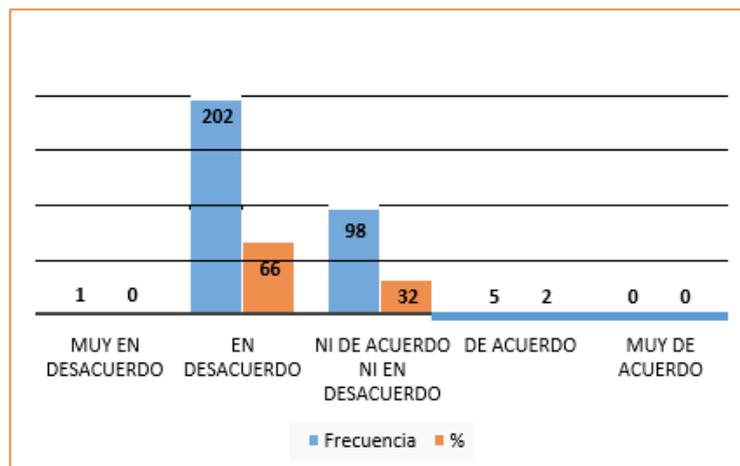


Figura. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar, el 66% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 32% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

El personal que brinda el servicio tiene capacidad de entender al usuario

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	1
En desacuerdo	212	69
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	28
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

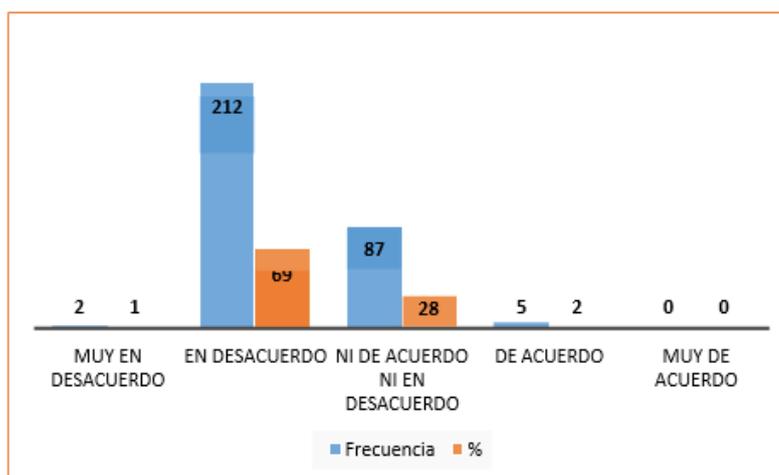


Figura. El personal que brinda el servicio tiene capacidad de entender al usuarioFuente:

Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si el personal que brinda el servicio tiene capacidad de entender al usuario, el 69% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 28% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Hay una actitud generosa y amable del personal que brinda el servicio

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	1
En desacuerdo	205	67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	28
De acuerdo	11	4
Muy de acuerdo	1	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

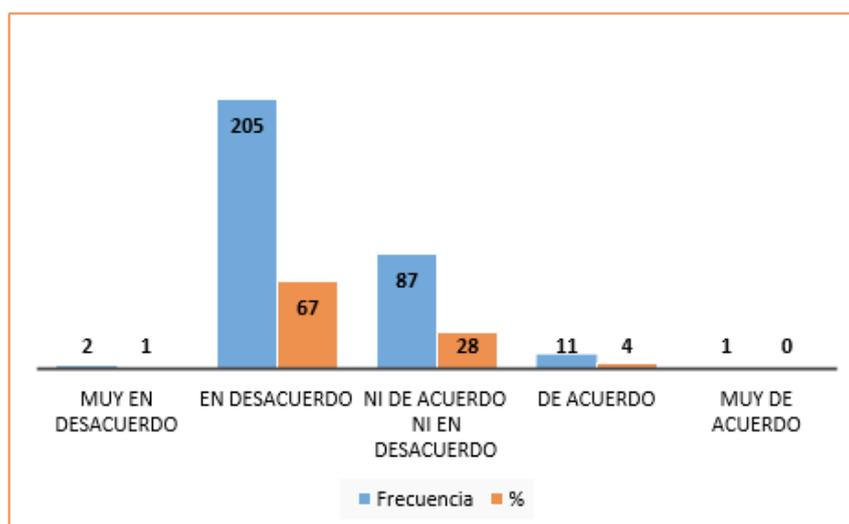


Figura. Hay una actitud generosa y amable del personal que brinda el servicio

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si hay una actitud amable del personal que brinda el servicio, el 67% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 28% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

El personal administrativo y de servicio tiene paciencia con los usuarios

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	0
En desacuerdo	193	63
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	34
De acuerdo	7	2
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

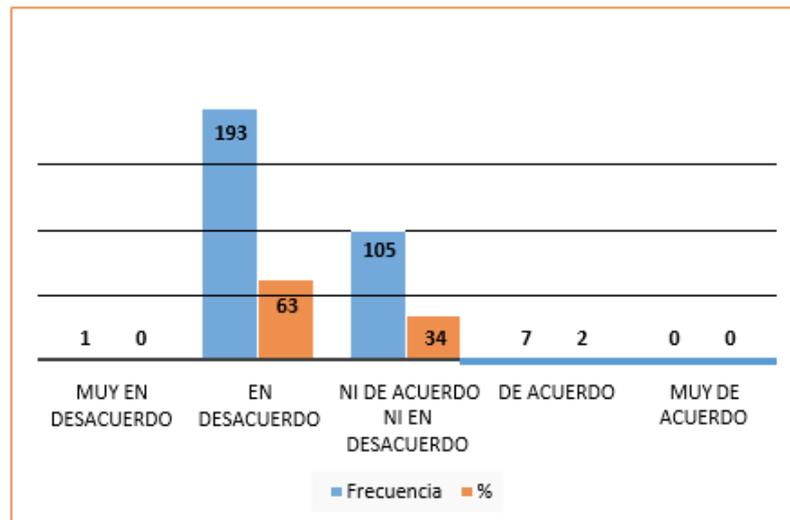


Figura. El personal administrativo y de servicio tiene paciencia con los usuarios Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si el personal administrativo y de servicio tiene paciencia con los usuarios, el 63% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 34% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

Existe un grado de comunicación del personal de servicio con el usuario

Respuestas	frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	0
En desacuerdo	198	65
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	33
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

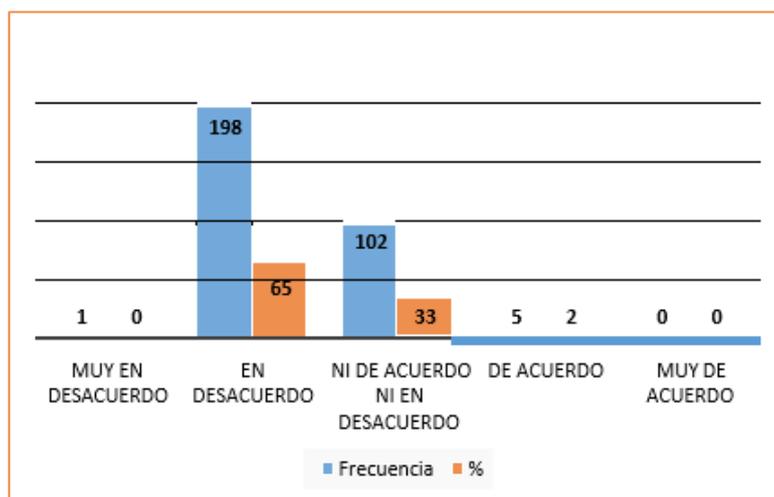


Figura. Existe un grado de comunicación del personal de servicio con el usuario

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si existe un grado de comunicación del personal de servicio con el usuario, el 65% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 33% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

El personal de servicio dedica su tiempo a cada usuario

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	0
En desacuerdo	179	58
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	39
De acuerdo	6	2
Muy de acuerdo	1	0
Total	306	100

Fuente: Encuestas aplicadas

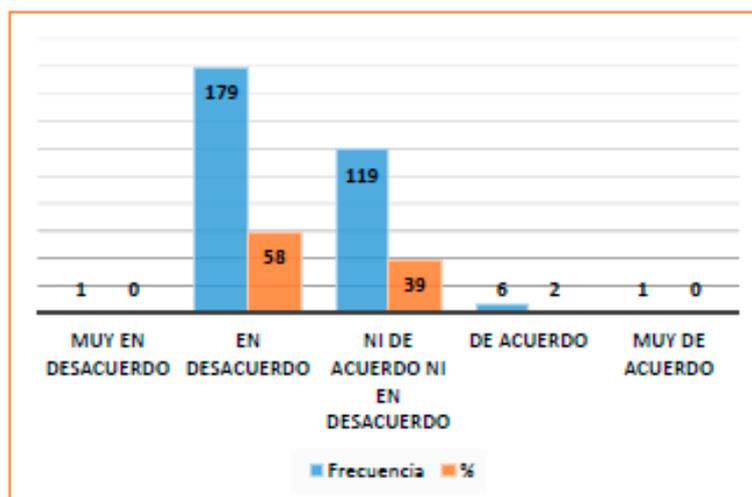


Figura. El personal de servicio dedica su tiempo a cada usuario

Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si personal de servicio dedica su tiempo a cada usuario, el 58% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 39% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

Tabla

El servicio brinda una atención personalizada

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	185	60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	116	38
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	0	0
Total	306	100

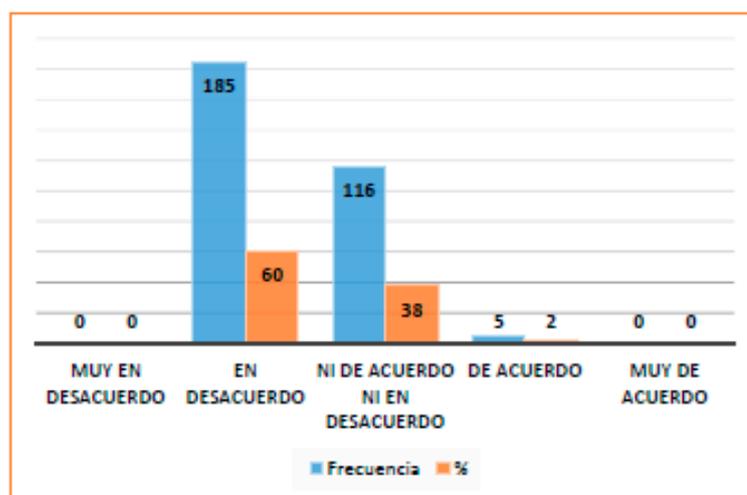


Figura. El servicio brinda una atención personalizada
Fuente: Tabla

Análisis e interpretación:

De los 306 clientes encuestados ante la pregunta a que, si personal de servicio dedica su tiempo a cada usuario, el 58% indicaron estar en desacuerdo con ello, mientras que el 39% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta situación afecta a la calidad del servicio que brinda el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 y los funcionarios deben corregir a la brevedad posible.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación tuvo como propósito identificar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, la misma que obtuvo como resultados que la satisfacción laboral en la institución no es la adecuada porque hay las respuestas indican que es baja a juzgar por los resultados en donde en un promedio superior al 60% manifiestan un descontento con todo lo que le ofrece el centro de salud.

En cuanto a la contrastación de la hipótesis, se puede afirmar que, satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021. Al existir una baja satisfacción laboral, definitivamente se verán afectados tanto los clientes internos como externos, y es justamente lo que en cuanto a los clientes externos (usuarios) manifiestan en la misma dirección en donde se puede ver una baja calidad de servicio que lo clientes perciben y lo así lo manifiestan.

Los resultados también se contrastan con lo que el marco teórico establece en la investigación. Por un lado, lo que las investigaciones realizadas en diversos contextos concluyeron, por ejemplo: Mejía y Amaya (2011), en su tesis denominada "evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011. (tesis de maestría). Universidad del Salvador. Concluyen que la Unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para la categoría del segundo nivel de atención, pero sus servicios son accesible a la población urbana y rural por su ubicación geográfica y estratégica que en la calidad técnica existe un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, lo que genera confianza en los usuarios de los servicios de la unidad de emergencia del hospital, que la dimensión de la continuidad de los servicios brindados, se ha visto afectada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores lo que se dificulta el trabajo en equipo y se refleja en la percepción de mala calidad que manifiestan los usuarios, que los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención que las condiciones físicas de la Unidad, los servicios brindados son rápidos, resuelven los problemas de salud según lo expresado de los usuarios,

generando confianza en el hospital y que la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera abandono y atraso en el proceso asistencial.

De igual modo con la investigación de Manosalva, Manosalva y Nieves (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. (Tesis de licenciatura). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia., Concluyen que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. La investigación comprobó una relación de causalidad entre ambas variables, sin embargo, resalta la limitación que se tiene al adoptar un diseño de investigación tipo transversal, ya que, al realizarse solo en un determinado momento, no permite ver cómo se desarrolla para un segundo momento que es justamente lo que la investigación tipo longitudinal si ayudaría.

Asimismo, con la investigación de Flores, (2012). Relación de la Satisfacción Laboral y la Calidad de atención en Consultorios Externos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, octubre-noviembre 2012. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Federico Villarreal. Concluye que el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología el 76.1% refiere que fue buena, 21.6 % la consideró regular y que el 2.3% la consideró como mala.

Que la satisfacción del paciente se asoció significativamente con recibir adecuada información por el médico tratante sobre su enfermedad, la insatisfacción se asoció a la demora en la atención ($p=0.001$) y a la percepción que el médico atiende apurado ($p=0.004$), las sugerencias por parte de los usuarios para la mejora de la calidad de atención se consideran: una sala de espera más amplia (15.9%), renovación del mobiliario de consultorios (14.8%), de atención médica rápida y temprana (5.7%) y que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo el cual se asocia a una buena información acerca de la enfermedad por parte del médico.

Y finalmente, con el estudio de Espino, (2014) los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Docente Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación-

2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú; concluye que los factores motivacionales que influyen en el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Regional de Cajamarca, son de tipo extrínseco e intrínseco entre los cuales tenemos a la remuneración, la comodidad física, estabilidad laboral, relaciones interpersonales, ascensos, reconocimientos, capacitación, iniciativa y participación en toma de decisiones, entre los factores extrínsecos identificados que influyen en el desempeño del personal administrativo se encuentran las remuneraciones, debido a que este factor no satisface en totalidad sus necesidades básicas, la comodidad física, ya que consideran que la disposición adecuada de los equipos y recursos materiales que se utiliza permite el desarrollo eficiente de funciones, la estabilidad laboral, ya que manifiestan que se debe otorgar en función al desempeño y las relaciones interpersonales, esto debido a que la relación tanto con sus compañeros de trabajo como la que mantiene con su jefe inmediato influye en la realización de tareas encomendadas, los factores intrínsecos que se identificaron como influyentes en el desempeño laboral del personal administrativo fueron, los reconocimientos, ya que se considera que se debería otorgar reconocimientos e incentivos por los objetivos cumplidos, los ascensos, porque muchas veces no consideran el desempeño para obtenerlos, la capacitación, debido a que ésta debe ser la adecuada para el desempeño de sus funciones además de permitirles un crecimiento personal y profesional, la iniciativa, y la participación en la toma de decisiones, las cuales permiten autonomía en el trabajo que realizan.

CONCLUSIONES

- Respecto a identificar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, se determinó que existe una influencia directa, porque existe una insatisfacción labora y los usuarios indican que la calidad e servicio es baja, en conclusión, hay una influencia directa.
- En cuanto al análisis de la situación actual de la satisfacción laboral del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, 2017, se identificó que el 65% está en desacuerdo con las condiciones laborales, el 55% está en desacuerdo con los elementos que necita para trabajar en relación con los que la institución les ofrece, el 52% está en desacuerdo con los equipos necesarios para trabajar, el 48% está en desacuerdo con las instalaciones necesarias para prestar el servicio y esto se entiende porque es un local antiguo, el 46% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la remuneración que percibe. Esta situación es un tanto complicada porque las escalas remunerativas lo establecen la Ley, el 48% no está de acuerdo ni en desacuerdo con las prestaciones sociales que percibe. Esta situación es un tanto complicada porque las escalas remunerativas lo establecen la Ley, el 47% está en desacuerdo con que el servicio sea rápido y eficiente, el 47% está en desacuerdo con que estén dispuestos a ayudar, ya que solo trabajan por compromiso, el 48% no está de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a que se les toma en cuenta cuando hay un puesto vacante, el 49% no está de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a que se les rreconoce su labor efectiva y el 54% está en desacuerdo en cuanto a que se les reconoce económicamente las horas extras de trabajo.
- En cuanto al análisis de la situación actual de la calidad de servicio de la Clínica del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021: 2017, se encontró que el 59% de los clientes está en desacuerdo con que se cumpla con lo prometido u ofrecido, el 61% de los clientes está en desacuerdo con que el personal se interese por resolver sus inquietudes, el 59% de los clientes está en desacuerdo con que el personal genere confianza de un buen servicio, el 59% de los clientes

está en desacuerdo con que se cumpla con los requerimientos del usuario, el 56% de los clientes está en desacuerdo con que el personal informe adecuada y oportunamente, el 69% de los clientes está en desacuerdo con que los servicios sean de calidad, el 58% de los clientes está en desacuerdo con que la información sea suficiente, el 63% de los clientes está en desacuerdo con que se respete el orden de llegada de los usuarios, el 58% de los clientes está en desacuerdo con que el tiempo de espera de los usuarios sea el adecuado, el 62% de los clientes está en desacuerdo con que haya una comunicación constante durante todo el proceso de atención, el 59% de los clientes está en desacuerdo con que los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente, el 66% de los clientes está en desacuerdo con que los trabajadores estén dispuestos a ayudar, el 67% de los clientes está en desacuerdo con que los trabajadores tengan una actitud amable y generosa, el 63% de los clientes está en desacuerdo con que los trabajadores tengan paciencia, el 65% de los clientes está en desacuerdo con que los trabajadores tengan un grado de comunicación, el 58% de los clientes está en desacuerdo con que los trabajadores tengan paciencia con los usuarios y el 60% de los clientes está en desacuerdo con que los trabajadores brinden una atención personalizada.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda capacitar a los directivos del Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021 en temas relacionados con la administración porque obviamente las falencias encontradas y manifestadas tanto por clientes como por los trabajadores tienen una relación con una deficiente o casi nula administración en donde se trabaja de una manera intuitiva y empírica.
- En consecuencia, de la aplicación de los conocimientos en temas relacionados con una administración formal, será posible mejorar e incrementar la satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio que se ofrece en dicho establecimiento de salud.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguirre, A. (2009), La perspectiva de “Calidad” como valor agregado al servicio del cliente
- Baltazar, M. & Navarro, J; (2008). Clima Organizacional en las Pollerías del Distrito de Tarma.
- Cabrera, A. (2007), Planeamiento Estratégico en los establecimientos de salud del Perú
- Contreras, F. (2006) ; Sistema de comunicación y la percepción de los usuarios respecto a los servicios asistenciales en ESSALUD
- Cordero, R. (2003), Percepción de la calidad del servicio de clientes internos y externos de la empresa Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
- Chavarria, J. & Llano, I.;(2005) La calidad como ventaja competitiva
- Cortez, J.(1992) Gestión de Procesos Productivos Empresariales <http://www.gestiondeprocesosempresariales.com/>
- Gabriel, J (2001) Armas de venta. <http://www.gestiondeventas.com/>
- Porter, M. (2008) <http://www.crecenegocios.com/estrategias-genericas-demichael-porter/>
- González, G. & Philip, X. (2004) La calidad de servicio
- Medina, M. & Ticse, L; (2009), La satisfacción del cliente
- Pelaes, O. (2010). Grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente
- Caballero, (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado.
- D’Alessio, (2014). Administración de operaciones productivas 2° Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.
- Espino, (2014), Los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Docente Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación-2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú.
- Flores, (2012). Relación de la Satisfacción Laboral y la Calidad de atención en Consultorios Externos en el Hospital Nacional Hipólito

Unanue, octubre-noviembre 2012. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Federico Villarreal.

- Hernández, (2010); Metodología de la investigación, Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hernández, (2006) Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia. Editorial Mc Graw Hill. 2º edición. México.
- Manosalva, y Nieves (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. (Tesis de licenciatura). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.
- Mejía y Amaya (2011). Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011. (tesis de maestría). Universidad del Salvador.
- Robbins, (2012). Comportamiento organizacional. 5º Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Robles, (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Gaceta Sanitaria.
- Rodríguez, (2003). Clima laboral en atención primaria: ¿qué hay que mejorar?, Aten Primaria.
- Somarriba y Macho, (2007). Un análisis de la calidad del empleo y de la satisfacción laboral. Un estudio para Castilla y León.
- ✓ Terry, G. & Vavra, A. (2000). Mejorar su Medición de la Satisfacción del Cliente. (tesis de grado). Una guía para la creación, realización, de análisis y generación de informes de clientes Programas de medición de la satisfacción
- ✓ Thorner & Burnam. (1981) "Control de Calidad" } Tom, P. (1992). Definición de Calidad
- ✓ Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1985) Calidad de Servicio "SERVQUAL"
- ✓ Zeithaml & Bitner. (2008) Acción de Servir. pág. 28

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA