



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

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

TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO INTERNO Y SATISFACCION
LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
HOSPITAL DE PAMPAS DE TAYACAJA, 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. CIPRIANO AQUINO, ESTEFANI JHETSSY

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

ASESOR:

MG. ADOLFO ANTONIO SIMEON CARHUAVILCA

HUANCAYO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Está dedicado con mucho amor a mis padres que son el motor de mi vida, a mis amigos, a Dios, a mis profesores y a todas las personas que me están apoyando a mantenerme dentro de los lazos de la educación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi mejor amigo y por todo lo que me ha permitido ser.

A toda mi familia, en especial a mis padres; quienes siempre me dieron su apoyo y cariño incondicional. A mi hermana que en todo momento estuvo pendiente de poder finalizar la tesis. A mi hijo quien me impulsa a poder seguir adelante cada día. Les agradezco mucho.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitaciones de la investigación	15
1.2.1. Delimitación Espacial	15
1.2.2. Delimitación Social	15
1.2.3. Delimitación Temporal.....	15
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	15
1.3. Problema de investigación.....	15
1.3.1. Problema Principal	15
1.3.2. Problemas Secundarios	15
1.4. Objetivos de la investigación	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos	16

1.5. Hipótesis y variables de la investigación.....	17
1.5.1. Hipótesis General.....	17
1.5.2. Hipótesis Secundarias.....	17
1.5.3. Variables	18
1.6. Metodología de la investigación.....	21
1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	21
1.6.2. Método y Diseño de Investigación.....	21
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	23
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos.....	24
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación ...	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes de la investigación	30
2.1.1. Antecedentes Internacionales	30
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	33
2.1.3. Antecedentes Locales	35
2.2. Bases teóricas	37
2.2.1. Calidad de servicio interno	37
2.2.2. Satisfacción laboral	48
2.3. Definición de términos básicos	67
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	69
3.1. Descripción de los resultados de la variable calidad de servicio interno	69

3.1.1. Resultados descriptivos por ítem variable calidad de servicio interno	69
3.1.2. Resultados globales de la variable calidad de servicio interno	81
3.2. Descripción de los resultados de la variable satisfacción laboral ...	82
3.2.1. Resultados descriptivos por ítem variable satisfacción laboral	82
3.2.2. Resultados globales de la variable satisfacción laboral	92
3.3. Prueba de hipótesis	93
3.3.1. Prueba de Hipótesis General	93
3.3.2. Prueba de Hipótesis Secundarias	94
3.4. Discusión de resultados.....	102
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES.....	107
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	109
ANEXOS	116
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	117
ANEXO 2. MATRIZ DE DISEÑO DE INSTRUMENTOS	118
ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	120
ANEXO 5. VALIDEZ DE EXPERTOS	124
ANEXO 6. COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL DE PAMPAS DE TAYACAJA.....	127
ANEXO 7. TABLA DE CORRELACIÓN	130
ANEXO 8. MATRIZ TRIPARTITA DE DATOS	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	20
Tabla 2 <i>Consolidación de validación de expertos</i>	26
Tabla 3 <i>Confiabilidad de los instrumentos</i>	27
Tabla 4 <i>Frecuencia de la dimensión elementos tangibles</i>	71
Tabla 5 <i>Frecuencia de la dimensión fiabilidad</i>	74
Tabla 6 <i>Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta</i>	76
Tabla 7 <i>Frecuencia de la dimensión seguridad</i>	78
Tabla 8 <i>Frecuencia de la dimensión empatía</i>	80
Tabla 9 <i>Baremo calidad de servicio interno</i>	81
Tabla 10 <i>Niveles de las dimensiones de calidad de servicio interno</i>	82
Tabla 11 <i>Frecuencia de la dimensión factores higiénicos</i>	85
Tabla 12 <i>Frecuencia de la dimensión factores motivacionales</i>	90
Tabla 13 <i>Baremos satisfacción laboral</i>	92
Tabla 14 <i>Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral</i>	92
Tabla 15 <i>Correlación rho de Spearman-hipótesis general</i>	94
Tabla 16 <i>Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 1</i>	95
Tabla 17 <i>Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 2</i>	97
Tabla 18 <i>Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 3</i>	98
Tabla 19 <i>Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 4</i>	100
Tabla 20 <i>Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 5</i>	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Esquema de diseño de investigación</i>	23
Figura 2 <i>Modelo cadena de generación de valor del servicio</i>	44
Figura 3 <i>Dinámica de la Motivación y Satisfacción</i>	58
Figura 4 <i>Cuadro de factores de motivación e higiene</i>	64
Figura 5 <i>Factores de mantenimiento y de motivación</i>	65
Figura 6 <i>Comparación de los Modelo de Motivación de Maslow y de Herzberg</i>	66
Figura 7 <i>Dimensión elementos tangibles</i>	72
Figura 8 <i>Dimensión fiabilidad</i>	74
Figura 9 <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	76
Figura 10 <i>Dimensión seguridad</i>	78
Figura 11 <i>Dimensión empatía</i>	80
<i>Figura 12 Niveles de las dimensiones de calidad de servicio interno</i>	82
Figura 13 <i>Dimensión factores higiénicos</i>	86
Figura 14 <i>Dimensión factores motivacionales</i>	91
Figura 15 <i>Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral</i>	93

RESUMEN

La investigación titulada “Calidad de servicio interno y satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018”, se realizó con la intención de responder al problema principal ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio interno con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018? tuvo como objetivo general establecer de qué manera se relaciona la calidad de servicio interno con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

La investigación es de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal correlacional y de nivel correlaciona. Se desarrolló un estudio censal conformado por 72 administrativos del Hospital de Pampas Tayacaja. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue la escala de satisfacción laboral y escala de calidad de servicio interno que fueron válidos y confiables.

Dentro de los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis estadística, se ha encontrado que existe una correlación directa muy fuerte (0,991) entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018 a un nivel de significancia de 0,000 (se acepta como máximo 0,05); por lo que se concluye que la calidad de servicio interno se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal administrativo.

Palabras Claves: Calidad de servicio interno, Satisfacción Laboral y Hospital.

ABSTRACT

The research entitled "Quality of internal service and job satisfaction in the administrative staff of the Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018", was carried out with the intention of responding to the main problem. How is the quality of internal service related to job satisfaction in the administrative staff of the Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018? Its general objective was to establish how the quality of internal service is related to job satisfaction in the administrative staff of the Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

The research is of a basic type, with a non-experimental design of correlational cross-section and correlation level. A census study was developed made up of 72 administrative staff from the Pampas Tayacaja Hospital. The data collection technique was the survey and the instrument was the job satisfaction scale and the internal service quality scale, which were valid and reliable.

Within the results obtained in the testing of the statistical hypothesis, it has been found that there is a very strong direct correlation (0.991) between the quality of service and job satisfaction in the administrative staff of the Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018 at a level of significance of 0.000 (maximum of 0.05 is accepted); Therefore, it is concluded that the quality of internal service is directly related to the job satisfaction of the administrative staff.

Keywords: Quality of internal service, Job Satisfaction and Hospital.

INTRODUCCIÓN

Es indispensable que toda organización brinde calidad ya sea en su servicio o producto. Sin embargo, muchas organizaciones han descuidado la calidad de servicio que brindan a sus trabajadores, debido a que su enfoque principal son los clientes externos.

No se puede negar la importancia que tienen todos los miembros de una institución, porque son elemento clave en el logro de objetivos institucionales, por lo que es primordial ofrecer mejoras en su ambiente laboral, así como satisfacer las necesidades y expectativas de los empleados, lo que implica focalizar la calidad de servicio interno. En tal sentido, brindar calidad de servicio interno es hacer que los trabajadores sean el núcleo de la institución.

La presente investigación está dividida en tres capítulos. En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema donde se describe la realidad problemática, delimitaciones de la investigación, problema de investigación, objetivos de la investigación, hipótesis y variables de la investigación; y metodología de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el cual se desarrollaron los antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación, bases teóricas y definición de términos.

En el capítulo III, se describe los resultados de la investigación, su análisis e interpretación correspondiente, el proceso de la prueba de hipótesis y la discusión de la investigación donde se discute los resultados de la investigación con los antecedentes del estudio.

Finalmente se realizaron las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes a la investigación.

La autora.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Es cada vez más notorio que el elemento realmente significativo con el que cuenta una empresa es su personal. El capital humano es el único activo con el que las organizaciones pueden crear una ventaja competitiva sostenible, porque los activos físicos y financieros ya no representan puntos de verdadera diferenciación.

Particularmente, en las empresas de servicio se hace más evidente que los miembros de la organización, los clientes internos, son de vital importancia para lograr el éxito corporativo. Ellos tienen mucha influencia en el desarrollo del servicio y sobre todo en el contacto con el cliente externo. A medida que las organizaciones de servicios crecen y se diversifican, la idea orientada hacia la manufactura industrial se ha convertido más en un obstáculo que en un recurso.

En la actualidad se considera a la calidad como un factor determinante para la competitividad y supervivencia de las empresas, debido a condiciones tales como el incremento sostenido del nivel de exigencia del consumidor, la competencia cada vez más fuerte de nuevos países que presentan ventajas

en costes, la creciente complejidad de los productos, procesos, sistemas y organizaciones.

Es por esto, que las empresas de servicio que buscan la excelencia en calidad deben adoptar una gerencia de servicio, esto sugiere un cambio de raíz en la organización y sobre todo un cambio de conciencia en los directivos, ya que deben comenzar por brindar un servicio interno. Se trata que cada empleado de la organización sea un proveedor de servicios y un cliente de una cadena de personas que interactúan para prestar un servicio al cliente externo.

Conceptos como marketing y comunicación interna, cultura corporativa, capital humano, gestión de calidad total y el manejo del cambio en las empresas son parte de un todo necesario para lograr una estructura interna sólida que acompañe al crecimiento de la empresa para alcanzar el nivel óptimo de calidad.

Se ha señalado la importancia de la satisfacción laboral en los servicios de salud y las consecuencias que de ello se derivan, como son el aumento de la calidad asistencial de los servicios que prestan y la satisfacción de los usuarios.

La investigación considera al hospital de Pampas de Tayacaja como unidad de estudio la misma que cuenta con 72 colaboradores administrativos, se eligió como unidad de estudio este hospital debido a que en una encuesta piloto realizada se pudo apreciar que, de cada 10 administrativos, la mitad se encuentra insatisfecho, de acuerdo a los resultados obtenidos en dicha encuesta piloto en su mayoría esta insatisfacción se da debido a diversos factores que actualmente están presentes en la unidad de estudio. Por ello en

la actualidad el hospital busca lograr una plena satisfacción en sus pacientes para lo cual tiene que trabajar primero en la satisfacción del personal el cual se ve relacionado a la calidad de servicio interno.

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló en el Hospital de Pampas de Tayacaja.

1.2.2. Delimitación Social

El grupo social objeto de estudio fue el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja.

1.2.3. Delimitación Temporal

El periodo de análisis de la presente investigación, estuvo comprendida desde su fundamentación del problema en el año 2018.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Esta investigación abarcó dos conceptos fundamentales como: calidad de servicio interno y satisfacción laboral.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio interno con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018?

1.3.2. Problemas Secundarios

- ¿De qué manera se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018?

- ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Establecer de qué manera se relaciona la calidad de servicio interno con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera se relaciona la confiabilidad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.
- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

- Determinar de qué manera se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.
- Determinar de qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.
- Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

1.5. Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1. Hipótesis General

La calidad de servicio interno se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- La confiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.
- La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.
- Los elementos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

- La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.
- La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

1.5.3. Variables

1.5.3.1. Variable Independiente

Calidad de servicio interno

Definición conceptual:

Es el grado en que los requisitos deseados por el cliente interno son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido (Camisón et al., 2006).

Definición operacional:

Percepción de la calidad de servicio por parte de los colaboradores medida en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.5.3.2. Variable Dependiente

Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, positivas administrativas, relaciones con otros miembros con la

organización relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño (Palma, 1999).

Definición operacional

Percepción de los colaboradores hacia su trabajo medida en 2 dimensiones: factores higiénicos y motivacionales.

1.5.3.3. Operacionalización de Variables

En la tabla 1 se muestra la matriz de operacionalización de variables.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Asociada(X) Calidad de servicio interno	Es el grado en que los requisitos deseados por el cliente interno son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido (Camisión et al., 2006).	Percepción de la calidad de servicio por parte de los colaboradores medida en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	X1: Elementos tangibles X2: Fiabilidad X3: Capacidad de respuesta X4: Seguridad X5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Apariencia del personal Materiales Nivel de fiabilidad Nivel de respuesta Nivel de seguridad Nivel de empatía 	1,2 3 4,5 6,7 y 8 9 y 10 11 y 12 13, 14 y 15
De Supervisión(Y) Satisfacción laboral	Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, positivas administrativas, relaciones con otros miembros con la organización relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño (Palma, 1999).	Percepción de los colaboradores hacia su trabajo medida en 2 dimensiones: factores higiénicos y motivacionales.	Y1: Factores higiénicos Y2: Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión Nivel de salario Estabilidad en el puesto Nivel de relación con los compañeros Nivel de responsabilidad Nivel de trabajo en sí mismo Nivel de promociones y ascenso 	1,2 y 3 4 y 5 6 7 y 8 9, 10 y 11 12,13,14,15 y 16 17, 18, 19 y 20

Nota: Elaboración propia.

1.6. Metodología de la investigación

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

a. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica según Sierra (2001) porque tiene como finalidad el mejor conocimiento de los fenómenos sociales. A través de la presente investigación se busca conocer la relación de la calidad de servicio interno y satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja.

b. Nivel de investigación

La presente investigación corresponde a un nivel correlacional, esta nos facilita determinar el grado de relación o asociación que prevalece en dos o más conceptos (Hernández et al., 2014). En otras palabras, de qué manera la calidad de servicio interno tiene relación con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja.

1.6.2. Método y Diseño de Investigación

a. Método de la investigación

Método Universal

Se utilizó el método científico como método universal en todo el desarrollo de la investigación. Según Carrasco (2005) constituye una serie de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación y probar la hipótesis específica. Su aplicación se desarrolló en todo el proceso de investigación.

Métodos Generales

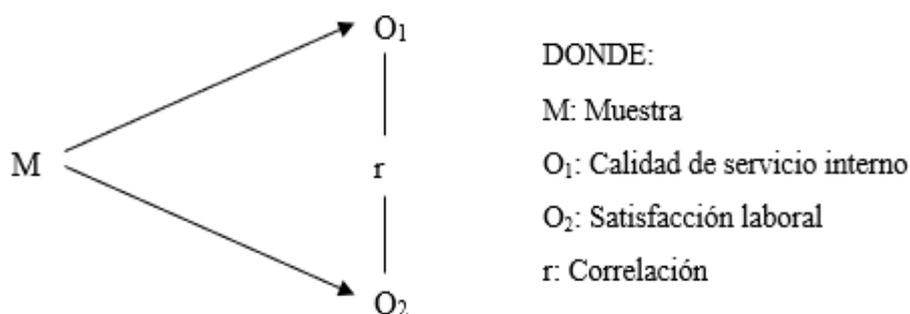
Se utilizó el método inductivo-deductivo, el analítico-sintético y la abstracción-concreción como métodos generales para la investigación. Al respecto, Lino (2014) menciona que estos métodos del conocimiento, sólo se aplican en etapas del proceso cognoscitivo específicas para revelar alguna características o peculiaridad. El método inductivo-deductivo se utilizó para la formulación de los problemas, objetivos e hipótesis; el método analítico-sintético se utilizó para la presentación de los resultados de la investigación y el método de la abstracción y concreción se utilizó en la operacionalización de las variables del presente estudio de investigación.

Métodos Específicos

Se utilizaron el método descriptivo y el estadístico como métodos específicos. Al respecto, Lino (2014) menciona que los métodos específicos son conocidos como métodos empíricos, y tienen como fin obtener sensaciones, percepciones, representaciones y relaciones sistemáticas de las variables en estudio. Estos métodos se utilizaron para el procesamiento e interpretación de resultados de las variables de investigación.

b. Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, de corte transversal correlacional, teniendo como objetivo describirla relación de la calidad de servicio interno y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja.

Figura 1*Esquema de diseño de investigación**Nota:* Elaboración propia.

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a. Población

Desde la posición de Carrasco (2005) que define a la población como el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza la investigación. En el presente estudio la unidad de investigación es el Hospital de Pampas de Tayacaja y la unidad de análisis de donde se obtendrá la información lo constituyen los colaboradores administrativos de la institución. La población de estudio estuvo conformada por los 72 colaboradores administrativos (véase la Anexo 6).

b. Muestra

La presente investigación no es de carácter muestral, por el contrario, será censal. Para Arias (2012) el investigador tiene dos opciones: abarcar la totalidad de la población, lo que significa hacer un censo o seleccionar un número determinados de las unidades de población, es decir determinar una muestra. El presente estudio es de carácter censal porque todas las unidades de estudio son consideradas

como parte de la investigación, es por ello que se tomó los 72 colaboradores administrativos del Hospital de Pampas de Tayacaja.

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

a. Técnicas

Para recabar información de la realidad (muestra) se utilizó la técnica de la encuesta a través de cuestionarios específicos: Se diseñó y aplicó un cuestionario específico, a fin de levantar información consistente sobre el comportamiento de las variables materia de la investigada.

b. Instrumentos

Arias (2012) sostiene que los instrumentos son los medios que se utilizan para el recojo y almacenamiento de la información. Para, Hernández, et. al. (2014) define como instrumento de medición como el recurso que se utiliza para registrar información o datos sobre las variables que se tienen en estudio. En tal sentido los instrumentos sirven para registrar información y almacenarla.

El cuestionario, según Bernal (2010), sostiene que es un conjunto de preguntas diseñadas para lograr los datos necesarios con el propósito de cumplir los objetivos de investigación. En la presente investigación se utilizó dos cuestionarios para el estudio de calidad de servicio interno y satisfacción laboral.

Las características del instrumento de la variable calidad de servicio interno son: es un cuestionario compuesto de 15 ítems, dividido en 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad y empatía), mediante una escala de Likert de 5 puntos (nunca, raras veces, a veces, frecuentemente y siempre).

En cuanto a las características del segundo instrumento de la variable satisfacción laboral son: es un cuestionario compuesto de 20 ítems, dividido en 2 dimensiones (factores higiénicos y factores motivacionales), mediante una escala de Likert de 5 puntos (totalmente insatisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho).

c. Validez de los Instrumentos

Hernández, et. al. (2014) definen a la validación como el grado en que un instrumento mide la variable de estudio.

El método de validación optado en la investigación fue la validez de contenido. Al respecto, este método es el grado en que un instrumento refleja el dominio teórico de lo que se mide. Es el grado en que la medición refleja al concepto medido, en el presente estudio se realizó la validez de contenido a través de 3 expertos (Véase el Anexo 3). El puntaje promedio obtenido de la valoración de los expertos fue de 82,00 siendo este promedio el adecuado, tal como se muestra en la tabla 2:

Tabla 2*Consolidación de validación de expertos.*

Indicadores	Criterios	Experto 1- Lic. Vicente Paitán Sara Elsy	Experto 2- Ing. Mora Bonilla Anthony	Experto 3- Lic. Adm. Yurivilca Oscanoa Martin	Total
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	80	85	80	81,7
2. Objetividad	Esta expresado en capacidades observables	80	85	80	81,7
3. Actualidad	Es tema de estos tiempos	80	85	80	81,7
4. Organización	Existe un orden lógico	85	85	85	85,0
5 Suficiencia	Comprende la plenitud investigada	85	80	85	83,3
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el tema	85	80	80	81,7
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos	80	85	80	81,7
8. Coherencia	Relaciona variables, dimensiones e indicadores	80	80	80	80,0
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación	80	80	85	81,7
	Puntaje total	81,7	82,8	81,7	82,0

Nota. Elaboración propia.**d. Confiabilidad de los Instrumentos**

De acuerdo a los autores, Hernández, et. al. (2014), la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados sólidos y coherentes. En otros términos, la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

El método utilizado fue el de medidas de consistencia interna al respecto Hernández, et al. (2014) sostiene que su ventaja reside en que solo se aplica una sola medición de la cual se calcula el coeficiente de confiabilidad. Para demostrar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos para las variables de gestión logística y competitividad, se utilizó el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach, el cual permitió estimar la fiabilidad para aplicar los instrumentos.

Asimismo, de acuerdo a George y Mallery (2003) citado por Frías Navarro, Apuntes de SPSS; considera las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Teniendo en cuenta estos valores y su significado, se procedió al cálculo del coeficiente alfa de Cronbach de los instrumentos aplicados, con datos de una prueba piloto (10 unidades de análisis) y es como se muestra en la tabla 3:

Tabla 3

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Confiabilidad
Cuestionario sobre calidad de servicio interno	0,725
Cuestionario sobre satisfacción laboral	0,877

Nota. Elaboración propia.

Como se detalla en la tabla 3, se tiene un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,725 para la variable calidad de servicio interno y 0,877 para la variable satisfacción laboral, lo cual significa que los instrumentos son aceptables, lo que significa que ya se puede pasar a realizar la recolección de datos en la muestra del estudio.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a. Justificación de la Investigación

En cuanto a lo teórico, la presente investigación contribuye en el enriquecimiento de la literatura científica sobre calidad de servicio interno y satisfacción laboral. En lo metodológico, la investigación da a conocer un modelo de medición de la calidad de servicio interno y satisfacción laboral en un hospital. Finalmente, en lo práctico, la investigación se orienta a mejorar la satisfacción laboral basada en la calidad de servicio interno.

b. Importancia de la Investigación

Hoy en día es de gran importancia tener colaboradores satisfechos en las organizaciones ya que ello genera en ellos compromiso y un desempeño óptimo. Lograr un colaborador satisfecho tiene que verse con brindarles, así como a los clientes un buen servicio. Es a partir de esta premisa que se desarrolló la investigación.

c. Limitaciones

La investigación por la naturaleza de la información que requiere, se ve limitada en cuanto a la disponibilidad y acceso a información que proporcione el Hospital de Pampas de Tayacaja, debido a la reserva y confidencialidad de la información. Además, se ve limitada

económicamente porque se desarrollará con recursos propios de la investigadora

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la presente investigación se han encontrado los siguientes antecedentes desde el punto de vista internacional, nacional y local referido a las variables de investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Montoya et.al, (2020) en su investigación titulada “Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de Atención Primaria de Salud”. La investigación tuvo como objetivo relacionar las dimensiones de calidad de vida laboral y satisfacción laboral en los funcionarios de la Atención Primaria de Salud (APS). La investigación es un estudio correlacional de corte transversal, de una muestra de 71 individuos, esta estuvo compuesta principalmente por mujeres con antigüedad laboral menor a 5 años. Se aplicaron las escalas “CVT–GOHISALO” y S20/23. Los resultados evidenciaron la correlación que hay en todas las dimensiones de calidad de vida laboral con las dimensiones de satisfacción laboral. La regresión lineal múltiple mostró que la seguridad en el trabajo y la satisfacción con el puesto de trabajo

se encontraron asociadas significativamente con la satisfacción laboral global del equipo de APS.

Montalvo (2012), en su investigación titulada “Evaluación de la satisfacción del cliente interno para la mejora de los procesos de la cadena de suministro en Molinos Azteca S.A. de C.V., sucursal Nayarit”. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del personal de la fuerza de ventas del canal industriales con respecto al servicio recibido por sus proveedores internos para contar con información que sea de utilidad en la búsqueda de la mejora del desempeño de los procesos organizacionales. Además, cabe resaltar que en este estudio se adaptó el modelo SERVQUAL como un instrumento de medición para determinar la percepción de satisfacción del personal de la fuerza de ventas con respecto al servicio que recibe de las demás áreas de la organización que actúan como sus proveedores internos, considerando como dimensiones la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. La metodología de investigación aplicada es de enfoque cuantitativo, donde la muestra es censal debido a la pequeña población del estudio. Para la medición de los ítems planteados se optó por la escala de formato tipo Likert de seis categorías. Los resultados de la investigación fueron que los encuestados consideraron como las más importantes a la capacidad de respuesta, seguida la dimensión empatía y como la menos importante es la dimensión elementos tangibles. Finalmente, como conclusión el investigador detalla que la investigación ha permitido establecer que el instrumento empujado con las dimensiones originales del modelo

SERVQUAL, es muy confiable y sirve para los propósitos de determinación del nivel de satisfacción del personal de venta con respecto al servicio que reciben de sus proveedores internos.

En el artículo científico escrito por Balmori y Flores (2014), “MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno”. Donde los objetivos fijados para el estudio fueron desarrollar un modelo que identifique los elementos clave del proceso de servicio al cliente interno; y, desarrollar una metodología para medir la calidad del servicio interno (incluyendo guías para el desarrollo de instrumentos de medición) que pueda ser aplicada en cualquier tipo de organización. El método de desarrollo se construyó dentro del contexto de tres enfoques: servicio al cliente, sistemas de evaluación de satisfacción del cliente y filosofía de mejora continua. Asimismo, la metodología MECSI consta de cinco pasos los cuales incluyen: seleccionar los servicios donde se hará la medición, identificar los clientes y agruparlos por área funcional, definir los mecanismos de medición, evaluar la calidad del servicio interno y por último realizar un plan de acción para la mejora. Para la investigación realizada los instrumentos de medición fueron: encuestas, focus group y entrevistas. Como conclusión de la investigación se tiene que, la satisfacción del cliente interno es vital para el buen desempeño de la empresa, además que la herramienta MECSI ofrece un método y lineamientos sencillos a las empresas para medir y mejorar la satisfacción del cliente interno el cual como consecuencia perfeccionara su servicio al cliente externo, así como su rendimiento.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Heredia (2017) en su investigación titulada “Satisfacción Laboral y su relación con la calidad de servicio del cliente interno del Hotel Convención, Año 2017”. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del Hotel Convención en el año 2017. La metodología de investigación aplicada correspondió a un estudio cuantitativo de corte transversal de tipo correlacional. Se utilizó la técnica de encuestas para obtener la información correspondiente y poder desarrollar los objetivos propuestos, para ello se empleó dos cuestionarios estructurados y validados por el alfa de Cronbach, mediante los cuales se aplicó la escala de Likert. Los instrumentos fueron aplicados a los 15 colaboradores del hotel. La satisfacción laboral fue medida en cinco dimensiones, basada en el autor Gil, mientras que la calidad de servicio fue medida en 5 dimensiones según Berry y Parasuraman. Los resultados presentaron que tanto la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel alto, Finalmente, se concluyó que existe una correlación directa positiva moderada de 0,464 que nos dice que existe una muy buena relación entre ambas variables de estudio. Al final, se creó un plan de mejora para que el hotel pueda ofrecer un mejor servicio de calidad a través de sus colaboradores.

Fernandez y Zea (2019) en su investigación titulada “Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del Centro de Atención Primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019”. Esta investigación tuvo como objetivo

general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio. La metodología de investigación corresponde a un diseño no experimental, de tipo descriptiva correlacional. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y poder desarrollar los objetivos propuestos, se empleó cuestionarios para cada variable, la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) utilizando la escala de Likert y el cuestionario (escala), elaborado por El SERVQUAL, para evaluar la calidad del servicio que incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la calidad. Los resultados presentaron un valor $r = 0.719$, que indica una correlación directa y fuerte entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio. Por lo que el estudio concluye que existe una relación estadísticamente significativa ($p = 0.030$) entre la satisfacción laboral y calidad del servicio que brinda el Centro de Atención Primaria I-III de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Ministerio de Salud (2002), "Encuesta de satisfacción del personal de salud", es un instrumento planteado para recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo, para así poder medir la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella. El objetivo del desarrollo de la encuesta es conocer periódicamente el grado de satisfacción del personal de salud del MINSA con su institución y las labores que realiza e identificar los factores determinantes del clima organizacional satisfactorio o insatisfecho; para el logro del objetivo se estableció una encuesta abierta y anónima dirigida al personal de salud

del establecimiento, además, se correlacionaron las dimensiones de la calidad y sus correspondientes atributos y estándares establecidos por la European Foundation for Quality Management (EFQM).

2.1.3. Antecedentes Locales

Ramos (2019) en su trabajo de investigación titulado “Percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores en la I.E.E. Harvard empenado la Escala SERVQUAL”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Continental, Huancayo-Perú, se planteó como objetivo general identificar si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores de la II.EE. Harvard. La metodología usada contó con el método de investigación científica, de tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y nivel de investigación descriptivo. La población estuvo conformada por la plana administrativa, docente y de servicio de la II.EE. Harvard del nivel primaria. La muestra fue definida por 49 colaboradores considerando las variables demográficas de: género, edad, tiempo de servicio, y grado de instrucción. Los resultados muestran que el promedio de las puntuaciones Servqual en la dimensión elementos tangibles es de 4.50, fiabilidad es de 5.07, capacidad de respuesta es de 5.34, seguridad es de 5.17, y empatía es de 5.30. Realizando la ponderación por cada dimensión, se tiene como resultado el promedio global no ponderado de la percepción desde la óptica de los colaboradores igual a 5.08. Finalmente, el estudio concluye en que existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al género, edad, tiempo de

servicio y grado de instrucción de los colaboradores; por lo que estas diferencias contribuyen al alineamiento de la calidad entre lo que la institución educativa espera y la perspectiva de los colaboradores, considerando los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía como fundamento para tal fin.

Zacarías, (2007), "La calidad de servicio en la clínica Ortega desde la percepción del usuario externo." Tesis de Maestría, Universidad Peruana los Andes, Huancayo – Perú cuyo objetivo general fue evaluar la calidad de servicio a través del grado de satisfacción de los usuarios externos en la Clínica Ortega, con relación al diseño metodológico, el estudio es descriptivo porque se limita a describir y obtener información general en términos de frecuencia con que ocurre o se presenta el grado de satisfacción del usuario externo. Es transversal, porque utiliza información tomada en un solo momento. en esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: La calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Clínica Ortega es deficitaria, la dimensión de calidad con mayor insatisfacción es confiabilidad seguida de seguridad, la fortaleza de la Clínica Ortega se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados y las oportunidades de mejora en que los usuarios reclaman que la clínica cumpla con el horario establecido y que el personal informe la hora de atención, la primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio interno

2.2.1.1. Conceptualización de calidad

Hablar de calidad es referirse a un tema que está presente en los ámbitos empresarial y académico desde hace ya varias décadas y actualmente es un factor inseparable de la agenda mundial lo que se denota en los medios de comunicación que informan sobre acciones tomadas por grandes organizaciones con respecto a la mejora de calidad de sus productos y servicios, diferentes iniciativas gubernamentales para promover y estimular la mejora en la calidad en diferentes sectores económicos, la instauración de premios para reconocer el desempeño organizacional con relación a la calidad, etc., (Camisón, Cruz, & González, 2006). El interés por este término se origina en los años setenta, al presentarse una crisis económica mundial propiciada por el alza en los precios de petróleo y la consolidación de las empresas japonesas como competidores a nivel internacional en diferentes sectores: industria automovilística, producción de motocicletas, semiconductores, electrónica de consumo, etc. Lo anterior despertó el interés de las compañías del mundo occidental sobre la gestión de la calidad como medio para mantener o ganar competitividad (Camisón, Cruz, & González, 2006). En la actualidad se considera a la calidad como un factor determinante para la competitividad y supervivencia de las empresas, debido a condiciones tales como el incremento sostenido del nivel de exigencia del consumidor, la competencia cada vez más fuerte de nuevos países que presentan ventajas en costes, la creciente

complejidad de los productos, procesos, sistemas y organizaciones. Lo anterior ubica a la gestión de la calidad como una “condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa” (Camisón, Cruz, & González, 2006, p. 21) y esta competitividad “en un entorno turbulento como el actual exige una orientación prioritaria hacia la mejora de la calidad” (Camisón, Cruz, & González, 2006, p. 21).

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad de producto

Para el entendimiento del concepto calidad y su relación con la satisfacción plena del cliente, Camisón, Cruz y González (2006) citan tres conceptos que involucran las perspectivas internas y de mercado:

- Calidad programada o diseñada, es la que espera obtener la empresa, establecida en las especificaciones de diseño del producto.
- Calidad realizada, es la que se obtiene tras la producción, expresa el grado de cumplimiento con las características de calidad definidas en las especificaciones.
- Calidad esperada, necesaria o concertada es la que requiere el cliente de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

Desde el enfoque de la Gestión de Calidad, la calidad ideal se consigue cuando la calidad programada y realizada coinciden al máximo entre sí con la calidad necesaria, logrando la plena satisfacción del cliente (Camisón, Cruz, & González, 2006). Este enfoque de calidad se amplía aún más introduciendo el concepto de calidad latente o sorpresiva, que es aquella que el cliente no esperaba encontrar en el

producto por no estar pactado en la compra, pero que genera satisfacción al anticiparse a una necesidad aún no manifestada. Desde este punto de vista, además de presentarse posible satisfacción o insatisfacción en el cliente, también se puede producir entusiasmo en éste al superarse sus propias expectativas con respecto al producto (Camisón, Cruz, & González, 2006). Lo anterior lleva a un concepto más amplio del término calidad: la calidad total, el cual sugiere que la calidad debe estar presente en todas las fases del ciclo de vida del producto, desde el diseño hasta el servicio postventa. Camisón, Cruz, & González (2006), distinguen seis factores que determinan la percepción de la calidad por el cliente:

- Calidad de concepción.
- Calidad de diseño.
- Calidad de conformidad.
- Calidad de entrega.
- Calidad percibida.
- Calidad de servicio.

Aunque estos mismos autores señalan que la importancia relativa de cada una de estas dimensiones está condicionada a la actividad que se haga referencia, vale la pena destacar por estar relacionado al propósito de la presente investigación, los dos últimos conceptos. La dimensión de la calidad percibida está dada por la brecha entre la calidad incorporada al producto en la entrega y la calidad que percibe el cliente tras la venta, en el uso del producto o consumo del servicio, dependiendo de los siguientes factores (Camisón, Cruz, & González, 2006):

- La relación personal entre el usuario y el proveedor del producto.
- La eficacia del servicio postventa.
- La garantía de calidad y la política de reclamaciones.
- El coste global de posesión.

La mencionada dimensión contempla las características de calidad éticas y contractuales, las primeras involucran factores intangibles tales como la prontitud, puntualidad y rapidez en la respuesta a llamadas de servicio (capacidad de respuesta), la profesionalidad y la cortesía del personal de contacto con los clientes, la credibilidad, la seguridad, la accesibilidad y la comunicación en el servicio, las cuales condicionan la calidad percibida desde antes del consumo del producto (Camisón, Cruz, & González, 2006).

2.2.1.3. Calidad de servicio

En cuanto a la calidad de servicio, ésta se define por la proximidad entre el servicio esperado y el percibido y mide “el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido” (Camisón, Cruz, & González, 2006, p. 193), este concepto también aplica como medida de satisfacción del cliente y se alinea con lo estipulado en la Norma ISO 9001:2008 (sección 8.2.1), refiriéndolo como “la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos” (ISO, 2008, p. 14).

Camisón, Cruz y González, (2006) señalan además que la calidad final del servicio depende de los siguientes factores:

- La eficacia de la empresa para gestionar las expectativas del cliente.

- La experiencia de los clientes con productos de la competencia y la propia empresa.
- Las estrategias de comunicación de la empresa.
- Las opiniones de terceros.

De esta forma, la percepción de la calidad asociada al producto puede surgir sin que exista consumo del mismo, sino a partir de la imagen y reputación de la empresa.

Las anteriores definiciones permiten establecer que independientemente de la actividad a la que se haga referencia, es importante aún para las empresas de manufactura como la que se estudia en esta investigación, que se preste especial importancia al servicio asociado al producto que se entrega si se pretende impactar positivamente sobre la calidad percibida por el cliente. Aunado a lo anterior, la calidad de producto requiere que en cada fase del ciclo de colocación de un producto en el mercado o del curso de un pedido se mantenga una concordancia en todos los procesos para garantizar que la percepción de calidad alcance las expectativas y necesidades del cliente. Si en alguna fase se pierde esta concordancia se origina la insatisfacción del cliente (Camisón, Cruz, & González, 2006).

2.2.1.4. El cliente interno y su relación con la calidad de servicio

Como ya ha sido establecido, las investigaciones en el área de calidad de servicio han versado en su mayoría en la noción de la perspectiva o percepción del cliente externo (Gilbert, 2000; Gunawardane, 2011; Kang, James, & Alexandris, 2002; Ray, 2006;

Reynoso & Moores, 1995) y poco se ha reportado de la efectividad de las organizaciones desde la perspectiva del cliente interno. Al respecto Earl (2004) menciona que un gran servicio al cliente (externo) depende de un excelente servicio al cliente interno. En relación a la diferencia entre estos conceptos responde con dos ejemplos muy sencillos:

El cliente externo es el que firma un cheque, paga a nuestro patrón, y finalmente hace posible nuestro salario. Los clientes externos tienen opciones, si no les gusta el producto o servicio pueden buscar en otra parte.

Un cliente interno o proveedor de servicio interno puede ser cualquiera en la organización. Puede ser un compañero, otro departamento, o un distribuidor que depende de nosotros para entregar productos o servicios los cuales serán empleados para crear un entregable para el cliente externo. Generalmente los clientes internos no pueden elegir, por ejemplo: Si el departamento de ventas no está de acuerdo con las políticas de créditos del área de contabilidad no pueden despedir dicho departamento y contratar otro.

Además, sobre la importancia de contar con un buen servicio al cliente interno menciona que:

Un excelente servicio al cliente interno es simplemente un buen negocio. El servicio al cliente interno puede florecer solo en ambientes de alta comunicación. Para crear un servicio al cliente interno positivo, todos los departamentos trabajan juntos cooperativamente, acuerdan sobre los procesos y procedimientos, y negocian expectativas. Como engranes actuando en sincronía, las unidades de negocio

interdependientes conocen las necesidades de cada quién, trabajan juntos productivamente para alcanzar metas comunes y entregar productos y servicios de alta calidad al cliente externo.

Por su parte Ray (2006) se refiere a Kanji y Asher quienes pugnan por que el rol del cliente interno sea expandido, considernado que es necesario alcanzar relaciones internas de trabajo exitosas con el propósito de satisfacer los clientes externos, concluyendo que las relaciones entre empleados dentro de la organización son esenciales para la interacción exitosa con el cliente externo. Una relación similar es descrita por Kang et al. (2002) y Reynoso y Moores, (1995) quienes revisan el concepto de mercadotecnia interna (internal marketing) describiendo sus orígenes en el inicio de los años 80's surgiendo como una propuesta que involucraba la aplicación del concepto tradicional de mercadotecnia y los elementos de la mezcla de mercado asociada a la organización y sus empleados para mejorar las relaciones internas de mercadeo. El principal objetivo de la mercadotecnia interna es identificar y satisfacer las necesidades de los empleados como proveedores de servicio individuales y promover la conciencia sobre el cliente entre los empleados con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente a través de la interacción cliente-empleado (Kang et al, 2002).

(Hernández Sampieri et al., 2014)

2.2.1.5. Servicios internos

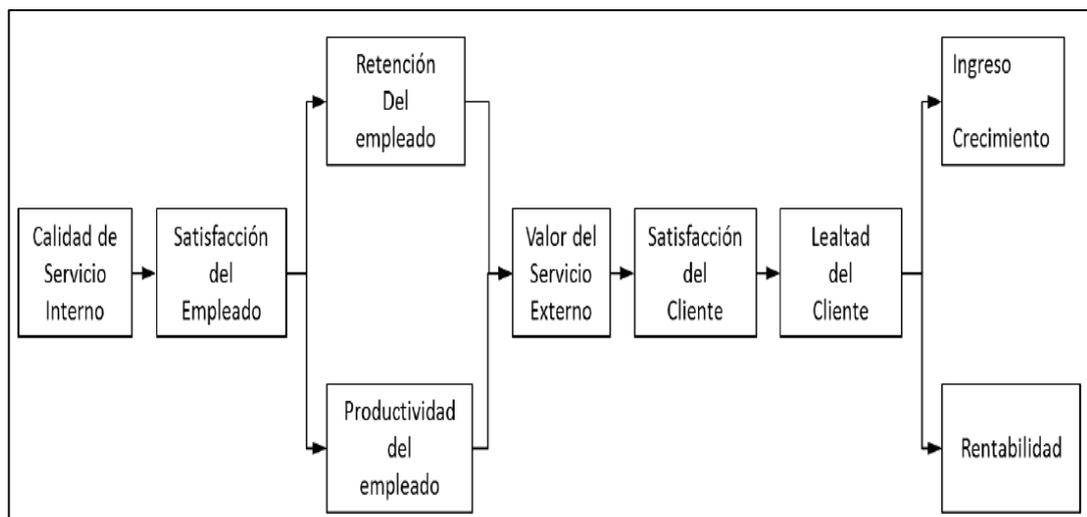
Kang et al. (2002) mencionan que este concepto ha sido más un objeto de discusión que de implementación práctica, y lo definen como los “servicios provistos por distintas unidades organizacionales o la

gente trabajando en estos departamentos, a otras unidades organizacionales dentro de la organización”. Al igual que los clientes externos, los clientes internos requieren de establecer diferentes relaciones de servicio para poder llevar a cabo sus responsabilidades laborales de acuerdo a sus roles descritos y los esperados por sus demás compañeros.

Proveer de un buen servicio interno a los empleados es crucial para el éxito completo de la organización y los empleados satisfechos son un prerrequisito crítico para la satisfacción de los clientes externos (Kang, James, & Alexandris, 2002), por consecuencia las organizaciones incrementan su habilidad de satisfacer las necesidades de los clientes externos satisfaciendo las necesidades de sus clientes internos. Estas relaciones son identificadas en el modelo “The Service Profit Chain” o “Cadena de Generación de Valor del Servicio” y se esquematizan en la figura 2:

Figura 2

Modelo cadena de generación de valor del servicio



Nota: Tomado de Gilbert (2000).

2.2.1.6. Servicios internos y el personal de contacto

Kang et al. (2002) describen en su investigación la relación e importancia del servicio interno que se brinda al personal que se encuentra en la línea frontal o de contacto con el cliente, mencionando que la habilidad de los empleados de contacto de funcionar parcialmente como comercializadores, depende en gran medida del soporte que reciban de otros empleados y funciones dentro de la organización. Los empleados de soporte deben realizar actividades de mercadeo para los empleados en contacto con clientes con el propósito de asistir a estos empleados en dar servicio al consumidor final. De hecho, el que los empleados de contacto reciban servicio de calidad por parte de sus proveedores internos es imperativo para incrementar la calidad del servicio externo y satisfacer a los clientes externos.

También afirman que “la calidad de las operaciones de servicio interno se identifica como uno de los elementos esenciales de una estrategia global de servicio, redituando en ahorros de largo plazo y ganancias financieras incrementales”, (Kang et al., 2002, p. 280).

Gunawardane, (2011) refiriéndose a un estudio realizado por Frost y Kumar en la compañía Singapore Airlines, encontraron que las expectativas y percepciones del personal de línea frontal como clientes internos y del personal de soporte como proveedores internos, juegan un rol importante en el reconocimiento de la calidad del servicio interno percibida.

2.2.1.7. Medición de la calidad de servicio

Como se refirió previamente, en los estudios e investigaciones realizados en torno a la medición de la calidad de servicio y la satisfacción de clientes, ha predominado el enfoque o perspectiva de la percepción del cliente externo. Varios investigadores han realizado revisiones sobre los métodos que se han ideado para la medición de la calidad del servicio (Duque, 2005; Duque et al., 2006; Gunawardane, 2011; Kang, James, & Alexandris, 2002;), encontrando que el enfoque más frecuentemente usado es el de comparar las expectativas del cliente antes de un encuentro de servicio y sus percepciones del servicio que realmente recibió (Kang et al., 2002).

Parasuraman, Zeithaml y Berry, enumeraron una serie de criterios bajo los cuales los clientes juzgan la calidad del servicio, identificando inicialmente diez dimensiones de la calidad del servicio las cuales se interrelacionan y varían en importancia dependiendo del tipo de servicio y del cliente (Camisón et al., 2006, p. 901):

1. Elementos tangibles, tales como la apariencia de instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.
2. Fiabilidad, entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.
3. Capacidad de respuesta, que determina disponibilidad para atender a los clientes con rapidez.

4. Profesionalidad, que alude a la posesión por las personas de las actitudes y aptitudes necesarias para la correcta prestación del servicio.
5. Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con el que el cliente es tratado por el personal de contacto.
6. Credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.
7. Seguridad, como inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad, representativa de la facilidad de contacto.
9. Comunicación, como indicador de la habilidad para escuchar al cliente, mantenerlo informado y utilizar un mismo lenguaje.
10. Compresión del cliente, para denominar el esfuerzo en conocer al cliente y sus necesidades.

Posteriores estudios permitieron reducir estas dimensiones a solo 5, las cuales se consideran como las dimensiones de calidad del servicio (Camisón et al., p. 901):

1. Elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio.
2. Fiabilidad o habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. La capacidad de respuesta o disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
4. Seguridad o conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Conceptualización de satisfacción laboral

En la actualidad, no existe una definición unánime sobre el concepto de satisfacción laboral. Existen numerosas definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos respuestas efectivas, pues la satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo.

Sin embargo, podría definirse al término satisfacción laboral como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, positivas administrativas, relaciones con otros miembros con la organización relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño” (Palma, 1999).

La definición anterior quizás no abarque todos los conceptos relacionados a la satisfacción laboral de manera integral. Es por ello que a continuación se hará un repaso de la evolución del concepto de satisfacción laboral y de aquellos conceptos relacionados a esta. Así pues, se tendrá un enfoque global del caso que conduzca a una visión científica válida para la presente investigación. Así, en la década de los 30 se dio inicio a los estudios sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla.

En sus estudios realizados en la planta Hawthorne, Elton Mayo (Mayo, 1933), de la Western Electric Company de Chicago, Illinois

concluyó: que el comportamiento y los sentimientos estaban relacionados de manera estrecha, que los estándares de grupo establecían la producción del empleado y que el dinero era un factor inferior o de poca importancia para determinar la producción que los estándares y los sentimientos de grupo o la seguridad. De manera que aquí es dónde se inician los estudios sobre el comportamiento humano de dónde emerge el tema satisfacción en el trabajo.

Por su lado, Hoppock (1935) publicó la primera investigación que realizó un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

En su investigación, además, Herzberg, Mausner y Synyderman, sugieren que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento Herzberg et al., (1959).

Weiss et al., (1967) concluyeron que había veinte dimensiones diferentes detrás de la satisfacción en el trabajo, las cuales se clasifican dentro de las siguientes variables: reconocimiento, compensación y supervisión.

Reforzando lo anterior, se habla de un índice laboral descriptivo (JDI por sus siglas en inglés) para evaluar la satisfacción laboral del individuo con las siguientes dimensiones laborales: trabajo, sueldo, ascensos, compañeros y supervisión). De acuerdo con Smith et

al.(1969) se conceptualiza la satisfacción como sentimientos o respuestas efectivas, referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.

Entonces, puede definirse la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Pues se plantea que la satisfacción laboral es producto de la relación dialéctica entre lo que el empleado quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción (Loke, 1976).

Loke, además, hizo una revisión de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o psicológicas.

Hasta este momento, los diferentes autores han aportado distintas definiciones, pero no siempre coincidentes. Así, ellos han reflejado la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral. Factores como las circunstancias, características del propio trabajo, las individualidades de cada circunstancia, características del propio trabajo

y las individualidades de cada trabajador condicionaran la respuesta afectiva de este hacia diferentes aspectos del trabajo.

Después, nos encontramos frente a un segundo grupo de autores que consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que esta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo. Enmarcándose así el estudio de la satisfacción laboral dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral.

En primer lugar, sabemos que, en el marco de la psicología, el concepto de satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras, coinciden ampliamente los autores, Gibson, Smith, Hullin y Kendall, en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo (Cantera, 1999).

Además, Robbins define la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su empleo, llámense los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra, en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

Años más tarde Davis y Newztron, la definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con la que los empleados ven su trabajo. Ahora bien, los términos respuesta efectiva o respuesta emocional no pueden ser utilizados como sinónimos, aunque estén muy relacionadas entre sí; las emociones serían una forma de efecto más compleja y con una duración más precisa que una reacción afectiva o estado de ánimo, las emociones se refieren generalmente a objetos muy determinados y conllevan un conjunto de evaluaciones y reacciones corporales características (Davis y Newztron, 2007).

Entonces se puede decir que la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre un grupo de necesidades personales, grupales y laborales.

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

La importancia del tema de satisfacción laboral radica en desarrollar la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y por los siguientes motivos:

- Se ha demostrado que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Existen muchas evidencias de que los empleados satisfechos gozan mejor su salud y viven más años.
- Se refleja la satisfacción laboral en la vida particular del empleado.

Según Robbins la importancia de la satisfacción laboral es obvia ya que existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más desafíos. En tal sentido la gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las

vías necesarias para su satisfacción, esto constituye el núcleo principal de su motivación en el trabajo (Robbins, 2003).

Para Palma la situación laboral es de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficiencia, eficacia y efectividad alcanzada por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales (Palma S., 2001).

Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adaptaran una actitud más positiva ante la vida en general y representaran para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos.

En cambio, Peiró presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento. Subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio (Peiró, 1996).

Es importante señalar que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Atalaya no dice que todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo

de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmosfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es de oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes (Atalaya, 1999).

Hay que recordar que hoy más que nunca, se requiere en las empresas hombres pensantes, capaces de producir con altos niveles de productividad en un ambiente altamente motivador hacia sus colaboradores y que los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

2.2.2.3. Tendencias generales de satisfacción

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población. Así, Halloran y Bentosn encontraron que existe una correlación positiva entre satisfacción laboral y las variables edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional (Halloran y Bentosn 1987).

A continuación, se describen los determinantes más importantes de la satisfacción laboral:

Edad:

La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante. Mientras más bajas son las exigencias de la organización, se produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza la edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina menor esfuerzo al ejecutar el trabajo con ello, su desempeño decae y la satisfacción es baja.

Género:

Se ha demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y que los varones demuestran lo contrario, según estudios en Estados Unidos. Pues a ellas les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitan sentir mayor gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupan más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellas sentirán más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones del trabajo.

En un estudio realizado en el Perú en la ciudad de Lima metropolitana, las diferencias por género favorecen a la mujer quien tiene un mejor nivel de satisfacción laboral (Palma, 1999).

Según Calvante, el aspecto de género por su parte tiende a indicar que no existe una diferencia marcada entre el género y la satisfacción laboral a excepción de en el caso de las féminas que sean madres no sientan que están perdiendo tiempo de estar con su familia. En cuando al estado civil se encontró que los empleados casados se encuentran más satisfechos que los empleados solteros, viudos o divorciados (Calvante, 2004).

Experiencia laboral:

Cuando un joven recién inicia su vida laboral o cuando una persona empieza a realizar cualquier trabajo, al comienzo todo le parece interesante además que las exigencias del trabajo son leves.

Entonces su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

Nivel ocupacional:

En cuanto mayor nivel ocupacional de la persona se encuentra que mientras más complejo es el trabajo mayor será la satisfacción. En otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional.

Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que al nivel de calificación. En términos generales a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a necesidades motivadoras y más interés y responsabilidad.

Nivel dentro de la organización:

La relación de satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerentes de muchos de los cuales son también propietarios y gozan de mucha mayor autonomía que los empleados de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores del nivel inferior. Podemos concluir que la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer sus necesidades personales.

2.2.2.4. Intervinientes en la satisfacción laboral

Existen tres intervinientes y son: la motivación del personal, la satisfacción y las implicancias.

➤ Motivación:

Se define como la modificación positiva de la conducta que sucede cuando se encuentra un conjunto de razones que justifiquen hacer un esfuerzo para modificar una situación. (Furnham, 2004)

➤ Satisfacción:

De todo lo descrito anteriormente podemos decir que la satisfacción no es más que la representación de un estado, se refleja en la productividad y la eficacia.

Si se mejora las condiciones de trabajo se desarrolla la satisfacción del personal, y podemos inferir que es uno de los factores que aportan a la eficacia de la empresa.

A continuación, se muestra en la figura 3 la dinámica de la motivación:

Figura 3

Dinámica de la Motivación y Satisfacción



Nota: Tomado de Giovannon (2011).

Tanto la motivación como la satisfacción están íntimamente relacionadas, pues la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado.

➤ Implicación:

David y Newstrom definen la implicación como el convencimiento y aceptación de los objetivos y los valores de la organización, es decir la voluntad de actuar en la dirección de los objetivos y las misiones que la organización ha fijado (Davis & Newstrom, 2003).

2.2.2.5. Factores que determinan la satisfacción laboral

Sabemos que el estudio de la satisfacción laboral no es algo nuevo, durante décadas se pensó que los factores físicos del ambiente de trabajo eran las principales variables que causaban la satisfacción de los trabajadores, se llevaron a cabo diversos experimentos para medir el efecto de la iluminación, la temperatura y las pausas y descansos en la jornada laboral sobre los niveles de satisfacción de los colaboradores.

Después de uno años, los estudios de Elthon Mayo en la Western Electric, en Hawthorne Illinois, revelarían que si bien los factores físicos influían sobre la satisfacción de los trabajadores, los factores sociales como las relaciones con el jefe o con las del grupo de trabajo, tenían una influencia mucho mayor, no sólo en la satisfacción sino también en la productividad.

Casi 30 años después, los hallazgos de Herzberg, advertían que los principales factores que influían en la satisfacción laboral radicaban en factores intrínsecos del trabajo como el sentimiento de logro, el recibir reconocimiento, y el desempeñar un puesto que resultase significativo para el individuo.

A pesar de que la Teoría de Herzberg, ha sido ampliamente criticada por la metodología que se siguió en los experimentos que dieron origen a ésta, la realidad es que fue un verdadero éxito en su momento histórico de aparición, ya que demostraba que las variables intrínsecas del trabajo tenían un efecto más importante, que las variables físicas, por lo que entre otras cosas resultaba necesario diseñar puestos de trabajo que fueran significativos para el colaborador. Estas ideas

recibieron una gran aceptación, quizás por su simplicidad, y porque ponían al alcance de los directivos de las empresas y de los gerentes de Recursos Humanos, el diseñar puestos de trabajo que fueran significativos para el trabajador.

➤ Teoría de Herzberg

Frederick Irving Herzberg (1923 - 2000) fue Psicólogo y consultor americano, profesor de la Universidad Case Western Reserve y de la Universidad de Utah, así como uno de los hombres más influyentes y famosos en la gestión empresarial debido a que introdujo el enriquecimiento del trabajo y ayudó a formular la teoría de la Motivación-Higiene o también llamada "Teoría de los dos factores".

En 1959 Herzberg publicó "The Motivación to Work", un informe de sus propias investigaciones y las de sus colaboradores acerca de la salud mental en la industria y en el cual expuso formalmente su conocida Teoría de Motivación- Higiene. También, en 1968 publicó el libro "One More Time, ¿Cómo se puede motivar a los empleados?" había vendido 1,2 millones de reimpressiones en 1987 y fue y es uno de los artículo más solicitado de la Harvard Business Review, PSP, etc.

Así, se realizó encuestas a 4000 personas con preguntas acerca de su trabajo. Se les pregunto qué les motivaba en su trabajo. Ellos tendieron a identificar cosas relacionadas con la naturaleza del puesto de trabajo en sí; Herzberg les llamo factores satisfactores o motivadores y cuando se les pregunto qué les apagaba, identificaron cosas que se relacionaban más con el escenario de trabajo; y así Herzberg les llamo factores de higiene (Herzberg, 1986).

Existen dos factores que influyen en el trabajo de las personas:

A. Factores higiénicos o factores extrínsecos

O también llamados satisfactores, se localizan en el ambiente externo que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo, cómo estas condiciones son administradas y decididas por la empresa. Los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

Además, son las circunstancias que rodean a las personas cuando trabajan; involucran las condiciones físicas y ambientales de trabajo, la mensualidad, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, etc.

Herzberg, por otro lado, destaca que estos constituyeron los factores que las empresas han utilizado habitualmente y tradicionalmente para lograr la motivación de la persona. Tanto así que el trabajo antiguamente era considerado una actividad desagradable y para lograr que las personas trabajaran más se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, esto es, incentivos situados externamente al individuo a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivaban a las personas a trabajar por medio de recompensas (motivación positiva) o penas (motivación negativa).

Los factores de higiene incluyen:

- Políticas de la compañía y la administración
- Supervisión

- Relaciones con el supervisor
- Condiciones de trabajo
- Salario
- Estabilidad en el puesto
- Relaciones con los colegas o compañeros
- Status

Sin embargo, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. Ello a causa de esa influencia más orientada hacia la insatisfacción. Herzberg pues los llama factores higiénicos, pues la expresión "higiene" refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que sólo se sólo evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción.

Es decir, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción del personal, pero no consiguen elevar conscientemente la satisfacción, y cuando la elevan, no consiguen sostenerla por mucho tiempo. Entonces podría decirse que su efecto es similar al de ciertos remedios: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Entonces, por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg los denomina factores de insatisfacción.

En síntesis, los factores higiénicos solo evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Según este planteamiento es necesario tener en cuenta el impacto de la satisfacción del personal, ya que, si estos son ignorados, la fuerza laboral se sentirá insatisfecha con su trabajo pudiendo actuar en contra de la organización que trata de implantar un cambio. Finalmente, si estos factores son enfrentados

adecuadamente, la fuerza laboral no estará insatisfecha, aunque ello no significa que esté debidamente motivada para un buen desempeño laboral.

B. Factores motivacionales o factores intrínsecos

Llamados satisfactores, están fundamentalmente relacionados con la naturaleza de las tareas que el trabajador ejecuta, los deberes relacionados con el cargo en sí, produce un resultado de satisfacción perdurable y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles corrientes.

El término motivación encierra sentimientos de la realización, de evolución, y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas ideales que constituyen un gran desafío y tienen bastante trascendencia para el trabajo.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Se denominan factores de satisfacción y se relacionan con el contenido del cargo.

Los factores motivacionales involucran:

- Responsabilidad
- Trabajo en sí mismo
- Promoción o ascensos
- Crecimiento
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o vertical)

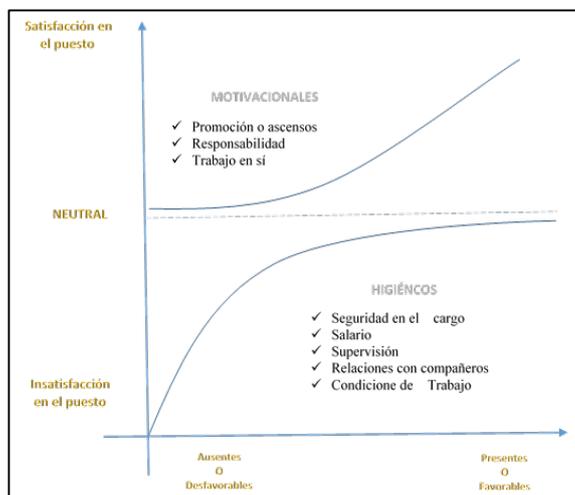
Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de desafío y

oportunidad para la creatividad individual. Así pues, pierden significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de “desmotivación”, provocando apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa no ofrece nada más allá que un lugar decente para trabajar.

De otra parte, según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, provocan la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios, evitan la satisfacción. La figura 4 muestra los factores de motivación e higiene:

Figura 4

Cuadro de factores de motivación e higiene



Nota: Tomado de Giovannon (2011).

Para Herzberg, el logro de grados elevados de motivación, satisfacción y desempeño en el trabajo, solo se consigue a través de los factores motivadores. Esta postura de Herzberg es la que se encuentra en la base de todos los programas de enriquecimiento de las tareas, las

cuales ya han comenzado a promoverse en las empresas como procedimiento para motivar a las personas hacia una mayor productividad.

Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas son totalmente desligados y diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Para él, “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional, de la misma forma, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional y no la satisfacción”. A continuación, se presenta la figura 5 el cual muestra los factores de mantenimiento y motivacionales en el trabajo:

Figura 5

Factores de mantenimiento y de motivación



Nota: Julio Warner (2011), Herzberg's Theory of Motivation.

La teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- La satisfacción, es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o satisfacientes.
- La insatisfacción, es función del contexto, esto es, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de

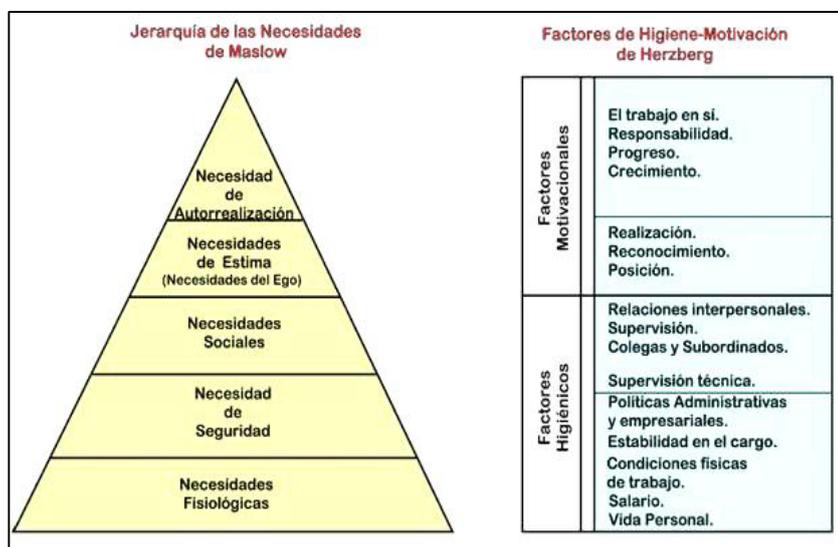
los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o satisfactores.

También las conclusiones de Herzberg coinciden con la teoría de Maslow, en que los niveles más bajos de necesidades humanas tienen relativamente poco efecto en la motivación cuando el patrón de vida es elevado. A su vez, Herzberg dividió a las necesidades del hombre en dos niveles: inferior (fisiológico, seguridad, social) y uno superior (ego, autorrealización) y afirma que la mejor manera de motivar a alguien es ofrecer la satisfacción de las necesidades superiores.

Como se indica en la figura 6, los satisfactores e insatisfactores identificados por Herzberg se asemejan a los factores propuestos por Maslow.

Figura 6

Comparación de los Modelo de Motivación de Maslow y de Herzberg



Nota: Keith Davis (1997), Human Behavior at Work; Human Relations and Organizational Behavior. New York: Mc Graw- Hill.

En conclusión, Herzberg presenta al mundo empresarial dos revolucionarias ideas:

La primera de ellas, que, siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando, tales como mejorar las relaciones humanas, aumentar los incentivos salariales, y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas; tales elementos no generan una mayor motivación, cuando mucho sólo actúan previniendo o eliminando la insatisfacción.

La segunda idea fue sostener que el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida en que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del período venidero de reajustes salariales.

2.3. Definición de términos básicos

- **Calidad:** Totalidad de características de una entidad que se refiere a su capacidad para satisfacer las necesidades declaradas implícitas.
- **Cliente:** Hace referencia a las personas o entidades que hacen usufructo de los recursos o servicios que brinda otra.
- **Cliente interno:** Toda persona que interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que son entregados a un cliente.
- **Satisfacción del cliente:** Son las dimensiones de calidad que más influyen en la satisfacción global y en la percepción de la calidad con que las personas y/o usuarios perciben a la organización.

- **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad y gusto que un empleado dispone respecto de su trabajo, como: salario, relaciones humanas y condiciones de seguridad e higiene.
- **Servicio:** Es un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, donde los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados de la variable calidad de servicio interno

3.1.1. Resultados descriptivos por ítem variable calidad de servicio interno

A continuación, se presentan los resultados de la variable calidad de servicio interno

a. Elementos tangibles

En la tabla 4 se muestra los resultados obtenidos de la dimensión elementos tangibles después de la aplicación del instrumento sobre la calidad del servicio interno al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja:

- El 32% del total del personal administrativo encuestado manifestó que nunca son visualmente atractivas y modernas las instalaciones físicas del hospital para el personal administrativo, el 32% manifestó que raras veces son visualmente atractivas y modernas las instalaciones físicas del hospital para el personal administrativo, el

31% indicó que a veces son visualmente atractivas y modernas las instalaciones físicas del hospital para el personal administrativo y el 6% señaló que frecuentemente son visualmente atractivas y modernas las instalaciones físicas del hospital para el personal administrativo.

- El 46% del total del personal administrativo encuestado expresó que frecuentemente el hospital cuenta con equipos modernos para la utilización del personal administrativo, el 26% manifestó que raras veces el hospital cuenta con equipos modernos para la utilización del personal administrativo, y el 26% señaló que a veces el hospital cuenta con equipos modernos para la utilización del personal y solo el 1% indicó que siempre el hospital cuenta con equipos modernos para la utilización del personal administrativo.
- El 36% del total del personal administrativo encuestado manifestó que a veces se muestra pulcro el personal administrativo en horario de trabajo, el 29% indicó que siempre se muestra pulcro el personal administrativo en horario de trabajo, el 28% señaló que frecuentemente se muestra pulcro el personal administrativo en horario de trabajo, y solo el 7% indicó que raras veces se muestra pulcro el personal administrativo en horario de trabajo.
- El 63% del total del personal administrativo encuestado manifestó que a veces los materiales de escritorio son facilitados por el hospital hacia el personal administrativo, siendo los adecuados en cantidad; el 21% expresó que raras veces los materiales de escritorio son facilitados por el hospital hacia el personal

administrativo, siendo adecuados en cantidad; y el 17% indicó que frecuentemente los materiales de escritorio son facilitados por el hospital hacia el personal administrativo, siendo los adecuados en cantidad.

- El 43% del total del personal administrativo encuestado indicó que raras veces otros materiales que el personal administrativo considera necesario para la realización de sus labores administrativas, son facilitados en el hospital oportunamente; el 38% expresó que a veces otros materiales que el personal administrativo considera necesario para la realización de sus labores administrativas, son facilitados en el hospital oportunamente; y solo el 19% manifestó que frecuentemente otros materiales que el personal administrativo considera necesario para la realización de sus labores administrativas, son facilitados en el hospital oportunamente.

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión elementos tangibles

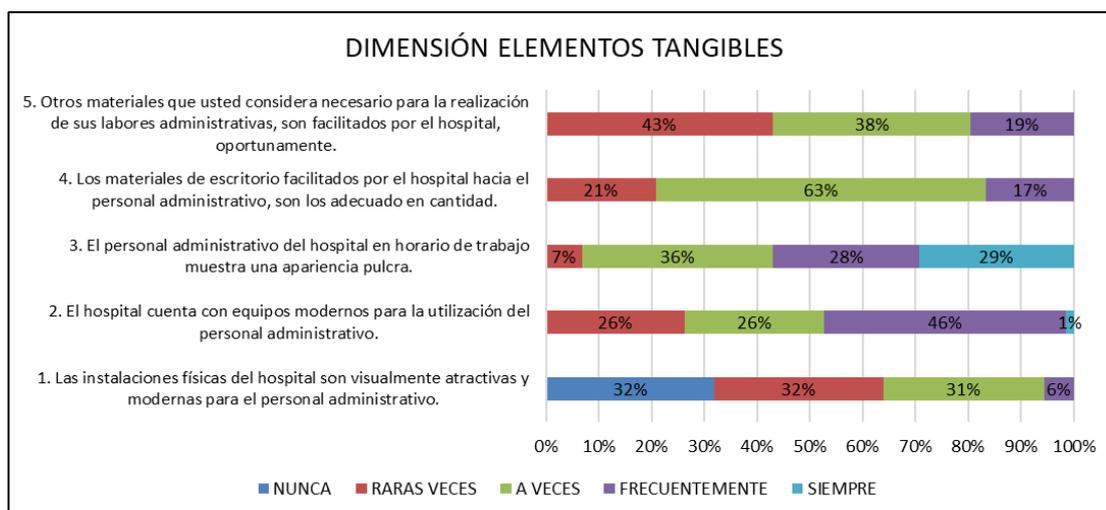
ELEMENTOS TANGIBLES ÍTEMS	NUNCA		RARAS VECES		A VECES		FRECUENTE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1. Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas y modernas para el personal administrativo.	23	32%	23	32%	22	31%	4	6%	0	0%	72	100%
2. El hospital cuenta con equipos modernos para la utilización del personal administrativo.	0	0%	19	26%	19	26%	33	46%	1	1%	72	100%
3. El personal administrativo del hospital en horario de trabajo muestra una apariencia pulcra.	0	0%	5	7%	26	36%	20	28%	21	29%	72	100%
4. Los materiales de escritorio facilitados por el hospital hacia el personal administrativo, son los adecuado en cantidad.	0	0%	15	21%	45	63%	12	17%	0	0%	72	100%
5. Otros materiales que usted considera necesario para la realización de sus labores administrativas, son facilitados por el hospital, oportunamente.	0	0%	31	43%	27	38%	14	19%	0	0%	72	100%

Nota: Elaboración propia.

En la figura 7 podemos observar al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, la percepción que más destaca es “a veces”, existiendo una tendencia equitativa acerca de la dimensión elementos tangibles, donde el nivel de frecuencia de “a veces” máximo es respecto a la cantidad adecuada de los materiales de escritorio facilitados por el hospital.

Figura 7

Dimensión elementos tangibles



Nota: Elaboración propia

b. Fiabilidad

En la tabla 5 se muestra los resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad después de la aplicación del instrumento sobre la calidad del servicio interno al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja:

- El 53% del total del personal administrativo encuestado manifestó que a veces ejecuta lo que promete la dirección del hospital en implementar algo en cierto tiempo en beneficio del personal administrativo, el 38% indicó que raras veces ejecuta lo que promete la dirección del hospital en implementar algo en cierto tiempo en beneficio del personal administrativo, y solo el 10%

expresó que frecuentemente ejecuta lo que promete la dirección del hospital en implementar algo en cierto tiempo en beneficio del personal administrativo.

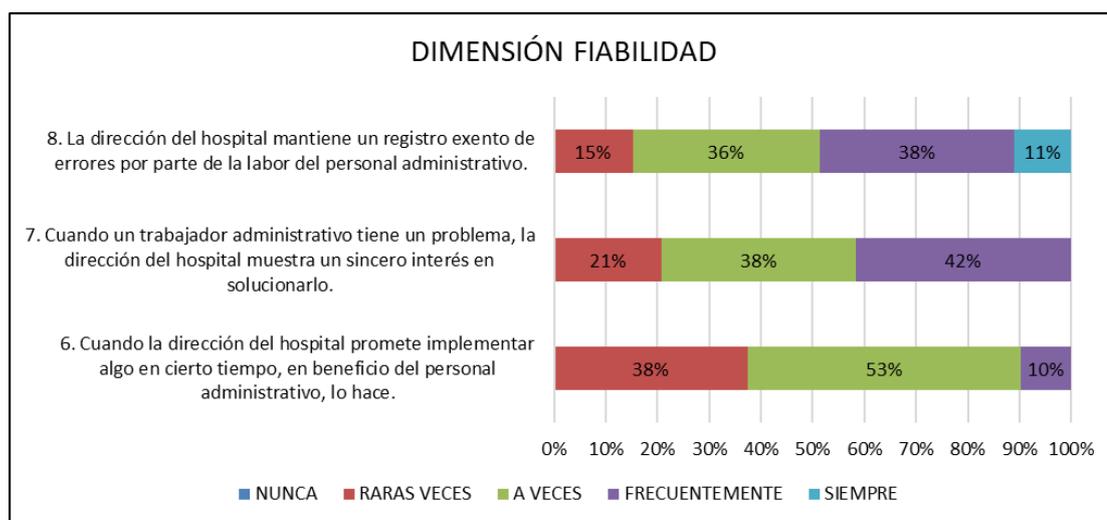
- El 42% del total del personal administrativo encuestado manifestó que la dirección del hospital frecuentemente muestra un sincero interés en solucionar, cuando un trabajador administrativo tiene un problema; el 38% indicó que la dirección del hospital a veces muestra un sincero interés en solucionar, cuando un trabajador administrativo tiene un problema; y solo el 21% expresó que la dirección del hospital raras veces muestra un sincero interés en solucionar, cuando un trabajador administrativo tiene un problema.
- El 38% del total del personal administrativo encuestado manifestó que la dirección del hospital mantiene frecuentemente un registro exento de errores por parte de la labor del personal administrativo, el 36% indicó que la dirección del hospital mantiene a veces un registro exento de errores por parte de la labor del personal administrativo, el 15% expresó que la dirección del hospital mantiene raras veces un registro exento de errores por parte de la labor del personal administrativo, y solo el 11% precisó que la dirección del hospital mantiene siempre un registro exento de errores por parte de la labor del personal administrativo.

Tabla 5*Frecuencia de la dimensión fiabilidad*

FIABILIDAD	NUNCA		RARAS VECES		A VECES		FRECUENTE MENTE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
6. Cuando la dirección del hospital promete implementar algo en cierto tiempo, en beneficio del personal administrativo, lo hace.	0	0%	27	38%	38	53%	7	10%	0	0%	72	100%
7. Cuando un trabajador administrativo tiene un problema, la dirección del hospital muestra un sincero interés en solucionarlo.	0	0%	15	21%	27	38%	30	42%	0	0%	72	100%
8. La dirección del hospital mantiene un registro exento de errores por parte de la labor del personal administrativo.	0	0%	11	15%	26	36%	27	38%	8	11%	72	100%

Nota: Elaboración propia.

En la figura 8 podemos observar al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, la percepción que más destaca es “frecuentemente”, existiendo una tendencia positiva acerca de la dimensión fiabilidad, donde el nivel de frecuencia de “frecuentemente” máximos son respecto a que la dirección del hospital muestra un sincero interés de solucionar el problema del trabajador administrativo y si mantiene un registro exento de errores por parte de la labor del personal administrativo.

Figura 8*Dimensión fiabilidad*

Nota: Elaboración propia

c. Capacidad de respuesta

En la tabla 6 se muestra los resultados obtenidos de la dimensión capacidad de respuesta después de la aplicación del instrumento sobre la calidad del servicio interno al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja:

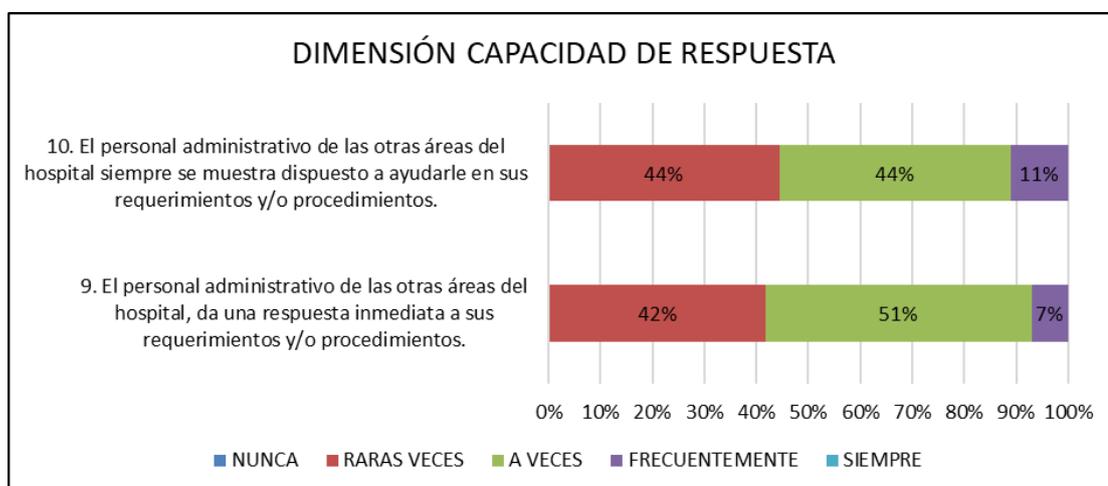
- El 51% del total del personal administrativo encuestado manifestó que el personal administrativo de otras áreas del hospital a veces atiende a los requerimientos y/o procedimientos, el 42% indicó que el personal administrativo de otras áreas del hospital raras veces atiende a los requerimientos y/o procedimientos, y solo el 7% expresó que el personal administrativo de otras áreas del hospital frecuentemente atiende a los requerimientos y/o procedimientos.
- El 44% del total del personal administrativo encuestado manifestó que el personal administrativo de otras áreas del hospital raras veces se muestra dispuesto a ayudarle en sus requerimientos y/o procedimientos, el 44% indicó que el personal administrativo de otras áreas del hospital a veces se muestra dispuesto a ayudarle en sus requerimientos y/o procedimientos, y solo el 11% indicó que el personal administrativo de otras áreas del hospital frecuentemente se muestra dispuesto a ayudarle en sus requerimientos y/o procedimientos.

Tabla 6*Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta*

CAPACIDAD DE RESPUESTA	NUNCA		RARAS VECES		A VECES		FRECUENTEMENTE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
9. El personal administrativo de las otras áreas del hospital, da una respuesta inmediata a sus requerimientos y/o procedimientos.	0	0%	30	42%	37	51%	5	7%	0	0%	72	100%
10. El personal administrativo de las otras áreas del hospital siempre se muestra dispuesto a ayudarle en sus requerimientos y/o procedimientos.	0	0%	32	44%	32	44%	8	11%	0	0%	72	100%

Nota: Elaboración propia.

En la figura 9 podemos observar al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, la percepción que más destaca es “a veces”, existiendo una tendencia equitativa acerca de la dimensión capacidad de respuesta, donde el nivel de frecuencia de “a veces” máximos son respecto si el personal administrativo de otras áreas del hospital da una respuesta inmediata a sus requerimientos y/o procedimientos y si está dispuesto a ayudarle.

Figura 9*Dimensión capacidad de respuesta*

Nota: Elaboración propia

d. Seguridad

En la tabla 7 se muestra los resultados obtenidos de la dimensión seguridad después de la aplicación del instrumento sobre la calidad del servicio interno al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja:

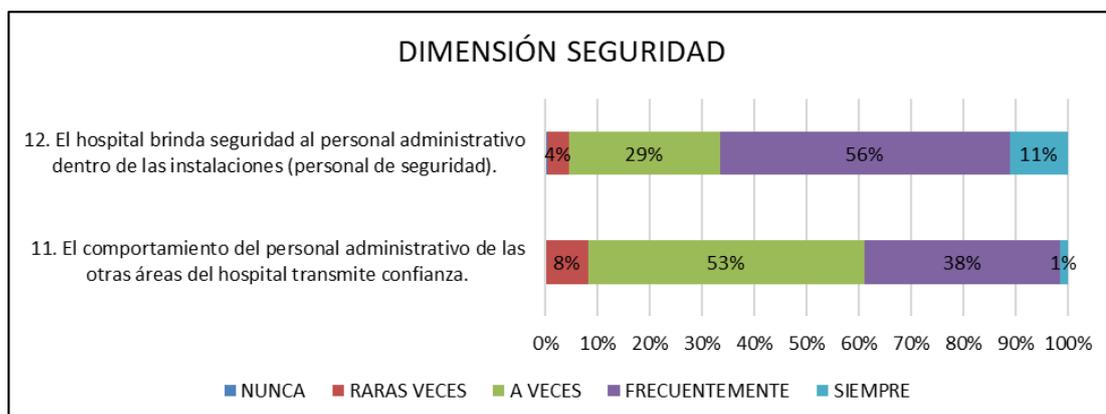
- El 53% del total del personal administrativo encuestado manifestó que a veces el comportamiento del personal administrativo de otras áreas del hospital transmite confianza, el 38% indicó que frecuentemente el comportamiento del personal administrativo de otras áreas del hospital transmite confianza, el 8% precisó que raras veces el comportamiento del personal administrativo de otras áreas del hospital transmite confianza, y solo el 1% expresó que siempre el comportamiento del personal administrativo de otras áreas del hospital transmite confianza.
- El 56% del total del personal administrativo encuestado manifestó que el hospital frecuentemente brinda seguridad al personal administrativo dentro de las instalaciones (personal de seguridad), el 29% indicó que el hospital a veces brinda seguridad al personal administrativo dentro de las instalaciones (personal de seguridad), el 11% precisó que el hospital siempre brinda seguridad al personal administrativo dentro de las instalaciones (personal de seguridad), y solo el 4% expresó que el hospital raras veces brinda seguridad al personal administrativo dentro de las instalaciones (personal de seguridad).

Tabla 7*Frecuencia de la dimensión seguridad*

SEGURIDAD	NUNCA		RARAS VECES		A VECES		FRECUENTEMENTE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
11. El comportamiento del personal administrativo de las otras áreas del hospital transmite confianza.	0	0%	6	8%	38	53%	27	38%	1	1%	72	100%
12. El hospital brinda seguridad al personal administrativo dentro de las instalaciones (personal de seguridad).	0	0%	3	4%	21	29%	40	56%	8	11%	72	100%

Nota: Elaboración propia.

En la figura 10 podemos observar al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, la percepción que más destaca es “frecuentemente”, existiendo una tendencia positiva acerca de la dimensión seguridad, donde el nivel de frecuencia de “frecuentemente” máximo es respecto a la seguridad del personal administrativo que brinda el hospital dentro de las instalaciones (personal de seguridad).

Figura 10*Dimensión seguridad*

Nota: Elaboración propia.

e. Empatía

En la tabla 8 se muestra los resultados obtenidos de la dimensión empatía después de la aplicación del instrumento sobre la calidad del servicio interno al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja:

- El 56% del total del personal administrativo encuestado manifestó que la dirección del hospital a veces da una atención individualizada al personal administrativo en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos, el 22% indicó que la dirección del hospital frecuentemente da una atención individualizada al personal administrativo en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos, y el 22% expresó que la dirección del hospital raras veces da una atención individualizada al personal administrativo en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos.
- El 44% del total del personal administrativo encuestado manifestó que a veces las otras áreas del hospital, tienden a dar una atención individualizada al personal administrativo en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos; el 32% indicó que raras veces las otras áreas del hospital, tienden a dar una atención individualizada al personal administrativo en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos; y solo el 24% que frecuentemente las otras áreas del hospital, tienden a dar una atención individualizada al personal administrativo en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos.
- El 50% del total del personal administrativo encuestado manifestó que frecuentemente es adecuado el horario de trabajo del hospital para el personal administrativo, el 35% indicó que a veces es adecuado el horario de trabajo del hospital para el personal administrativo, el 10% expresó que siempre es adecuado el horario de trabajo del hospital para el personal administrativo, y solo el 6%

precisó que raras veces es adecuado el horario de trabajo del hospital para el personal administrativo.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión empatía

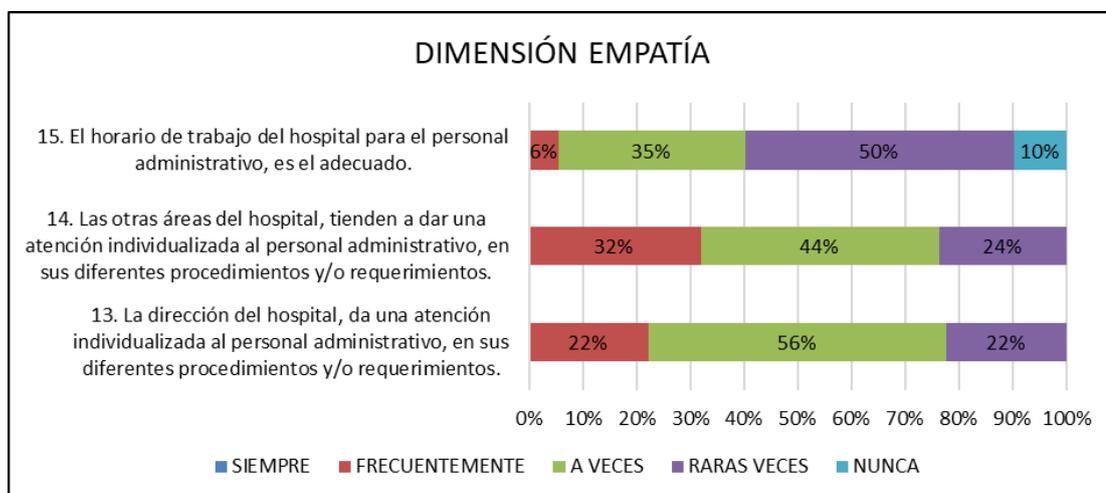
EMPATÍA	NUNCA		RARAS VECES		A VECES		FRECUENTEMENTE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
13. La dirección del hospital, da una atención individualizada al personal administrativo, en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos.	0	0%	16	22%	40	56%	16	22%	0	0%	72	100%
14. Las otras áreas del hospital, tienden a dar una atención individualizada al personal administrativo, en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos.	0	0%	23	32%	32	44%	17	24%	0	0%	72	100%
15. El horario de trabajo del hospital para el personal administrativo, es el adecuado.	0	0%	4	6%	25	35%	36	50%	7	10%	72	100%

Nota: Elaboración propia.

En la figura 11 podemos observar al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, la percepción que más destaca es “a veces”, existiendo una tendencia equitativa acerca de la dimensión empatía, donde el nivel de frecuencia de “a veces” máximos son respecto si la dirección y otras áreas del hospital dan una atención individualiza al personal administrativo, en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos.

Figura 11

Dimensión empatía



Nota: Elaboración propia

3.1.2. Resultados globales de la variable calidad de servicio interno

La tabla 9 contiene el baremo de la variable calidad de servicio interno y de sus cinco dimensiones.

Tabla 9

Baremo calidad de servicio interno

	Dimensiones de calidad de servicio interno					Variable calidad de servicio interno
	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	
Nivel Bajo	5 a 11	3 a 6	2 a 4	2 a 4	3 a 6	15 a 34
Nivel Medio	12 a 18	7 a 11	5 a 7	5 a 7	7 a 11	35 a 55
Nivel Alto	19 a 25	12 a 15	8 a 10	8 a 10	12 a 15	56 a 75

Nota: Elaboración propia

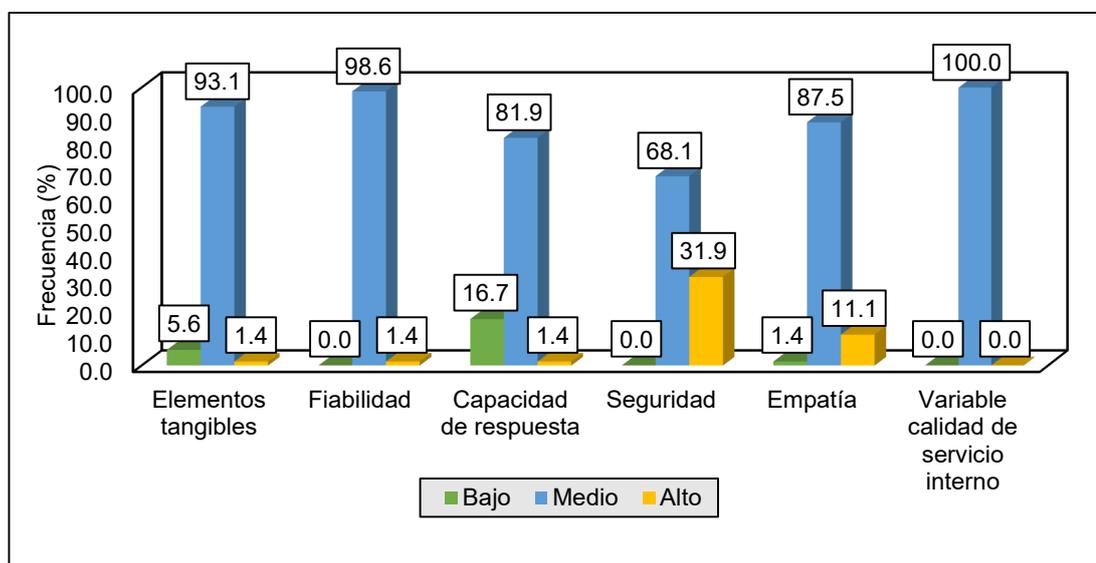
Tanto en la tabla 10 como en la figura 12, se observa que en la dimensión elementos tangibles el 5,6% del personal administrativo que participó en la presente investigación, lo percibe en un nivel bajo, el 93,1% lo percibe en un nivel medio y el 1,4% en un nivel alto; en la dimensión fiabilidad, el 98,6% del personal administrativo lo percibe en un nivel medio y el 1,4% en un nivel alto; en la dimensión capacidad de respuesta, el 16,7% lo percibe a un nivel bajo, el 81,9% lo percibe en un nivel medio y el 1,4% en un nivel alto; en relación a la dimensión seguridad, el 68,1% lo percibe en un nivel medio y el 31,9 en un nivel alto; finalmente, en la dimensión empatía el 1,4% lo percibe en un nivel bajo, el 87,5% en un nivel medio y el 11,1% en un nivel alto.

En cuanto a la variable de calidad de servicio interno, el 100% del personal administrativo del Hospital de Pampas Tayacaja lo perciben en un nivel medio.

Tabla 10*Niveles de las dimensiones de calidad de servicio interno*

Niveles	Dimensiones de calidad de servicio interno										Variable calidad de servicio interno	
	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	4	5,6	0,0	0,0	12	16,7	0	0,0	1	1,4	0	0,0
Medio	67	93,1	71	98,6	59	81,9	49	68,1	63	87,5	72	100,0
Alto	1	1,4	1	1,4	1	1,4	23	31,9	8	11,1	0	0,0
Total	72	100	72	100	72	100	72	100	72	100	72	100

Nota: Matriz tripartita de la tesista en SPSS V.25.

Figura 12*Niveles de las dimensiones de calidad de servicio interno*

Nota: Matriz tripartita de la tesista en SPSS V.25.

3.2. Descripción de los resultados de la variable satisfacción laboral

3.2.1. Resultados descriptivos por ítem variable satisfacción laboral

a. Factores higiénicos

En la tabla 11 se muestra los resultados obtenidos de la dimensión factores higiénicos después de la aplicación del instrumento sobre la

satisfacción laboral al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja:

- El 36% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar insatisfecho respecto al estilo de supervisión del jefe inmediato, el 28% indicó estar ni insatisfecho ni satisfecho, el 15% precisó estar totalmente insatisfecho respecto al estilo de supervisión del jefe inmediato, el 13% manifestó estar satisfecho respecto al estilo de supervisión del jefe inmediato y solo el 8% expresó estar totalmente satisfecho respecto al estilo de supervisión del jefe inmediato.
- El 63% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho respecto a los mecanismos de retroalimentación establecidos por el jefe inmediato, el 21% indicó estar satisfecho, el 8% precisó estar totalmente insatisfecho, el 7% manifestó estar satisfecho y solo el 1% expresó estar totalmente satisfecho respecto a los mecanismos de retroalimentación establecidos por el jefe inmediato.
- El 38% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho a la solución de problemas de manera justa y creativa por parte del jefe inmediato, el 29% indicó estar insatisfecho a la solución de problemas de manera justa y creativa por parte del jefe inmediato, el 24% precisó estar satisfecho, y solo el 10% expresó estar totalmente insatisfecho respecto a la solución de problemas de manera justa y creativa por parte del jefe inmediato.

- El 42% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar totalmente insatisfecho a la remuneración en relación al trabajo que realiza en el hospital, el 33% indicó estar insatisfecho, el 19% precisó estar ni satisfecho ni insatisfecho, y solo el 6% expresó estar satisfecho a la remuneración en relación al trabajo que realiza en el hospital.
- El 53% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar insatisfecho respecto al sistema de compensaciones y bonos que brinda el hospital, el 22% indicó estar ni satisfecho ni insatisfecho respecto al sistema de compensaciones y bonos que brinda el hospital, el 21% precisó estar totalmente insatisfecho respecto al sistema de compensaciones y bonos que brinda el hospital, el 3% manifestó estar satisfecho respecto al sistema de compensaciones y bonos que brinda el hospital y solo el 1% expresó estar totalmente satisfecho respecto al sistema de compensaciones y bonos que brinda el hospital.
- El 43% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho a la estabilidad o permanencia que ofrece el hospital con respecto al puesto laboral, el 26% indicó estar totalmente insatisfecho, el 25% precisó estar insatisfecho, y solo el 6% expresó estar satisfecho a la estabilidad o permanencia que ofrece el hospital con respecto al puesto laboral.
- El 51% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho respecto al compañerismo y respeto que existe entre el personal administrativo, el 25% indicó

estar totalmente insatisfecho, el 22% precisó estar insatisfecho, y solo el 1% expresó estar satisfecho respecto al compañerismo y respeto que existe entre el personal administrativo.

- El 67% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho respecto a los procedimientos disponibles para resolver problemas entre el personal administrativo del hospital, el 19% indicó estar insatisfecho, el 10% precisó estar totalmente insatisfecho, y solo el 4% expresó estar satisfecho respecto a los procedimientos disponibles para resolver problemas entre el personal administrativo del hospital.

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión factores higiénicos

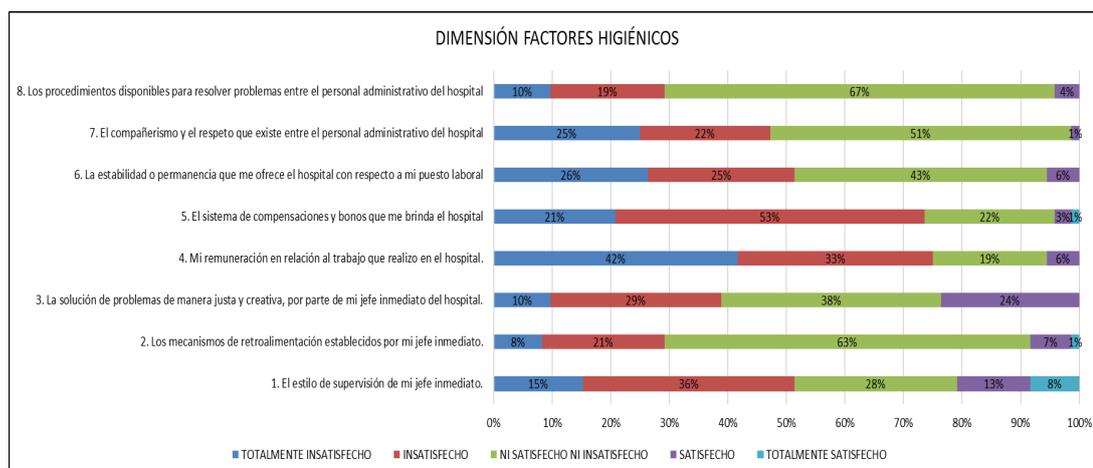
FACTORES HIGIÉNICOS	TOTALMENTE INSATISFECHO		INSATISFECHO		NI SATISFECHO NI INSATISFECHO		SATISFECHO		TOTALMENTE SATISFECHO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1. El estilo de supervisión de mi jefe inmediato.	11	15%	26	36%	20	28%	9	13%	6	8%	72	100%
2. Los mecanismos de retroalimentación establecidos por mi jefe inmediato.	6	8%	15	21%	45	63%	5	7%	1	1%	72	100%
3. La solución de problemas de manera justa y creativa, por parte de mi jefe inmediato del hospital.	7	10%	21	29%	27	38%	17	24%	0	0%	72	100%
4. Mi remuneración en relación al trabajo que realizo en el hospital.	30	42%	24	33%	14	19%	4	6%	0	0%	72	100%
5. El sistema de compensaciones y bonos que me brinda el hospital	15	21%	38	53%	16	22%	2	3%	1	1%	72	100%
6. La estabilidad o permanencia que me ofrece el hospital con respecto a mi puesto laboral	19	26%	18	25%	31	43%	4	6%	0	0%	72	100%
7. El compañerismo y el respeto que existe entre el personal administrativo del hospital	18	25%	16	22%	37	51%	1	1%	0	0%	72	100%
8. Los procedimientos disponibles para resolver problemas entre el personal administrativo del hospital	7	10%	14	19%	48	67%	3	4%	0	0%	72	100%

Nota: Elaboración propia.

En la figura 13 podemos observar que al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, la percepción que más desataca es “ni insatisfecho ni satisfecho”, existiendo una tendencia equitativa acerca de la dimensión factores higiénicos, donde el nivel de frecuencia de “ni insatisfecho ni satisfecho” máximos son respecto a los mecanismos de retroalimentación establecidos por el jefe inmediato, la solución de problemas de manera justa por parte del jefe inmediato, la estabilidad o permanencia que ofrece el hospital en el puesto laboral, el compañerismo y respeto que existe, los procedimientos disponibles para resolver problemas entre el personal administrativo del hospital.

Figura 13

Dimensión factores higiénicos



Nota: Elaboración propia

b. Factores motivacionales

En la tabla 12 se muestra los resultados obtenidos de la dimensión factores motivacionales después de la aplicación del instrumento sobre la calidad del servicio interno al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja:

- El 50% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho respecto a los objetivos planteados para su labor en el hospital, el 36% indicó estar insatisfecho, el 6% precisó estar totalmente insatisfecho, el 6% precisó estar satisfecho, y solo el 3% expresó estar totalmente satisfecho respecto a los objetivos planteados para su labor en el hospital.
- El 44% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar insatisfecho con respecto a las responsabilidades asignadas al puesto laboral en el hospital, el 40% indicó estar ni insatisfecho ni satisfecho con respecto a las responsabilidades asignadas al puesto laboral en el hospital, el 11% precisó estar satisfecho, y solo el 4% expresó estar totalmente insatisfecho con respecto a las responsabilidades asignadas al puesto laboral en el hospital.
- El 58% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho con respecto al nivel de participación en las decisiones dentro del área en el hospital, el 31% indicó estar insatisfecho con respecto al nivel de participación en las decisiones dentro del área en el hospital, el 6% precisó estar totalmente insatisfecho, y solo el 6% expresó estar satisfecho con respecto al nivel de participación en las decisiones dentro del área en el hospital.
- El 46% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho con respecto al tipo de tareas y actividades asignadas dentro del área de trabajo en el hospital, el

35% indicó estar insatisfecho con respecto al tipo de tareas y actividades asignadas dentro del área de trabajo en el hospital, el 11% precisó estar totalmente insatisfecho, el 7% manifestó estar satisfecho y solo el 1% expresó estar totalmente satisfecho con respecto al tipo de tareas y actividades asignadas dentro del área de trabajo en el hospital.

- El 42% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho a la importancia del trabajo que realiza dentro del área en el hospital, el 40% indicó estar insatisfecho, el 13% precisó estar satisfecho, y solo el 6% expresó estar totalmente insatisfecho a la importancia del trabajo que realiza dentro del área en el hospital.
- El 39% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar insatisfecho con respecto a la libertad para realizar y organizar el trabajo dentro del área en el hospital, el 32% indicó estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 15% precisó estar satisfecho, y solo el 14% expresó estar totalmente satisfecho con respecto a la libertad para realizar y organizar el trabajo dentro del área en el hospital.
- El 51% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho con respecto al desarrollo de tareas creativas y desafiantes dentro del área en el hospital, el 21% indicó estar insatisfecho, el 15% precisó estar satisfecho, el 11% manifestó estar totalmente insatisfecho y solo el 1% expresó estar totalmente satisfecho con respecto al desarrollo de tareas creativas y desafiantes dentro del área en el hospital.

- El 46% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho con respecto al trabajo (en términos generales), el 29% indicó estar insatisfecho con respecto al trabajo (en términos generales), el 15% precisó estar satisfecho, y solo el 10% expresó estar totalmente insatisfecho con respecto al trabajo (en términos generales).
- El 42% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho con respecto a la oportunidad de ascenso de cargo en el hospital, el 38% indicó estar insatisfecho, el 11% precisó estar totalmente insatisfecho, y solo el 10% expresó estar satisfecho con respecto a la oportunidad de ascenso de cargo en el hospital.
- El 39% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar insatisfecho con respecto a la oportunidad de desarrollar habilidades en el puesto laboral en el hospital, el 38% indicó estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 17% precisó estar satisfecho, y solo el 7% expresó estar totalmente insatisfecho con respecto a la oportunidad de desarrollar habilidades en el puesto laboral en el hospital.
- El 49% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar insatisfecho con respecto a las capacitaciones para la actualización de conocimientos y una formación más integral en el hospital, el 39% indicó estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 8% precisó estar satisfecho, y solo el 4% expresó estar totalmente

insatisfecho con respecto a las capacitaciones para la actualización de conocimientos y una formación más integral en el hospital.

- El 49% del total del personal administrativo encuestado manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho con respecto al reconocimiento de hospital por un trabajo bien hecho, el 28% indicó estar insatisfecho, el 13% precisó estar satisfecho, y solo el 11% expresó estar totalmente insatisfecho con respecto al reconocimiento de hospital por un trabajo bien hecho.

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión factores motivacionales

FACTORES MOTIVACIONALES	TOTALMENTE INSATISFECHO		INSATISFECHO		NI SATISFECHO NI INSATISFECHO		SATISFECHO		TOTALMENTE SATISFECHO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
9. Los objetivos planteados para mi labor en el hospital	4	6%	26	36%	36	50%	4	6%	2	3%	72	100%
10. Las responsabilidades asignadas a mi puesto laboral en el hospital	3	4%	32	44%	29	40%	8	11%	0	0%	72	100%
11. El nivel de participación en las decisiones dentro de mi área en el hospital	4	6%	22	31%	42	58%	4	6%	0	0%	72	100%
12. El tipo de tareas y actividades asignadas para mi dentro área en el hospital	8	11%	25	35%	33	46%	5	7%	1	1%	72	100%
13. La importancia del trabajo que realizo dentro de mi área en el hospital	4	6%	29	40%	30	42%	9	13%	0	0%	72	100%
14. La libertad para realizar y organizar el trabajo a mi manera dentro de mi área en el hospital	10	14%	28	39%	23	32%	11	15%	0	0%	72	100%
15. El desarrollo de tareas creativas y desafiantes dentro de mi área en el hospital	8	11%	15	21%	37	51%	11	15%	1	1%	72	100%
16. Mi trabajo en el hospital (en términos generales)	7	10%	21	29%	33	46%	11	15%	0	0%	72	100%
17. La oportunidad para poder ascender de cargo en el hospital.	8	11%	27	38%	30	42%	7	10%	0	0%	72	100%
18. La oportunidad de desarrollarme en habilidades y como persona en mi puesto laboral en el hospital	5	7%	28	39%	27	38%	12	17%	0	0%	72	100%
19. Las capacitaciones para la actualización de conocimientos y una	3	4%	35	49%	28	39%	6	8%	0	0%	72	100%

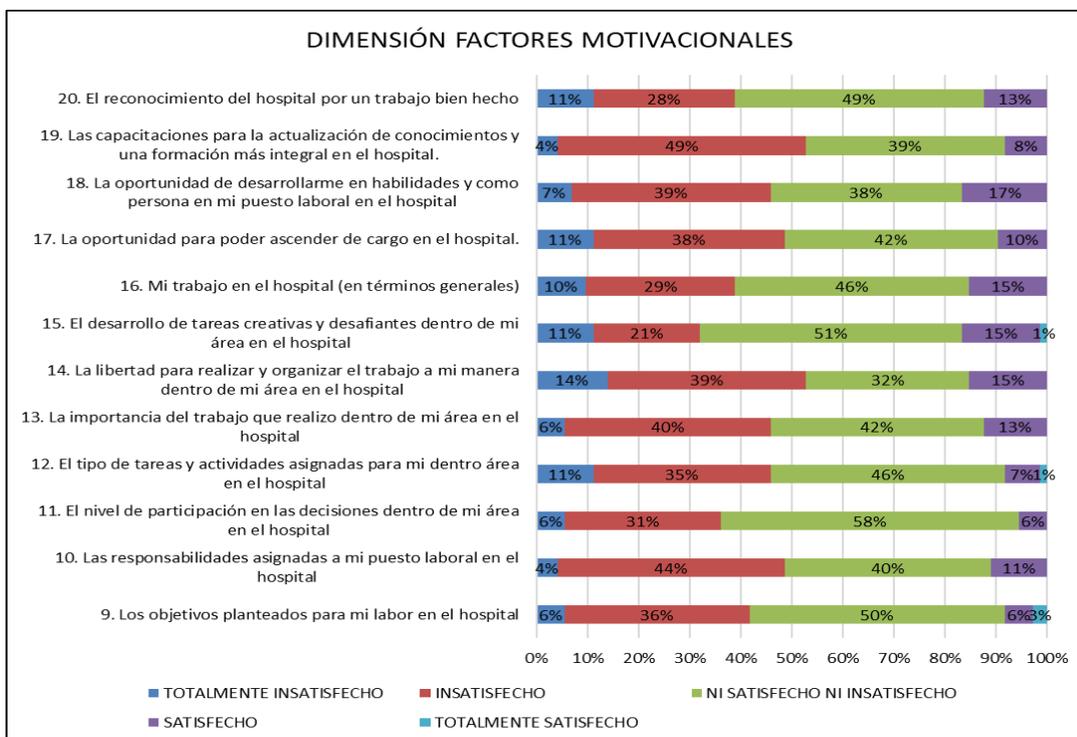
formación más integral en el hospital.												
20. El reconocimiento del hospital por un trabajo bien hecho	8	11%	20	28%	35	49%	9	13%	0	0%	72	100%

Nota: Elaboración propia.

En la figura 14 podemos observar al personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, la percepción que más destaca es “ni satisfecho ni insatisfecho”, existiendo una tendencia equitativa acerca de la dimensión factores motivacionales, donde el nivel de frecuencia de “ni satisfecho ni insatisfecho” máximos son respecto a los objetivos planteados para su labor, el nivel de participación en las decisiones, el tipo de tareas y actividades asignadas, la importancia del trabajo realizado, el desarrollo de tareas creativas y desafiantes dentro del área de trabajo, al trabajo realizado en términos generales, la oportunidad de ascender de cargo y el reconocimiento de un trabajo bien hecho en el hospital.

Figura 14

Dimensión factores motivacionales



Nota: Elaboración propia

3.2.2. Resultados globales de la variable satisfacción laboral

La tabla 13 contiene el baremo de la variable satisfacción laboral y de sus dos dimensiones.

Tabla 13

Baremos satisfacción laboral

	Satisfacción laboral		Variable satisfacción laboral
	Factores higiénicos	Factores motivacionales	
Nivel Bajo	8 a 18	12 a 27	20 a 46
Nivel Medio	19 a 29	28 a 44	47 a 73
Nivel Alto	30 a 40	45 a 60	74 a 100

Nota: Elaboración propia

Tanto en la tabla 14 como en la figura 15 se puede observar que en la dimensión de factores higiénicos el 41,7% del personal administrativo que participó en la presente investigación lo percibe en un nivel bajo, mientras que el 58,3% del personal administrativo lo percibe en un nivel medio.

En cuanto a la variable de satisfacción laboral, el 27,8% del personal administrativo que participó en la investigación, lo percibe en un nivel bajo, y el 72,2% en un nivel medio.

Tabla 14

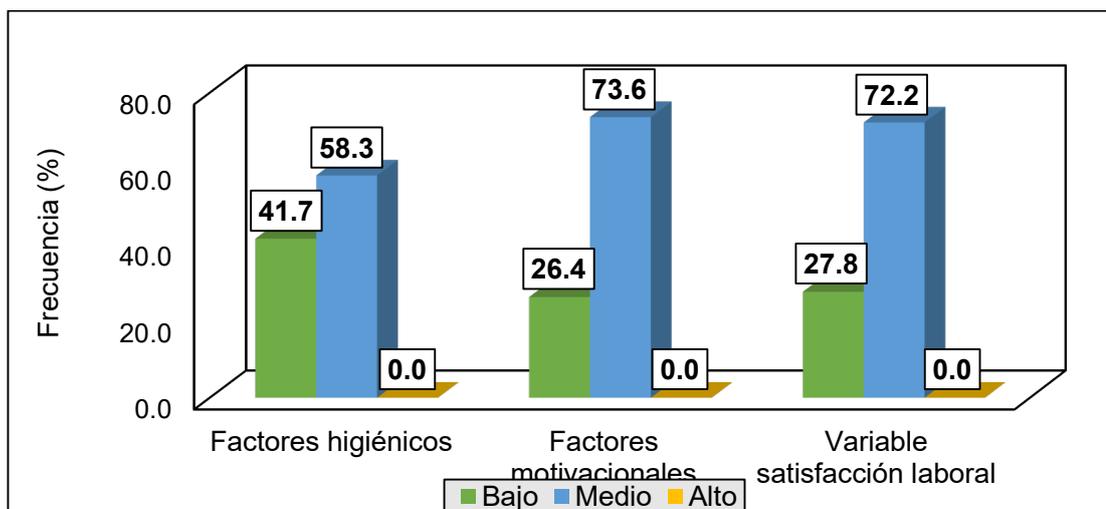
Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral

Niveles	Dimensiones de satisfacción laboral				Variable satisfacción laboral	
	Factores higiénicos		Factores motivacionales		laboral	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	30	41,7	19,0	26,4	20	27,8
Medio	42	58,3	53	73,6	52	72,2
Alto	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	72	100	72	100	72	100

Nota: Matriz tripartita de la tesista en SPSS V.25.

Figura 15

Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral



Nota: Matriz tripartita de la tesista en SPSS V.25.

3.3. Prueba de hipótesis

3.3.1. Prueba de Hipótesis General

La hipótesis general es: La calidad de servicio interno se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018

Paso 1: Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La calidad de servicio interno NO se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018

$$H_0: \rho_s \leq 0$$

H_1 : La calidad de servicio interno SI se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018

$$H_1: \rho_s > 0$$

Paso 2: Establecer el nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Elegir el estadístico de prueba

Prueba de correlación rho de Spearman debido a que las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y se busca demostrar la correlación de variables.

Paso 4: Regla de decisión

En la tabla 15 se muestra el cálculo de la correlación:

Tabla 15

Correlación rho de Spearman-hipótesis general

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	de Calidad de servicio interno	de Coeficiente de correlación	de 0,991**
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	72

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$ se concluye H_0

Si el $p\text{-valor} < 0,05$ se concluye H_1

Paso 5: Conclusión

Como el $p\text{-valor}$ (0,000) es menor a la significancia (0,050) se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta H_1 por lo tanto se concluye que, si existe una correlación lineal significativa entre los puntajes de calidad de servicio interno y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, asimismo, debemos señalar que la correlación es directa muy fuerte (0,991).

3.3.2. Prueba de Hipótesis Secundarias

a. Prueba de Hipótesis Secundaria N°1

La hipótesis secundaria N°1 es: La confiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

Paso 1: Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La confiabilidad NO se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$$H_0: \rho_s \leq 0$$

H_1 : La confiabilidad SI se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$$H_1: \rho_s > 0$$

Paso 2: Establecer el nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Elegir el estadístico de prueba

Prueba de correlación rho de Spearman debido a que las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y se busca demostrar la correlación de variables.

Paso 4: Regla de decisión

En la tabla 16 se muestra el cálculo de la correlación:

Tabla 16

Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 1

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	0,480**
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	72

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H_0

Si el p-valor $< 0,05$ se concluye H_1

Paso 5: Conclusión

Como el p-valor (0,000) es menor a la significancia (0,050) se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta H_1 por lo tanto se concluye que, si existe una correlación lineal significativa entre los puntajes de confiabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, asimismo, debemos señalar que la correlación es directa media (0,480).

b. Prueba de Hipótesis Secundaria N°2

La hipótesis secundaria N°2 es: La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

Paso 1: Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La seguridad NO se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$$H_0: \rho_s \leq 0$$

H_1 : La seguridad SI se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$$H_1: \rho_s > 0$$

Paso 2: Establecer el nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Elegir el estadístico de prueba

Prueba de correlación rho de Spearman debido a que las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y se busca demostrar la correlación de variables.

Paso 4: Regla de decisión

En la tabla 17 se muestra el cálculo de la correlación:

Tabla 17

Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 2

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	0,400**
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	72

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$ se concluye H_0

Si el $p\text{-valor} < 0,05$ se concluye H_1

Paso 5: Conclusión

Como el $p\text{-valor}$ (0,000) es menor a la significancia (0,050) se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta H_1 por lo tanto se concluye que, si existe una correlación lineal significativa entre los puntajes de seguridad y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, asimismo, debemos señalar que la correlación es directa media (0,400).

c. Prueba de Hipótesis Secundaria N°3

La hipótesis secundaria N°3 es: Los elementos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

Paso 1: Formulación de H_0 y H_1

H_0 : Los elementos tangibles NO se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$H_0: \rho_s \leq 0$

H₁: Los elementos tangibles SI se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$$H_1: \rho_s > 0$$

Paso 2: Establecer el nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Elegir el estadístico de prueba

Prueba de correlación rho de Spearman debido a que las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y se busca demostrar la correlación de variables.

Paso 4: Regla de decisión

En la tabla 18 se muestra el cálculo de la correlación:

Tabla 18

Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 3

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,553**
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	72

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H₀

Si el p-valor < 0,05 se concluye H₁

Paso 5: Conclusión

Como el p-valor (0,000) es menor a la significancia (0,050) se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta H₁ por lo tanto se concluye que, si existe una correlación lineal significativa entre los puntajes de elementos tangibles y satisfacción laboral del personal administrativo del

hospital de Pampas de Tayacaja, asimismo, debemos señalar que la correlación es directa considerable (0,553).

d. Prueba de Hipótesis Secundaria N°4

La hipótesis secundaria N°4 es: La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

Paso 1: Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La empatía NO se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$$H_0: \rho_s \leq 0$$

H_1 : La empatía SI se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$$H_1: \rho_s > 0$$

Paso 2: Establecer el nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Elegir el estadístico de prueba

Prueba de correlación rho de Spearman debido a que las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y se busca demostrar la correlación de variables.

Paso 4: Regla de decisión

En la tabla 19 se muestra el cálculo de la correlación:

Tabla 19*Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 4*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	0,522**
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	72

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$ se concluye H_0

Si el $p\text{-valor} < 0,05$ se concluye H_1

Paso 5: Conclusión

Como el $p\text{-valor}$ (0,000) es menor a la significancia (0,050) se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta H_1 por lo tanto se concluye que, si existe una correlación lineal significativa entre los puntajes de empatía y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, asimismo, debemos señalar que la correlación es directa considerable (0,522).

e. Prueba de Hipótesis Secundaria N°5

La hipótesis secundaria N°5 es: La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

Paso 1: Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La capacidad de respuesta NO se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$H_0: \rho_s \leq 0$

H₁: La capacidad de respuesta SI se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.

$$H_1: \rho_s > 0$$

Paso 2: Establecer el nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Elegir el estadístico de prueba

Prueba de correlación rho de Spearman debido a que las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y se busca demostrar la correlación de variables.

Paso 4: Regla de decisión

En la tabla 20 se muestra el cálculo de la correlación:

Tabla 20

Correlación rho de Spearman-hipótesis secundaria N° 5

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	de Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,400**
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	72

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H₀

Si el p-valor < 0,05 se concluye H₁

Paso 5: Conclusión

Como el p-valor (0,000) es menor a la significancia (0,050) se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta H₁ por lo tanto se concluye que, si existe una correlación lineal significativa entre los puntajes de capacidad de respuesta y satisfacción laboral del personal administrativo

del hospital de Pampas de Tayacaja, asimismo, debemos señalar que la correlación es directa media (0,400).

3.4. Discusión de resultados

En base a los resultados obtenidos, se hace posible afirmar que los resultados de la investigación coinciden con investigaciones a nivel internacional, nacional y local. Montoya et.al, (2020) en su estudio “Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de Atención Primaria de Salud” señala que la percepción de los trabajadores respecto a su seguridad, satisfacción, adecuado balance entre la vida y el trabajo, el crecimiento y desarrollo como seres humanos se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los funcionarios de la Atención Primaria de Salud (APS).

Asimismo, Montalvo (2012), en su estudio “Evaluación de la satisfacción del cliente interno para la mejora de los procesos de la cadena de suministro en Molinos Azteca S.A. de C.V., sucursal Nayarit” señala que la percepción de satisfacción del personal de la fuerza de ventas con respecto al servicio que recibe de las demás áreas de la organización que actúan como sus proveedores internos, consideraron como más importantes, la capacidad de respuesta y la dimensión empatía las cuales se relacionan con la satisfacción laboral; además señalaron que el instrumento empleado con las dimensiones originales del modelo SERVQUAL, el mismo que emplea el presente estudio para medir la calidad de servicio, fueron confiables para determinar el nivel de satisfacción del personal de venta con respecto al servicio que reciben de sus proveedores internos.

De igual manera coincido con Heredia (2017) en su estudio “Satisfacción Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio del Cliente Interno del Hotel Convención, Año 2017” en el que indica una correlación directa positiva moderada de 0,464 que señala la existencia de una muy buena relación entre las variables calidad de servicio interno y satisfacción laboral en el cliente interno del Hotel Convención.

Del mismo modo Fernandez y Zea (2019) en su investigación titulada “Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del Centro de Atención Primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019” concluyen que existe una relación estadísticamente significativa ($p= 0.030$) entre la satisfacción laboral del público interno conformado por el personal asistencial, administrativo del Hospital Docente y la calidad del servicio que brinda el Centro de Atención Primaria I-III de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Lo mismo sucede en la investigación realizada por Ramos (2019) titulado “Percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores en la I.E.E. Harvard emplenado la Escala SERVQUAL”, donde se utiliza el método Servqual para determinar la percepción de los colaboradores frente a la calidad de servicio en la II.EE. Harvard, concluyó que existe diferencias en la percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores, estas diferencias de percepción contribuirán al alineamiento de la calidad entre lo que la institución educativa espera y la perspectiva de los colaboradores, considerando los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía como fundamento para tal fin, mismos elementos que se utilizan en el presente estudio de investigación. Habiendo comparado

los resultados de los investigadores y planteamiento de los teóricos, se afirma entonces que la presente investigación constituye un aporte para la calidad de servicio interno que brindan algunos centros de salud y otras organizaciones de diferentes sectores a sus trabajadores, y la relación que esta tiene en cuanto a la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con la prueba estadística de Rho de Spearman que se realizó, donde el nivel de significancia es (0,000); ($p \leq 0,050$), por lo que se determinó que existe una correlación directa muy fuerte (0,991) entre las variables de calidad de servicio interno y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital de Pampas de Tayacaja, por lo que se concluye que la calidad de servicio interno se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral. Es decir, si el hospital brinda una mejor calidad de servicio interno, aumentará la satisfacción laboral del personal administrativo, caso contrario si no se brinda calidad en el servicio interno, la satisfacción laboral del personal será baja.
2. El primer objetivo específico se propuso determinar de qué manera se relaciona la confiabilidad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja; luego de la prueba estadística de Rho de Spearman que se realizó, donde el nivel de significancia es (0,000); ($p \leq 0,050$), por lo que se determinó que existe una correlación directa media (0,480) entre la confiabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo.
3. El segundo objetivo específico se propuso determinar de qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja; luego de la prueba estadística de Rho de Spearman que se realizó, donde el nivel de significancia es (0,000); ($p \leq 0,050$), por lo que se determinó que existe una correlación directa media (0,400) entre la seguridad y la satisfacción laboral del personal administrativo.

4. El tercer objetivo específico se propuso determinar de qué manera se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja; luego de la prueba estadística de Rho de Spearman que se realizó, donde el nivel de significancia es (0,000); ($p \leq 0,050$), por lo que se determinó que existe una correlación directa considerable (0,553) entre los elementos tangibles y la satisfacción laboral del personal administrativo.
5. El cuarto objetivo específico se propuso determinar de qué manera se relaciona la empatía con la con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja; luego de la prueba estadística de Rho de Spearman que se realizó, donde el nivel de significancia es (0,000); ($p \leq 0,050$), por lo que se determinó que existe una correlación directa considerable (0,522) entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo.
6. El quinto objetivo específico se propuso determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja; luego de la prueba estadística de Rho de Spearman que se realizó, donde el nivel de significancia es (0,000); ($p \leq 0,050$), por lo que se determinó que existe una correlación directa media (0,400) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción laboral del personal administrativo.

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a lo establecido por esta investigación se determinó que, si existe relación entre la calidad de servicio interno y satisfacción laboral del personal administrativo, es por ello que se recomienda a la Dirección del Hospital de Pampas de Tayacaja que considere implementar mejoras en la calidad de servicio interno que brinda la institución con la finalidad de incrementar la satisfacción laboral del personal administrativo de esta Institución de Salud.
2. Conforme a la relación que existe entre la confiabilidad con la satisfacción laboral en el personal administrativo, se recomienda a la Dirección del Hospital de Pampas de Tayacaja cumpla con las actividades que promete en relación a los beneficios del personal administrativo, lo cual permitirá crear un ambiente de trabajo mucho más eficiente e integrador.
3. Conforme a la relación que existe entre la seguridad con la con la satisfacción laboral en el personal administrativo, se recomienda a la Dirección Administrativa del Hospital de Pampas de Tayacaja fomentar la existencia de cámaras de seguridad, señalización de rutas de evacuación, e iluminación adecuada de los pasillos y áreas administrativas a fin de garantizar seguridad no solo a los trabajadores, sino también a los pacientes y visitantes.
4. Conforme a la relación que existe entre los elementos tangibles con la satisfacción laboral en el personal administrativo, se recomienda a la Dirección del Hospital de Pampas de Tayacaja realizar un

mantenimiento continuo de la infraestructura de la institución, así como facilitar materiales de trabajo al personal administrativo.

5. Conforme a la relación que existe entre la empatía con la satisfacción laboral en el personal administrativo, se recomienda a la Dirección Administrativa y Área de Recursos Humanos del Hospital de Pampas de Tayacaja implementar talleres de integración entre jefes y colaboradores de la institución a fin de conectarse con su equipo, construyendo un sentido de comprensión que hace que el personal se sienta valorado, escuchado y reconocido.
6. Conforme a la relación que existe entre la capacidad de respuesta con la satisfacción laboral en el personal administrativo, se recomienda a la Dirección Administrativa del Hospital de Pampas de Tayacaja implementar un protocolo de comunicación rápida y fluida atención entre el personal administrativo de las diferentes áreas frente a algún requerimiento por parte de los colaboradores o urgencia.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arce Manrique, S. (2009). Identificación de los principales problemas en la Logística de Abastecimiento de las empresas constructoras Bogotanas y propuestas de mejora. 22-25-131. Bogota. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis189.pdf>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Epsiteme.
- Atalaya, P. M. (1999). *Revista sobre satisfacción laboral y productividad*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Balmori Mastachi, G., & Flores Juárez, J. (2014). MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. Mexico.
- Caballero Romero , A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Cabañero Pisa, C., Gonzáles Reverté, F., & Viu Roig, M. (2009). *Logística y movilidad*. Barcelona. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de <file:///G:/MARTIN/TESIS%20MIGUEL/LIBROS/uoc-movilidad-logistica.pdf>
- Cabrera, A. M., López, P. A., & Ramirez, C. (06 de Abril de 2011). La Competitividad Empresarial: Un marco conceptual para su estudio. *MBA & educación ejecutiva*. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de <https://mba.americaeconomia.com/biblioteca/papers/la-competitividad-empresarial-un-marco-conceptual-para-su-estudio-0>

- Calvante. (2004). *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas*. Brazil: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educacion S.A.
- Canitrot, L., & García , N. (Marzo de 2012). La Logistica como herramienta para la Competitividad. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 03 de Agosto de 2017, de file:///C:/Users/milyta/Downloads/La%20logistica%20como%20herramienta%20para%20la%20competitividad%20cd.pdf
- Cantera. (1999). *Evaluacion de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Davis y Newztron. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Fernandez, G., & Zea, L. (2019). *Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del Centro de Atención Primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10338/Rlfesug.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores Tapia, C. J. (2014). La Gestión Logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de

campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana. 4-52. Lima, Perú. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/11111/1/flores_tc.pdf

Furnham, A. (2004). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las*. México: Ed. Alfaomega.

George, M. (2003). *SPSS para Windows*.

Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid, España: McGraw Hill. Recuperado el 03 de Agosto de 2017, de file:///G:/MARTIN/TESIS%20MIGUEL/LIBROS/Gestion%20logistica%20y%20comercial_Gómez.pdf

Gomez M, C. G. (2006). Propuesta de un Modelo de Gestión Logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima caso Manizales. 22-63-141. Colombia. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de https://www.researchgate.net/profile/Cristian_Gomez3/publication/30757307_Propuesta_de_un_modelo_de_gestion_logistica_de_abastecimiento_internacional_en_las_empresas_grandes_e_importadoras_de_materia_prima_caso_Manizales/links/54411c100cf2e6f0c0f5fe3d/Pro

Heredia, J. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio del Cliente Interno del Hotel Convención, Año 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10015/heredia_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, M., Mausner y Synynderman. (1959). *The motivation to work*. New York, United States: Whyley Edition.
- Herzberg, F. (1986). *¿Cómo motivar a sus empleados?* Bogotá: Educar Cultural Recreativa Ltda.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York - Uited States: Harper Edition.
- Loke, E. (1976). *The nature and Causes of Job Satisfacción in M.D.* Chicago - Estados Unidos: Rand McNally.
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilitions*. New York: Macmillan (version en español) Nueva Visión S.A.I.C.
- Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de satisfacción del personal de salud*. Lima: Dirección General de Salud de las Personas.
- Montalvo Lagunes, R. (2012). Evaluación de la satisfacción del cliente interno para la mejora de los procesos de la cadena de suministro en Molinos Azteca S.A. de C.V., sucursal Nayarit. Mexico.
- Montoya, P., Bello, N., & Neira, J. (Diciembre de 2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo. Chile. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v66n261/1989-7790-mesetra-66-261-220.pdf>
- Mora García, L. A. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogota.
- Palma S. (2001). Factores para evaluar la satisfacción laboral. *Debates, Tecnología Y Sociedad*, N° 3, 24-25.

- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de un escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, N° 1, 27-34.
- Peiró, J. M. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid-España: Editorial Síntesis.
- Puello Fuentes, R. A., & Bohorquez Vasquez, E. C. (2013). Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A CORPISOS S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar. 14-36-75. Cartagena de Indias. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>
- Ramos, B. (2019). Percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores de la I.E.E. Harvard empenado la Escala SERVQUAL. Huancayo: Repositorio Institucional Continental.
- Robbins. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. . Mexico: Pearson Educación- 5ta edición .
- Rojas, P., Romero, S., & Sepúlveda, S. (2000). Algunos ejemplos de cómo medir la competitividad .
- Rubio Bañón, A., & Aragón Sánchez, A. (1 de Octubre de 2007). Recursos estratégicos en las pymes. Universidad de Murcia.
- Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas d investigación social. Teoría y ejercicios* . Madrid : Paraninfo .

- Smith, Kendall y Hulin. (1969). *The measurement of Satisfacción in Work and Retirement*. United States: Skokie, Ill: Rand , Mc Nally.
- Soto Lugo, J. (2012). Como lograr ventajas competitivas en el sector construcción a través de la Logística. 3-94. Lima, Perú. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1302/1/soto_lj.pdf
- Tamez Gonzales, I. A. (Septiembre de 2009). Influencia de la Logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la Calidad de servicio en la industria farmaceutica. 5-53-59. Tamaulipas, Mexico. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE03.pdf>
- Urday Jauregui, C. A., & Cebberos Guitierrez, P. (2017). *La Gestión Logística y su influencia en la Competitividad en las PYMES del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*, 24-44-46-52. Lima, Perú. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf
- Usco Rutti, W. (Febreo de 2014). Diagnóstico y mejora de la Logistica en una distribuidora de materiales de construcción en la región Junin. Lima, Perú. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de file:///C:/Users/milyta/Downloads/USCO_WILDE_LOGISTICA_DISTRI BUIDORA_MATERIALES_CONSTRUCCION_JUNIN.pdf
- Weiss, Davis , England y Lofquis. (1967). *Manual of the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Mineapolis: University of Minnesota.

Zacarias, J. (2007). *La calidad de servicio en la clínica Ortega desde la percepción del usuario externo.* . Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.

Zaragoza Logistic Center. (Mayo de 2007). Logística y Competitividad de las MYPE. 12-56. Madrid. Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de <http://www.ipyme.org/publicaciones/logisticacompetitividadpyme.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CALIDAD DE SERVICIO INTERNO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE PAMPAS DE TAYACAJA, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
GENERAL: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio interno con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018?	GENERAL: Establecer de qué manera se relaciona la calidad de servicio interno con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.	GENERAL: La calidad de servicio interno se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.	VARIABLE 1 (X) Calidad de Servicio	X1: Elementos tangibles X2: Fiabilidad	X1.1. Infraestructura X1.2. Apariencia de personal X1.3. Materiales X2.1. Nivel de fiabilidad	Tipo de investigación: Básica. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal correlacional. <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 </pre> </div>
ESPECÍFICOS: (1) ¿De qué manera se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018? (2) ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018? (3) ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018? (4) ¿De qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018? (5) ¿De qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018?	ESPECÍFICOS: (1) Determinar de qué manera se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018. (2) Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018. (3) Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018. (4) Determinar de qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018. (5) Determinar de qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.	ESPECÍFICOS: (1) Los elementos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018. (2) La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018. (3) La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018. (4) La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018. (5) La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital de Pampas de Tayacaja, 2018.		VARIABLE 2 (Y) Satisfacción Laboral	X3: Capacidad de respuesta X4: Seguridad X5: Empatía Y1: Factores Higiénicos Y2: Factores motivacionales	

ANEXO 2. MATRIZ DE DISEÑO DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE CAPTURA DE LA DATA	ENCUESTA
			REACTIVOS POR ITEMS / INDICADORES	Cuestionario
VARIABLE 1 (X) Calidad de Servicio	X1: Elementos tangibles	X1.1. Infraestructura	Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas y modernas para el personal administrativo. El hospital cuenta con equipos modernos para la utilización del personal administrativo.	✓
		X1.2. Apariencia de personal	El personal administrativo del hospital en horario de trabajo muestra una apariencia pulcra.	
		X1.3. Materiales	Los materiales de escritorio facilitados por el hospital hacia el personal administrativo, son los adecuados en cantidad. Otros materiales que usted considera necesario para la realización de sus labores administrativas, son facilitados por el hospital, oportunamente.	
	X2: Fiabilidad	X2.1. Nivel de fiabilidad	Cuando la dirección del hospital promete implementar algo en cierto tiempo, en beneficio del personal administrativo, lo hace. Cuando un trabajador administrativo tiene un problema, la dirección del hospital muestra un sincero interés en solucionarlo. La dirección del hospital mantiene un registro exento de errores por parte de la labor del personal administrativo.	
	X3: Capacidad de respuesta	X3.1. Nivel de respuesta	El personal administrativo de las otras áreas del hospital, da una respuesta inmediata a sus requerimientos y/o procedimientos. El personal administrativo de las otras áreas del hospital siempre se muestra dispuesto a ayudarlo en sus requerimientos y/o procedimientos.	
	X4: Seguridad	X4.1. Nivel de seguridad	El comportamiento del personal administrativo de las otras áreas del hospital transmite confianza. El hospital brinda seguridad al personal administrativo dentro de las instalaciones (personal de seguridad).	
	X5: Empatía	X5.1. Nivel de empatía	La dirección del hospital, da una atención individualizada al personal administrativo, en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos. Las otras áreas del hospital, tienden a dar una atención individualizada al personal administrativo, en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos. El horario de trabajo del hospital para el personal administrativo, es el adecuado.	

VARIABLE 2 (Y) Satisfacción Laboral	Y1: Factores Higiénicos	Y1.1. Supervisión	El estilo de supervisión de mi jefe inmediato. Los mecanismos de retroalimentación establecidos por mi jefe inmediato. La solución de problemas de manera justa y creativa, por parte de mi jefe inmediato del hospital	✓
		Y1.2. Nivel de salario	Mi remuneración en relación al trabajo que realizo en el hospital. El sistema de compensaciones y bonos que me brinda el hospital	
		Y1.3. Estabilidad en el puesto	La estabilidad o permanencia que me ofrece el hospital con respecto a mi puesto laboral	
		Y1.4. Nivel de relación con los compañeros	El compañerismo y el respeto que existe entre el personal administrativo del hospital Los procedimientos disponibles para resolver problemas entre el personal administrativo del hospital	
	Y2: Factores motivacionales	Y2.1. Nivel de responsabilidad	Los objetivos planteados para mi labor en el hospital Las responsabilidades asignadas a mi puesto laboral en el hospital El nivel de participación en las decisiones dentro de mi área en el hospital	
		Y2.2. Nivel de trabajo en sí mismo	El tipo de tareas y actividades asignadas para mi dentro área en el hospital La importancia del trabajo que realizo dentro de mi área en el hospital La libertad para realizar y organizar el trabajo a mi manera dentro de mi área en el hospital El desarrollo de tareas creativas y desafiantes dentro de mi área en el hospital Mi trabajo en el hospital (en términos generales)	
		Y2.3. Nivel de promociones y ascensos	La oportunidad para poder ascender de cargo en el hospital. La oportunidad de desarrollarme en habilidades y como persona en mi puesto laboral en el hospital Las capacitaciones para la actualización de conocimientos y una formación más integral en el hospital El reconocimiento del hospital por un trabajo bien hecho	

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
E.P. ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO INTERNO

INSTRUCCIONES: El presente instrumento de investigación es de carácter anónimo, para el cual es imprescindible que conteste con absoluta sinceridad, puesto que, sus respuestas serán utilizadas únicamente para contribuir a la investigación académica que lleva por título “Calidad de servicio interno y satisfacción laboral en el personal administrativo del personal administrativo del hospital de pampas de Tayacaja, 2018”.

A continuación, se le presenta una lista de afirmaciones relacionados con su cargo; para el cual sirvase a calificar usando la escala de puntuación del 1 al 5, de tal sentido que el puntaje que asigne denote su conformidad, de acuerdo a la siguiente:

Nunca	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
INDICADOR: INFRAESTRUCTURA					
1. Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas y modernas para el personal administrativo.	1	2	3	4	5
2. El hospital cuenta con equipos modernos para la utilización del personal administrativo.	1	2	3	4	5
INDICADOR: APARIENCIA DEL PERSONAL					
3. El personal administrativo del hospital en horario de trabajo muestra una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
INDICADOR: MATERIALES					
4. Los materiales de escritorio facilitados por el hospital hacia el personal administrativo, son los adecuados en cantidad.	1	2	3	4	5
5. Otros materiales que usted considera necesario para la realización de sus labores administrativas, son facilitados por el hospital, oportunamente.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
INDICADOR: NIVEL DE FIABILIDAD					
6. Cuando la dirección del hospital promete implementar algo en cierto tiempo, en beneficio del personal administrativo, lo hace.	1	2	3	4	5
7. Cuando un trabajador administrativo tiene un problema, la dirección del hospital muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
8. La dirección del hospital mantiene un registro exento de errores por parte de la labor del personal administrativo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
INDICADOR: NIVEL DE RESPUESTA					
9. El personal administrativo de las otras áreas del hospital, da una respuesta inmediata a sus requerimientos y/o procedimientos.	1	2	3	4	5
10. El personal administrativo de las otras áreas del hospital siempre se muestra dispuesto a ayudarlo en sus requerimientos y/o procedimientos.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
INDICADOR: NIVEL DE SEGURIDAD					
11. El comportamiento del personal administrativo de las otras áreas del hospital transmite confianza.	1	2	3	4	5

12. El hospital brinda seguridad al personal administrativo dentro de las instalaciones (personal de seguridad).	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
INDICADOR: NIVEL DE EMPATÍA					
13. La dirección del hospital, da una atención individualizada al personal administrativo, en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos.	1	2	3	4	5
14. Las otras áreas del hospital, tienden a dar una atención individualizada al personal administrativo, en sus diferentes procedimientos y/o requerimientos.	1	2	3	4	5
15. El horario de trabajo del hospital para el personal administrativo, es el adecuado.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
E.P. ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: El presente instrumento de investigación es de carácter anónimo, para el cual es imprescindible que conteste con absoluta sinceridad, puesto que, sus respuestas serán utilizadas únicamente para contribuir a la investigación académica que lleva por título "Calidad de servicio interno y satisfacción laboral en el personal administrativo del personal administrativo del hospital de pampas de Tayacaja, 2018".

A continuación, se le presenta una lista de afirmaciones relacionados con su cargo; para el cual sírvase a calificar usando la escala de puntuación del 1 al 5, de tal sentido que el puntaje que asigne denote su conformidad, de acuerdo a la siguiente:

Totalmente insatisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Los reactivos tendrán la siguiente estructura: **Actualmente, estoy (satisfecho, insatisfecho u otros) con (ítem).....**

DIMENSIÓN: FACTORES HIGIÉNICOS					
INDICADOR: SUPERVISIÓN					
1. El estilo de supervisión de mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
2. Los mecanismos de retroalimentación establecidos por mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
3. La solución de problemas de manera justa y creativa, por parte de mi jefe inmediato del hospital.	1	2	3	4	5
INDICADOR: NIVEL DE SALARIO					
4. Mi remuneración en relación al trabajo que realizo en el hospital.	1	2	3	4	5
5. El sistema de compensaciones y bonos que me brinda el hospital	1	2	3	4	5
INDICADOR: ESTABILIDAD EN EL PUESTO					
6. La estabilidad o permanencia que me ofrece el hospital con respecto a mi puesto laboral	1	2	3	4	5
INDICADOR: NIVEL DE RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS					
7. El compañerismo y el respeto que existe entre el personal administrativo del hospital	1	2	3	4	5
8. Los procedimientos disponibles para resolver problemas entre el personal administrativo del hospital	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FACTORES MOTIVACIONALES					
INDICADOR: NIVEL DE RESPONSABILIDAD					
9. Los objetivos planteados para mi labor en el hospital	1	2	3	4	5
10. Las responsabilidades asignadas a mi puesto laboral en el hospital	1	2	3	4	5
11. El nivel de participación en las decisiones dentro de mi área en el hospital	1	2	3	4	5
INDICADOR: NIVEL DE TRABAJO EN SÍ MISMO					
12. El tipo de tareas y actividades asignadas para mi dentro área en el hospital	1	2	3	4	5

13.La importancia del trabajo que realizo dentro de mi área en el hospital	1	2	3	4	5
14.La libertad para realizar y organizar el trabajo a mi manera dentro de mi área en el hospital	1	2	3	4	5
15.El desarrollo de tareas creativas y desafiantes dentro de mi área en el hospital	1	2	3	4	5
16.Mi trabajo en el hospital (en términos generales)	1	2	3	4	5
INDICADOR: NIVEL DE PROMOCIONES Y ASCENSOS					
17.La oportunidad para poder ascender de cargo en el hospital.	1	2	3	4	5
18.La oportunidad de desarrollarme en habilidades y como persona en mi puesto laboral en el hospital	1	2	3	4	5
19.Las capacitaciones para la actualización de conocimientos y una formación más integral en el hospital.	1	2	3	4	5
20.El reconocimiento del hospital por un trabajo bien hecho	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento
YURIVILLA OSCARDA MARTIN ROMEO	DOCENTE - UAP	LIC. EN ADMINISTRACIÓN	BACH. CIPRIANO AGONDO ESTEFANY JHETSY

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE SERVICIO INTERNO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE PAMPAS DE TAYACAJA, 2018

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy Bueno				Excelente			
		%				%				%				%				%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																X				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																X				
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																X				
8. COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones e indicadores.																X				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																	X			
TOTAL PARCIAL																	480	205			
TOTAL																	735				

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \frac{735}{9} = 81,7$$

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
APLICABLE

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono
Pucallpa 21/12/18	47201970		985001051

**ANEXO 6. COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL
DE PAMPAS DE TAYACAJA**

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICION	REGIMEN LABORAL	CARGO
DIRECCION				
1	PEREZ CAMBORDA JOSE MAURICIO	DESIGNADO	276	DIRECTOR
2	TORRES MONTERO MADELEIN	CONTRATADO	CAS	SECRETARIA
3	MAURICIO FLORES ROCIO	CONTRATADO	SNP	SECRETARIA
OFICINA DE PLANEAMIENTO				
4	SANCHEZ CAMPOS GABRIELA JULIETA	CONTRATADO	CAS	OBSTETRA
5	BERNARDO CONGORA WALTER	CONTRATADO	276	AUX. ADMINISTRATIVO
UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA				
6	GUTIERREZ ESPINOZA RICARDO ALEXANDER	CONTRATADO	SNP	ABOGADO
7	CAMARGO PALOMINO WALTER	CONTRATADO	SNP	ABOGADO
OFICINA DE ADMINISTRACION				
8	ALVAREZ YAÑAC JESSICA PAOLA	CONTRATADO	CAS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
9	LARA RICSE ALICIA OLGA	NOMBRADO	276	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
UNIDAD DE ABASTECIMIENTOS				
10	MATAMOROS HUAYHUARIMA SAMUEL	CONTRATADO	276	AUX. ADMINISTRATIVO
11	RODRIGUEZ FUENTES JOSE	CONTRATADO	CAS	TEC. ADMINISTRATIVO
12	PIHUE HUANAY MIRIAM	CONTRATADO	CAS	TEC. ADMINISTRATIVO
13	RUIZ CCANTO WILLIAM	CONTRATADO	CAS	TEC. ADMINISTRATIVO
14	PINEDA CHAHUAYLA JESUS	CONTRATADO	CAS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
UNIDAD DE CONTABILIDAD				
15	PAYTAN GASPAR DEMETRIO	NOMBRADO	276	TEC. ADMINISTRATIVO
16	CAMPOS GOMEZ MAGALI LUZ	CONTRATADO	CAS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
UNIDAD DE TESORERIA				
17	ZUASNABAR DE LA CRUZ MARCELINO	CONTRATADO	276	AUX. ADMINISTRATIVO
18	CURI MORALES ARACELI	CONTRATADO	CAS	TEC. ADMINISTRATIVO
19	TORO SOSA CASIMIRA	NOMBRADO	276	TEC. ADMINISTRATIVO
20	RIVAS CASAS GREGORIO	CONTRATADO	CAS	TEC. ADMINISTRATIVO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS				
21	VITOR TUPAC YUPANQUI LUZ ANGELICA	NOMBRADO	276	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
22	RODRIGUEZ SANTILLAN MAYK	CONTRATADO	276	TEC. ADMINISTRATIVO
23	CONDOR QUISPE KATY	CONTRATADO	CAS	TEC. ADMINISTRATIVO
24	CIPRIANO AQUINO ESTEFANI JHETSSY	CONTRATADO	CAS	TEC. ADMINISTRATIVO
UNIDAD DE MANTENIMIENTO				
AREA DE LIMPIEZA				
25	AYUQUE SILVA ANTONIA	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES

26	CAHUANA ASTO DELIA.	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES
27	HUAMAN CAPCHA SONIA.	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES
28	MONTAÑEZ ANGELES JULIETA.	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES
29	SEGURA HUAROC VICTORIA.	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES
30	CRISPIN INGA ANA CELIA	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES
	AREA DE LAVANDERIA			
31	BARTOLOME BARTOLOME LILIANA	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES
32	LEIVA HUAMAN JENY	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES
33	PALOMINO BUJAICO OLIMPIA	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES
	AREA DE MANTENIMIENTO			
34	DE LA CRUZ GRANADOS H. NICOLA	CONTRATADO	276	TEC. MANTENIMIENTO
35	MONTES CRISPIN ROEL EDISON	CONTRATADO	CAS	TEC. MANTENIMIENTO
36	SUAREZ ORELLANA JORGE L.	CONTRATADO	CAS	TEC. MANTENIMIENTO
	AREA DE VIGILANCIA			
37	ANGELES AYBAR MILIAN M.	CONTRATADO	CAS	PERSONAL DE SEGURIDAD
38	AQUINO GUILLERMO JOSE	CONTRATADO	CAS	PERSONAL DE SEGURIDAD
39	BUJAICO CCOICA PERCY	CONTRATADO	CAS	PERSONAL DE SEGURIDAD
40	CARBAJAL ANGELES EDGAR	CONTRATADO	CAS	PERSONAL DE SEGURIDAD
41	CLEMENTE SANCHEZ JOSE LUIS	CONTRATADO	CAS	PERSONAL DE SEGURIDAD
42	DIAZ MESCUA JULIO C.	CONTRATADO	CAS	PERSONAL DE SEGURIDAD
43	INGA SORIANO MANUEL	CONTRATADO	CAS	PERSONAL DE SEGURIDAD
44	PONCE ANGELES ALCIDES	CONTRATADO	CAS	PERSONAL DE SEGURIDAD
	AREA DE TRANSPORTES			
45	SALAS CANO RAFAEL	NOMBRADO	276	PILOTO DE AMBULANCIA
46	ILIZARBE CUETO VICTOR.	CONTRATADO	276	PILOTO DE AMBULANCIA
47	QUISPE QUISPE ROLANDO	CONTRATADO	CAS	PILOTO DE AMBULANCIA
48	GASA CHINCHAY REYMUNDO	CONTRATADO	CAS	PILOTO DE AMBULANCIA
	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD			
49	DUEÑAS CAPCHA OLGA	DESTACADO	276	ODONTOLOGO
	UNIDAD DE SEGUROS Y DE REFERENCIA			
50	FLORES JACOBI EFRAIN MARINO	CONTRATADO	CAS	TEC. ENFERMERIA
51	VALENZUELA SOSA LUIS HENRY	CONTRATADO	CAS	ODONTOLOGO

52	HUACCAYCHUCO AGUIRRE CARMEN	CONTRATADO	CAS	TEC. ENFERMERIA
53	CHAVARRIA SOLIER SANDRA EDITH	CONTRATADO	CAS	TEC. ENFERMERIA
54	GALVEZ ROJAS MEDALI	NOMBRADO	276	OBSTETRA
55	HUAYLLANI QUISPE SILVIA	CONTRATADO	CAS	ENFERMERA
56	CHUCO GALARZA FRESY	CONTRATADO	CAS	ENFERMERA
57	ROSA CASTRO GOMEZ	CONTRATADO	CAS	OBSTETRA
58	ANGELICA CRUZ JIMENEZ	CONTRATADO	276	ENFERMERA
UNIDAD DE EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL				
59	ESTRADA ESTRELLA HORTENCIA	CONTRATADO	276	ENFERMERA
60	GAGO BELTRAN EUSEBIA CORINA	NOMBRADO	276	INGENIERO
61	TRUCIOS ESPLANA CRHIS J.	CONTRATADO	CAS	INGENIERO
UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA				
62	TORO ZORRILLA ANDERSON	CONTRATADO	CAS	TEC. INFORMATICO
63	MALLCO CUYA ELSA	CONTRATADO	CAS	TEC. INFORMATICO
64	LAURA RIVAS KATTIA BASELIZA	NOMBRADO	276	TEC. ADMINISTRATIVO
65	ALMIDON LOPEZ SERGIO PEDRO	NOMBRADO	276	TEC. INFORMATICO
66	MORI LOAYZA JOSE LUIS	CONTRATADO	CAS	TEC. INFORMATICO
67	MAURICIO FLORES MIGUEL ANGEL	CONTRATADO	CAS	TEC. INFORMATICO
AREA DE ADMISION				
68	HUINCHO MATAMOROS FAUSTINA	NOMBRADO	276	AUX. ADMINISTRATIVO
69	MEZA VILCAPOMA FRANCISCO	NOMBRADO	276	TEC. ADMINISTRATIVO
70	ROJAS ARTEAGA YADIRA SELENE	CONTRATADO	CAS	TEC. ADMINISTRATIVO
71	SORIANO HUINCHO ANGEL	CONTRATADO	276	AUX. ADMINISTRATIVO
72	GAZA CHINCHAY SARITA	CONTRATADO	CAS	TRAB. SERV. GENERALES

Nota: Tomado de la Base de datos del área de recursos humanos del Hospital de Pampas de Tayacaja.

ANEXO 7. TABLA DE CORRELACIÓN

-1,00	Correlación negativa perfecta (A mayor X, menor Y, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre en una cantidad constante) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y.
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta (A mayor X, mayor Y o a menor X, menor Y, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Nota: Tomado de Hernandez-Sampieri et.al. (2017)

ANEXO 8. MATRIZ TRIPARTITA DE DATOS

UA	Calidad de servicio interno															X1Elementos tang	X2Fiabilidad	X3Capacidad	X4Seguridad	X5Empatía	XCalidadservinter
	Elementos tang.					Fiabilidad			Capacidad res.		Seguridad		Empatía								
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15						
1	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	2	4	14	10	4	7	9	44
2	1	2	4	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	13	9	5	5	10	42
3	1	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	11	10	5	8	8	42
4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	15	7	5	7	7	41
5	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	14	11	5	7	9	46
6	2	2	5	4	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	17	10	4	5	10	46
7	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	14	11	5	8	10	48
8	1	3	5	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	14	8	4	5	10	41
9	1	2	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	14	12	4	6	11	47
10	3	2	5	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	15	8	5	7	8	43
11	2	3	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	15	8	5	7	7	42
12	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	2	3	4	16	11	7	9	9	52
13	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	18	10	6	9	8	51
14	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	16	9	6	8	10	49
15	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	5	5	3	2	4	13	10	5	10	9	47
16	1	2	5	3	4	2	2	4	2	2	3	2	3	4	4	15	8	4	5	11	43
17	1	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	2	3	14	11	5	8	8	46
18	3	3	5	3	3	2	4	5	3	3	3	2	3	3	2	17	11	6	5	8	47
19	1	4	3	2	3	3	3	5	2	3	3	3	4	4	3	13	11	5	6	11	46
20	3	2	5	2	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4	15	8	5	7	11	46
21	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	5	16	9	6	8	13	52
22	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	13	10	5	7	10	45
23	2	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	15	9	4	6	8	42
24	1	4	2	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	14	7	8	8	8	45
25	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	15	10	5	8	10	48
26	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	14	9	5	7	11	46
27	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	5	3	4	3	13	9	5	9	10	46
28	1	2	5	4	2	2	3	5	3	2	4	3	3	3	4	14	10	5	7	10	46
29	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	5	3	2	3	14	11	6	9	8	48
30	2	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	4	2	2	3	17	10	4	8	7	46
31	3	4	2	3	4	2	4	5	2	2	4	5	3	4	4	16	11	4	9	11	51
32	4	4	5	3	2	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	18	10	7	9	11	55
33	1	2	3	2	2	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	10	9	7	9	10	45
34	1	4	5	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	2	4	15	10	5	8	9	47
35	2	4	2	4	3	2	2	4	2	2	4	4	3	2	3	15	8	4	8	8	43

36	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	16	7	5	7	11	46
37	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	15	9	5	7	11	47
38	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	15	8	5	6	8	42
39	3	5	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	16	7	7	7	10	47
40	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	14	9	4	6	7	40
41	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	12	10	7	8	13	50
42	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	16	10	7	8	12	53
43	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	19	11	5	7	11	53
44	2	4	3	4	3	3	3	5	2	3	4	3	2	3	3	16	11	5	7	8	47
45	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	17	10	5	8	11	51
46	1	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	13	7	6	7	11	44
47	1	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	5	12	11	5	7	12	47
48	1	4	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4	2	2	3	12	9	5	7	7	40
49	4	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	18	10	5	7	11	51
50	1	3	4	3	2	3	3	5	3	4	3	4	2	2	3	13	11	7	7	7	45
51	1	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	10	10	5	8	9	42
52	2	4	5	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	18	10	5	7	9	49
53	3	4	3	2	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4	14	8	5	7	10	44
54	2	3	5	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	15	11	6	7	10	49
55	1	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	2	2	4	13	11	4	6	8	42
56	3	4	4	4	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	4	18	11	5	6	9	49
57	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	15	9	5	7	10	46
58	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	15	7	7	7	10	46
59	1	4	5	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	4	16	9	4	6	8	43
60	3	4	5	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	17	10	7	7	12	53
61	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	16	7	5	7	10	45
62	3	4	5	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	5	16	8	5	6	12	47
63	1	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	15	8	7	6	7	43
64	3	2	5	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	17	8	5	6	6	42
65	2	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	14	10	5	6	10	45
66	1	2	5	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	3	14	7	7	8	8	44
67	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	15	7	5	6	11	44
68	1	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	4	11	9	5	5	11	41
69	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	15	9	6	6	12	48
70	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	16	11	6	5	9	47
71	1	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	3	2	2	3	15	10	6	7	7	45
72	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	5	17	11	5	7	12	52

- 1=Nunca
- 2=Raras veces
- 3=A veces
- 4=Frecuentemente
- 5=Siempre

UA	Satisfacción laboral																				Y1Factorhigiénicos	Y2Factor motivacion	YSatisflaboral
	Factores higiénicos								Factores motivacionales														
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20			
1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	11	5	16
2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	7	5	12
3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	4	14	10	24
4	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	6	7	13
5	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	13	4	17
6	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	12	7	19
7	2	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	3	4	3	2	10	7	17
8	5	4	4	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	17	7	24
9	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	12	7	19
10	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	8	7	15
11	1	2	3	1	2	1	3	1	3	4	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1	9	5	14
12	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	9	7	16
13	3	3	2	1	1	3	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	10	7	17
14	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	11	9	20
15	1	1	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	12	10	22
16	2	3	2	1	1	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	9	7	16
17	2	3	3	1	2	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	11	7	18
18	3	2	2	1	2	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	1	1	2	10	5	15
19	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	12	5	17
20	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	12	9	21
21	4	3	4	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	14	9	23
22	4	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	13	7	20
23	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	19	7	26
24	2	3	3	1	1	2	1	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	10	6	16
25	4	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	11	7	18
26	4	3	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	12	5	17
27	5	4	4	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	16	7	23
28	2	3	2	2	3	4	3	3	1	2	3	3	3	2	4	2	1	2	2	3	12	10	22
29	1	3	3	1	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	10	5	15
30	2	3	2	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	16	11	27
31	2	3	4	1	2	3	1	1	3	1	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	12	5	17
32	5	5	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	21	8	29
33	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	14	8	22
34	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	4	4	3	3	3	2	3	12	7	19
35	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	12	11	23

36	4	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	1	12	7	19
37	5	4	3	2	2	1	3	3	5	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	16	7	23
38	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	12	7	19
39	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	13	6	19
40	1	1	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	3	6	7	13
41	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	13	7	20
42	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	13	7	20
43	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	13	7	20
44	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	4	14	7	21
45	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	8	8	16
46	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	4	4	3	3	4	14	8	22
47	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	15	7	22
48	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	11	7	18
49	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	11	7	18
50	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	4	4	3	9	5	14
51	5	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	16	9	25
52	3	3	4	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	13	5	18
53	3	3	4	1	1	3	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	12	7	19
54	3	3	4	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	12	5	17
55	4	3	4	1	1	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	13	7	20
56	4	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	13	9	22
57	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	11	7	18
58	3	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	11	7	18
59	4	3	3	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	12	5	17
60	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3	1	2	2	2	10	9	19
61	2	1	2	3	2	2	2	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	10	7	17
62	3	3	4	1	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	13	7	20
63	3	3	4	1	1	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	12	7	19
64	3	3	4	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	13	7	20
65	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	12	8	20
66	3	3	4	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	3	13	7	20
67	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	15	10	25
68	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	13	9	22
69	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	12	8	20
70	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	14	9	23
71	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	13	9	22
72	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	9	8	17

1=Totalmente insatisfecho
 2=Satisfecho
 3=Ni satisfecho ni insatisfecho
 4=Poco satisfecho
 5=Totalmente satisfecho