

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“Las condiciones laborales y su influencia en la calidad del servicio del hospital
Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021.”**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Br. Cango Oblea, Lucerito Alexandra

Br. Talledo Rumiche, Javier André

Asesor:

Dr. Sánchez Pacheco, Luis Alberto

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>

PIURA - PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/08/02

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Dr. Castañeda Nassi, José

Secretario : Mg. Castillo Carrillo, José

Vocal : Mg. Fiestas Dejo, Iris

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Las condiciones laborales y su influencia en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar de qué manera las condiciones laborales influyen sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Cango Oblea, Lucerito
Alexandra



Br. Talledo Rumiche, Javier
André

DEDICATORIA

Le dedico esta tesis de manera especial a Dios y mi madre que desde el cielo está guiándome hasta el final de mi carrera y a toda mi familia por haber creído en mí siempre.

Cango Oblea, Lucerito Alexandra

Dedico con todo mi corazón esta tesis a Dios y a mis padres, pues sin ellos no hubiera sido capaz de lograrlo. De igual manera a mis formadores, quienes me han brindado su apoyo mediante sus enseñanzas, las cuales hoy me permiten haber llegado hasta aquí.

Talledo Rumiche, Javier André

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de antemano a Dios, que nos mantiene con salud y hace esto posible, a nuestros padres por habernos formado con buenos valores y mucho amor, a la Universidad Privada Antenor Orrego por ser pilar de enseñanza para muchos jóvenes como nosotros y darnos la oportunidad de conocer a personas excepcionales, como los maestros que nos han guiado con paciencia llenándonos de conocimientos y valores a lo largo de este reto profesional , haciéndonos mejores personas y a nuestro asesor por haber compartido sus conocimientos con nosotros.

Cango Oblea, Lucerito Alexandra

Talledo Rumiche, Javier André

RESUMEN

La presente investigación se ha realizado con el propósito de determinar de qué manera las condiciones laborales influyen sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021, el problema formulado para el presente estudio fue: ¿De qué manera las condiciones laborales influyen sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021? Y se tuvo como hipótesis: Las condiciones laborales influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021. La investigación fue de enfoque empírico cuantitativo correlacional, no experimental de corte transversal. Se obtuvieron 2 poblaciones, la población 1 fue de 1 349 trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia y la muestra seleccionada fue de 299 trabajadores, mientras que, la población 2 fue de 1 883 usuarios externos del hospital Regional José Cayetano Heredia y la muestra seleccionada fue de 319 usuarios externos. La técnica y los instrumentos de recolección de datos empleados fueron la encuesta y el cuestionario. El resultado obtenido fue la existencia de la relación entre las condiciones laborales y la calidad del servicio con un coeficiente de correlación Pearson de $r=0.115$ y una significancia de $p = 0.046^*$ valor que es menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Condiciones Laborales, calidad del servicio, satisfacción.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine how working conditions influence the quality of service at the José Cayetano Heredia Regional hospital, Piura 2021, The problem formulated for this study was: How do working conditions influence the quality of service at the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura 2021?, the hypothesis: Working conditions influence the quality of service at the José Cayetano Heredia Regional hospital, Piura 2021. The research was empirical, quantitative correlational, non-experimental, cross-sectional, quantitative correlational approach. Two populations were obtained: population 1 was 1,349 employees of the José Cayetano Heredia Regional hospital and the sample selected was 299 employees, while population 2 was 1,883 external users of the José Cayetano Heredia Regional hospital and the sample selected was 319 external users. The data collection technique and instruments used were the survey and the questionnaire. The result obtained was the existence of a relationship between working conditions and service quality with a Pearson correlation coefficient of $r=0.115$ and a significance of $p=0.046^*$, a value that is less than 0.05; therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Working conditions, quality of service, satisfaction.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación del Problema	12
1.1.1. Realidad problemática	12
1.1.2. Enunciado del problema	16
1.2. Justificación.....	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
II. MARCO DE REFERENCIA.....	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. A nivel internacional	18
2.1.2. A nivel nacional	19
2.1.3. A nivel local	21
2.2. Marco teórico	23
2.2.1. Condiciones Laborales	23
2.2.2. Calidad de Servicio.....	30
2.3. Marco conceptual	36
2.4. Hipótesis	37
2.5. Variables	38
III. MATERIAL Y MÉTODOS	41
3.1. Material	41
3.1.1. Población.....	41
3.1.2. Marco muestral.....	42

3.1.3.	Unidad de análisis	43
3.1.4.	Muestra.....	43
3.2.	Métodos	47
3.2.1.	Diseño de contrastación	47
3.2.2.	Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	48
3.2.3.	Procesamiento y análisis de datos	54
IV.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
4.1.	Presentación de resultados.....	56
4.1.1.	Análisis descriptivo	56
4.1.2.	Análisis inferencial.....	57
4.2.	Discusión de resultados	64
	CONCLUSIONES.....	68
	RECOMENDACIONES	69
	REFERENCIAS.....	70
	ANEXOS	84
	Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	83
	Anexo 2: Validez de contenido del instrumento de recolección de datos	88
	Anexo 3: Cálculo de la fiabilidad.....	100
	Anexo 4: Matriz de consistencia	102
	Anexo 5: Constancia del desarrollo de la investigación	105
	Anexo 6: Consulta del Registro Único del Contribuyente de la empresa.....	106
	Anexo 7: Base de datos de la investigación	107
	Anexo 8: Evidencia del desarrollo de la investigación	109

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	38
Tabla 2	Puntuación de las condiciones laborales por dimensiones.	50
Tabla 3	Puntuación general de las condiciones laborales.....	50
Tabla 4	Puntuación de la calidad de servicio por dimensiones	52
Tabla 5	Puntuación general de la calidad de servicio.....	53
Tabla 6	Tabla de valores del coeficiente de correlación de Pearson	55
Tabla 7	Valores de “p”	56
Tabla 8	Influencia de las condiciones laborales sobre la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia	57
Tabla 9	Nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia	58
Tabla 10	La dimensión más afectada de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia	59
Tabla 11	Nivel de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia	60
Tabla 12	La dimensión más afectada de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia	61
Tabla 13	Prueba de normalidad de variables	63
Tabla 14	Prueba de hipótesis de las condiciones laborales y calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia	63
Tabla 15	Tabla de fiabilidad de Alfa de Cronbach (Condiciones Laborales) ...	101
Tabla 16	Tabla de fiabilidad de Alfa de Cronbach (Calidad de Servicio)	102

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia	59
Figura 2 La dimensión más afectada de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia.....	60
Figura 3 Nivel de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia.....	61
Figura 4 La dimensión más afectada de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia.....	62

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Actualmente, las condiciones laborales del sector salud se dividen en dos puntos de vista: el primero es enfocado en la seguridad, salud en el trabajo y en el medio ambiente; el segundo en base al punto de vista de los recursos humanos o la gestión de personal. El primer punto, consta de EPPS (Equipo de Protección Individual), salud ocupacional, ambiente y herramientas de trabajo, etc. El segundo aspecto vinculado a los salarios, entorno laboral, seguros, la formación y las prestaciones laborales.

En este contexto implica un enfoque integral que hace que las instituciones de salud corrijan la contestación del desempeño de la regla que los sostiene, disminuye el costo de los accidentes e incidentes y evita que los trabajadores queden inactivos por un largo tiempo ya que interrumpen las actividades laborales y promueve la rotación del personal (Vera, 2019).

En los ambientes laborales los trabajadores del sector salud están expuestos a los cuatro tipos de riesgos, vale decir: físicos, químicos, biológicos y psicológicos. En los centros de salud su personal se expone diariamente a posiciones inapropiadas, a virus con alta tasa de mortalidad, a riesgos de materias químicas irritantes, alergénicas y/o mutagénicas y a radiaciones ionizantes, conocidos como originadores de perjuicios al bienestar, que evidencian las condiciones de trabajo poco satisfactorias que pueden afectar a su vida laboral y personal.

En Latinoamérica, la calidad de los servicios es compleja; en el Hospital General de Milagro de la ciudad de Guayaquil, identificaron una serie de diferentes problemas, el problema más importante que se identifica es que en el establecimiento se da una fuerte incomodidad de los pacientes acerca de la asistencia ofrecida en dicho centro de salud ; el segundo problema que se pudo observar es que no se presenta un buen ambiente laboral entre los trabajadores, también presenta bajas medidas asistenciales

y administrativas que trae como consecuencias una mala calidad del servicio al paciente (Maggi,2018).

Por otro lado, las condiciones laborales en los centros hospitalarios tiene una problemática muy particular; Machaca (2020), realizó un estudio en el hospital de Caridad en la ciudad Cartagena, Colombia, donde refleja que la calidad de las condiciones de trabajo son inapropiadas, indicando que el 35% del personal de salud considera que los equipos de seguridad, protección personal y herramientas de trabajo son defectuosos, en tanto que el 32% identificó la falta de capacitaciones y orientación a los trabajadores ,el 31% refirió que el espacio de trabajo es reducido y se encuentran expuestos a temperaturas inadecuadas. Es por ello que determinaron que las condiciones de trabajo del equipo médico de la ciudad de Cartagena son incompletas.

En el Perú, según el informe de SUSALUD (2019), los usuarios presentaron solicitudes por vulneraciones en la calidad de asistencia en los centros de EsSalud: 53 653 (33.3%) casos por dificultades en el alcance a la información en los servicios de salud; 53 235 (33.3%) casos por la dificultad al acceso de servicios de salud, medicamentos u otros productos sanitarios ; 28 099 (17.6%) por la protección de otros derechos en salud, 15 713 (9.8%) por el derecho a la atención del paciente; así mismo las demás solicitudes se refirieron a orientaciones para que brinden una mejor atención al paciente.

Los trabajadores de salud tienen una problemática en particular respecto a la calidad de vida laboral, según el decano del Colegio Médico de Lima, Juan Astuvilca Lupe, informó por RPP el 11 de junio del 2020, que aprobaron un tipo de contrato laboral que abandona la calidad humana de vida del personal sanitario en el tiempo de la pandemia Covid 19, llamado locación de servicios, este tipo de contrato no permite que los empleados tengan un seguro de salud. En dicho año, declararon 3 médicos fallecidos por el Covid 19, quiere decir que tuvieron que cubrir los gastos de la enfermedad por sus propios medios.

Según la Dirección Regional de Salud (2020), en la región Piura, hay 13 centros asistenciales del Gobierno Regional de Piura y 1 establecimiento

de Salud de EsSalud Piura llamado hospital Regional José Cayetano Heredia. Actualmente, estos centros asistenciales de la región Piura, no se encuentran abastecidos adecuadamente, carecen de equipos de alta tecnología, insuficientes herramientas de trabajo, es por ello que no logran brindar un servicio de calidad eficaz y eficiente a los usuarios.

Según el plan operativo de EsSalud (2021), el hospital Regional José Cayetano Heredia Piura, es el único establecimiento de la región que posee equipos y herramientas de trabajo de alta tecnología y personal capacitado que requiere el paciente, pero su problema es que no puede atender la demanda de servicios de salud, puesto la comunidad piurana asegurada a EsSalud asciende 728 574 aproximadamente.

El Seguro Social de Salud (2014) informó que el hospital Regional José Cayetano Heredia Piura de EsSalud fue inaugurado en el año 1974, con el propósito ser considerado como el hospital de mayor complejidad de la región Piura para permitir atender a la mayor cantidad de afiliados posibles de un aforo máximo 411 466 habitantes aproximadamente, por lo que su ejecución presupuestal de cada año no fue acorde con el crecimiento de la población piurana asegurada, es por eso que se crea una deficiente calidad de servicio.

Actualmente, este hospital tiene una serie de dificultades para poder atender a los pacientes a diario, lo cual es un tema de exposición, por lo que exhibe periodos de tardanza en la atención al paciente; el abastecimiento de la farmacia del hospital es ineficiente, tampoco le brindan una información necesaria al paciente; por otro lado la limpieza también es un rol muy importante para tener una calidad del servicio efectivo y fiable, la cual a veces la limpieza de los servicios de higiénicos es inadecuada; otro de los motivos de la dificultades es la falta de tecnología en las áreas administrativas, causando que no haya una buena administración de los expedientes médicos (Castro,2020).

Radio Cutivalú, el 19 de marzo del 2021, mencionó que recientemente, se habilitó un área modular anexo a este hospital para atender a más de 100 pacientes contagiados de Covid 19, llamado la Villa EsSalud. La Dirección

Regional de Salud, indicó que el hospital José Cayetano Heredia de Piura reportó en la segunda semana de marzo 2021, 1 444 contagios por Covid 19, siendo el mayor registro en todo el año por lo cual se le declaró en situación crítica.

Las condiciones de trabajo del personal médico, administrativo y de servicios están caracterizadas por largas jornadas de trabajo, producto de las licencias que han sido otorgados al personal contagiado, por otro lado, los equipos de protección del personal han sido insuficientes para atender la contingencia de la segunda ola de contagio de Covid 19. Los niveles de ansiedad y estrés se han visto incrementados en el último año, en razón de los decesos acaecidos del personal sanitario.

Según la noticia ofrecida por el diario Gestión (2020), se informa desde el departamento de Recursos humanos, que hay una escasez de capacitación y falta su personal, ya que cuentan con 13.6 médicos por cada 10 000 habitantes, también cuentan una ineficiente gestión de los sistemas de compensación e incentivos. Actualmente, ofrecen al personal contrataciones de locación de servicios, donde no les brindan un seguro de salud; estas condiciones han sido insuficientes, es por eso que es importante trabajar y perfeccionar las condiciones del entorno laboral, capacitando a los colaboradores, brindándoles equipos de protección y también ofreciéndoles un seguro de salud para que así tengan una satisfacción laboral eficientemente e introduciendo estas medidas habrá una mejora de calidad de servicio.

Se sujeta a una expectativa que la investigación sea de suma aportación para decretar si afecta positiva o negativamente en el servicio de calidad, las condiciones laborales correspondientes al hospital Regional José Cayetano Heredia Piura 2021, con el fin de proponer acciones dirigidas mejorar en definitiva la atención a los pacientes y colaboradores de este vital servicio sanitario.

1.1.2. Enunciado del problema

Pregunta General:

- ¿De qué manera las condiciones laborales influyen sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?

Preguntas Específicas:

- ¿Cuál es el nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?
- ¿Cuál es la dimensión de las condiciones laborales con mayor afectación en el hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?
- ¿Cuál es la dimensión de la calidad del servicio con mayor afectación en el hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Es pertinente porque va a permitir contrastar los enfoques teóricos que existen acerca de las condiciones laborales y la calidad del servicio. Este trabajo va a permitir generar nuevas teorías que serán utilizadas por otros investigadores del hospital Regional José Cayetano Heredia de Piura.

1.2.2. Práctica

Los resultados del estudio permitirán conocer la problemática relacionada con la calidad de servicio que permitirá a la institución realizar las acciones correctivas con respecto a la calidad de vida de colaboradores y pacientes del sector salud.

1.2.3. Metodológica

Esta investigación es relevante porque se hará uso de herramientas de recolección de datos como cuestionarios para determinar y analizar las condiciones laborales y la calidad del servicio que brinda el personal de salud

hospital Regional José Cayetano Heredia y por otro lado también se diseñará instrumentos para verificar la calidad de la prestación del servicio existente en el centro de salud.

1.2.4. Social

Desde esta perspectiva, se justifica la importancia del perfeccionamiento de las condiciones laborales y la calidad del servicio para que se pueda alcanzar un adecuado sistema de salud ya que se observó una serie de factores los que han incrementado durante la pandemia (COVID 19), que afectan al buen desempeño del sector salud, e impiden brindar un buen servicio de calidad con criterios confiables y seguros para la población piurana.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera las condiciones laborales influyen sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021.
- Identificar la dimensión de las condiciones laborales con mayor afectación del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021
- Determinar el nivel de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021
- Identificar la dimensión de la calidad del servicio con mayor afectación del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Zaldúa (2018), ejecutó una investigación que se titula: *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí*, para alcanzar una maestría en gestión de servicios médicos, fue presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Tuvo como finalidad identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal del hospital Israel Quinteros Paredes, permitiendo un mayor nivel de satisfacción a través de las mejoras de las condiciones laborales para el aprovechamiento del personal del sector sanitario. El estudio fue de tipo cuantitativo, con alcances correlacionales, explicativos y descriptivos. Se concluye que hay componentes positivos y negativos que influyen en la satisfacción profesional y a la reacción del colaborar del sector salud, es por esa razón que las condiciones laborales tienen que ser idóneas, debido a que van a permitir que los colaboradores extiendan su grado de productividad potenciando sus capacidades al servicio de todos los usuarios. Esta investigación es de utilidad porque nos refleja cuan importantes son las condiciones laborales para crear satisfacción en los trabajadores del sector salud logrando obtener una prestación del servicio eficiente y eficaz a disposición de la comunidad

Por otra parte, Escobar (2017), realizó una investigación titulada: *Calidad en el servicio de Salud y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del Centro de Salud B Patate*, para alcanzar una maestría en gestión de servicios médicos, fue presentada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La finalidad de esta investigación fue analizar el efecto de la calidad del servicio médico en la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del centro médico Patate tipo "B", permitiendo la comodidad de los pacientes por la prestación de servicios de calidad. El estudio fue de tipo cuantitativo. La conclusión de este estudio es que el servicio de calidad en la salud aumenta la satisfacción de los pacientes y es de suma trascendencia debido a que es un derecho esencial e

importante que dejará que los usuarios externos mantengan un elevado grado de confort a fin de crear una mejor calidad de vida, por medio de los recursos que da el estado para llevar a cabo este servicio, a la vez se hizo un estudio donde figura la calidad de servicio en un nivel regular en dicho centro. Esta investigación es de gran importancia porque aporta datos relevantes que sirven para la orientación sobre la variable a investigar de la calidad del servicio que propone para los pacientes de los servicios sanitarios con el fin de generar una mejora en la gestión pública del sector salud en la prestación de servicio.

Finalmente, Granero (2017), llevó a cabo una investigación titulada: *Calidad de vida laboral de las enfermeras*, para alcanzar el grado doctoral, fue presentada en la Universidad de Barcelona, España. Tuvo como objetivo determinar y evaluar la calidad de vida laboral de las enfermeras de Barcelona, identificando las mejoras condiciones en la vida laboral de éstas que forman parte del sector salud. La investigación fue de tipo mixta, cuantitativa, descriptiva y transversal. Se concluye que el bienestar profesional y las condiciones de trabajo idóneas reducen los accidentes e incidentes aprovechando una mayor efectividad laboral, al grado que merecen los usuarios internos. Esta investigación es provechosa por aplicar un cuestionario con el objetivo de mejorar e implementar propuestas para una mejor calidad la vida laboral de las enfermeras, también describe las causas que generan deficiencias de la variable condiciones laborales del sector salud en los últimos años.

2.1.2. A nivel nacional

Cedano (2020), ejecutó una investigación titulada: *Condición laboral y calidad de atención en los servicios del IREN*, para alcanzar el Grado académico doctoral en la administración pública presentada en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. El objeto de este estudio fue identificar como afecta las condiciones laborales en la calidad del servicio del IREN Norte 2019, describiendo cuanta significancia tiene las condiciones laborales en la calidad de atención de servicios que ofrece IREN. El diseño de investigación fue de tipo cuantitativo. Se concluye que la condición laboral incide de forma significativa en la calidad de la atención de los servicios del

IREN, por consiguiente, es fundamental reducir las incidencias que se tengan para una más grande efectividad en la prestación de servicios. Esta investigación precisa y aclara la variable dependiente e independiente, también permite identificar las dimensiones que por su similitud serán también utilizadas para la matriz de operacionalización de variables.

Por otro lado, Fernández y Zea (2019), realizó una investigación titulada: *Relación entre la Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio del centro de atención primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019*, para conseguir una Titulación de Licenciatura en las Relaciones Industriales fue presentada en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. La finalidad de dicha investigación fue determinar la conexión entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los Centros de Atención Primaria I - III de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en 2019, permitiendo identificar como es la vida laboral de los colaboradores, midiendo su grado de fruición laboral y así generar una calidad del servicio eficiente y eficaz. La investigación fue de tipo cual-cuantitativo – descriptivo, interpretativo y comparativo. Por lo consiguiente, se hace una deducción y se observa que efectivamente hay una interacción entre la satisfacción profesional y la calidad del servicio, debido a que los trabajadores requieren un ambiente de satisfacción profesional ya que está de manera directa referente con la atención que brindan, es por esa razón la Organización debería mejorar sus lazos de interacción con los trabajadores para el incremento de su fidelidad y productividad. Esta investigación es de utilidad porque utiliza terminología adecuada para el contexto sanitario en el que se desarrolla el estudio y también porque aporta a dicha investigación una idea de cómo aplicar las técnicas e instrumento por cuanto su reactivo servirán de base la formulación del instrumento a aplicar en el presente estudio.

Finalmente, García (2017), desempeñó una investigación titulada: *Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto 2017*, para alcanzar el Grado de magíster en Gestión Pública presentada en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. La finalidad que tuvo esta investigación fue comprender la

conexión entre la calidad de servicios del personal y la gestión de recursos humanos y apoyo del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017, impactando en la participación en el área de Recursos Humanos y cuanta implicancia tiene los colaboradores en la calidad de servicio. El diseño de este estudio fue de tipo fue no experimental con diseño descriptivo correlacional. Por lo consiguiente, se hace una deducción y se observa que efectivamente hay una conexión importante entre administración de la calidad del servicio con los recursos humanos referentes al personal Administrativo y Asistencial del hospital número II de la ciudad de Tarapoto en el año 2017, además se halló que el 20% de los colaboradores encuestados definieron que el grado de administración de los recursos humanos es ineficiente. Esta investigación es muy relevante porque ha utilizado términos importantes como la capacitación, motivación y desarrollo del personal como procesos que impactan positivamente en las condiciones laborales y que puedan ser parte de las recomendaciones en el presente estudio.

2.1.3. A nivel local

Huamán (2020), efectuó una investigación titulada: *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019*, para conseguir el Grado académico de magíster en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo de Piura. Este estudio tuvo como finalidad identificar la conexión que hay entre la calidad de servicio y la satisfacción de los trabajadores del establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019, resaltando que ante un alto nivel de calidad y mayor confianza que se ofrezca en el servicio mayor será la satisfacción percibida por el usuario. El diseño de investigación fue de tipo fue cuantitativa y correlacional. Se deduce que hay una conexión entre la satisfacción y la calidad de atención en relación con los usuarios debido a que este sentirá más grande estabilidad con base a el valor que le den y la atención que le brinden, también se concluyó que existe una afectación en la calidad de servicio del establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, donde identificaron que su capacidad de respuesta que perciben los usuarios externos no era la adecuada, también propusieron estrategias para mejorar la parte afectada del establecimiento de salud. Esta investigación es de gran

provecho porque nos muestra dos teorías primordiales que son: el modelo tridimensional de la calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario.

Luego, Cortez (2020), realizó una investigación titulada: *Condiciones laborales y su relación con la retención del personal administrativo del Hospital Jorge Reátegui Delgado Piura 2019*, para alcanzar la Licenciatura de Administración de Empresa, presentada en la Universidad Cesar Vallejo de Piura. Dicha investigación tuvo como finalidad identificar la conexión entre las condiciones laborales y la fidelidad del personal administrativo del Hospital Jorge Reátegui Delgado, permitiendo adoptar nuevas estrategias de mejora para resolver la problemática reflejada dentro del hospital. El diseño del estudio fue de tipo correlacional. Se concluye existente una relación en medio de la retención del personal administrativo y las condiciones laborales del Hospital Regional Jorge Reátegui Delgado, debido a que a medida que un mejor ambiente de trabajo, va a tener un efecto en la retención. También dio como resultado que la dimensión individual tiene una elevada afectación ya que los trabajadores no tienen una buena salud física ni mental. Esta investigación es de gran beneficio porque hace uso de una herramienta básica como lo es el cuestionario generando posibles pronósticos de causas que originan deficiencias en las condiciones laborales que evitarán la retención de los empleados administrativos.

Finalmente, Pingo (2020), ejecutó una investigación titulada: *Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura 2020*, para adquirir el grado académico de magíster en Gestión de los Servicios de la Salud, presentada en la Universidad Cesar Vallejo de Piura. Esta investigación tuvo como finalidad analizar el desempeño del personal sanitario que labora en el Centro Médico I-4 La Unión, Piura, periodo 2020, permitiendo adoptar nuevas estrategias de mejora en el desempeño laboral para una mayor productividad y un alto nivel de complacencia por los usuarios externos. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo y transversal. Se concluye que este centro de salud si se ha aprovechan los recursos otorgados para asistir a los pacientes realizando uso de la eficiencia y una más grande cobertura de atención. Este antecedente no está referido a las

principales variables que son condiciones laborales y calidad de servicio, sin embargo, se ha considera un aporte sobre las dimensiones que se deben considerar para un mejor desempeño laboral en los establecimientos de Salud como: la eficiencia, eficacia, productividad, calidad, disciplina y compromiso.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Condiciones laborales

Las condiciones laborales están compuestas por dos palabras que permiten obtener un significado completo y factible, por lo cual es un tema muy esencial en las organizaciones en los últimos años. A partir de ello, se puntualiza las siguientes definiciones:

Definición:

En relación a las condiciones laborales “Se dividen en la salud y la seguridad de las personas, que representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada” (Chiavenato 2017, p.299).

Conviene destacar, que las condiciones laborales son factores económicos que ayudan para al desarrollo de actividades que se realiza en la organización. Mientras tanto, condiciones de trabajo no sólo dependen de la higiene, ni de la seguridad, también depende de las herramientas psicosociales (Torres,2019).

Del mismo modo, Arana y Valencia (2016), definieron que las condiciones laborales representan fuertes medios de influencia en el desempeño del trabajador en las organizaciones, ya que tiene la facultad de influir positiva y negativamente en el transcurso del desarrollo de las actividades y en la calidad de vida laboral. También es conocida como la variable que influye sobre cualquier componente del desarrollo de trabajo y en la toma de decisiones del mismo trabajador.

Importancia de las condiciones laborales

Peñalva y Asencios (2018), afirmaron que es importante brindar condiciones laborales dignas y justas para los trabajadores, ya que va a permitir incrementar su nivel de satisfacción laboral y a la vez ayuda a incrementar el nivel de productividad, también generará un bienestar en la calidad de vida laboral eficiente y eficaz en el trabajador. Es importante destacar que empleador debe de mostrarle confianza a su colaborador para que así se produzca felicidad en la vida laboral de los trabajadores, también se les debe brindar seguridad laboral, un salario razonable, etc.

Por consiguiente, las condiciones laborales son herramientas esenciales para las organizaciones, por lo tanto, es importante brindar condiciones óptimas laborales a los trabajadores, ya que son elementos que evitan que la salud del trabajador se vea afectado; los factores que influyen en las condiciones laborales pueden ser los factores físicos, mentales, ambientales y químicos, ya que pueden desarrollarse en el ámbito de trabajo. A partir de entonces, es de suma importancia que las organizaciones brinden óptimas condiciones laborales a sus trabajadores, como: equipos de protección personal completa (EPP) para evitar los accidente e incidentes, respetar los horarios de trabajo y también incentivar el desarrollo profesional de sus trabajadores. (Ortega, Rodríguez et. al, 2017).

Condiciones laborales en el sector salud

Contreras (2017), afirmó que las condiciones laborales en el sector salud es la sostenibilidad del trabajo que permite que los trabajadores tengan un bienestar saludable, que la motivación y su productividad estén al máximo, por lo cual, las condiciones laborales del sector salud se dividen por la salud ocupacional que es la encargada de amparar la salud física, psíquica y social de los trabajadores, y también por la seguridad y equipos de protección que permitirá reducir los riesgos laborales.

Las condiciones laborales óptimas en los colaboradores del sector sanitario permiten fomentar y fortalecer un elemento importante como es la salud por lo que es fundamental para el crecimiento de la persona, ya que permitirán potenciar su desempeño laboral en los centros médicos. En el

sector salud se promueve un derecho irremplazante de todo trabajador a un ambiente profesional salubre, que le permita obtener una vida laboral y económica beneficiosa (Cacua, Carbajal et al., 2017).

Dimensiones de las condiciones laborales

En el trabajo de investigación realizado por Machaca (2020), definió y mencionó las siguientes dimensiones de las condiciones laborales del sector salud:

A. Condiciones Individuales:

Las condiciones Individuales son las posturas que tiene cada persona en su ambiente de trabajo, como va llevando sus valores, su satisfacción de sus necesidades y su vida laboral con el objetivo de aprender nuevos conocimientos, mejorar su comunicación y fortalecer su marca personal. Esencial fortalecer la salud física y mental ya que permitirá que el trabajador pueda realizar sus actividades de forma activa y hacer frente los accidentes sin una fatiga excesiva.

B. Condiciones Intralaborales:

Las condiciones Intralaborales son aquellos elementos de trabajo que tienen la peculiaridad de influir en la salud y bienestar de los trabajadores como: los equipos de protección (EPP) que permitirán reducir los accidentes e incidentes laborales, evitar las horas excesivas de trabajo, brindarles un ambiente de trabajo de acuerdo a sus necesidades, capacitar y controlar al trabajador y sobre todo incentivar el liderazgo en la empresa.

C. Condiciones Extralaborales:

Las condiciones extralaborales son puntos de vista que se aplican a los trabajadores fuera del ambiente de trabajo como el marco consanguíneo, social y económico del colaborador de la localidad donde se desenvuelven los individuos como la calidad de vida de la familia.

Por otro lado, en la investigación de Ore y Soto (2019), resaltó y definió otra dimensión de las condiciones laborales en el sector salud:

D. Condiciones Sociales:

Las condiciones sociales son aquellos aspectos que permiten obtener una convivencia satisfactoria con tu jefe y tus compañeros de trabajo con el objetivo de conseguir una adaptabilidad en el ambiente de trabajo. Por otro lado, cuando hay un déficit de esta condición puede producir rechazos y limitar la calidad de vida del trabajador.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral, “es el conjunto de características, capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización, o de seres vivos, máquinas, equipos, productos o sistemas, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos” (Chiavenato 2017, p.206).

Es por ello, que el desempeño laboral se considera un grupo de actividades y conductas observables por los empleados que son de suma importancia para llegar a cumplir los objetivos de la entidad a fin de lograr resultados eficientes y eficaces. En esa línea un desempeño también se considera como la capacidad de un empleado para realizar y crear un valor de lo que espera la empresa del trabajador con el objetivo de contribuir con éxito en la organización (Sangama, 2019).

Por lo tanto, Espinoza (2018), definió que el desenvolvimiento laboral de los colaboradores es significativo para la organización ya que se relaciona con las capacidades y actitudes físicas e intelectuales de un trabajador en sus actividades dentro o fuera de la organización que permitirán aumentar la productividad y rentabilidad de ésta.

Factores negativos que influyen en las condiciones laborales

En el artículo de investigación OIT (2019), menciona y define tres factores que influyen negativamente en las condiciones laborales:

- **Excedentes horas de trabajo:** Los excedentes de horas de trabajados son contingencias que amenazan la vida laboral de los colaboradores del sector salud, ya que se puede generar diferentes enfermedades como: la fatiga, el estrés, enfermedades

gastrointestinales y sobre todo afecta en su estado mental como aumentar su nivel de ansiedad y depresión.

- **Protección inadecuada al trabajador:** Los trabajadores pueden sufrir diferentes riesgos laborales que generan consecuencias como accidentes, lesiones e incidentes laborales en las instituciones, es por ello que los trabajadores necesitan equipos de protección de personal en buen estado; también los trabajadores necesitan protección por los acosos sexuales que suceden en las instituciones.
- **Procedimientos y comunicación ineficaces:** La comunicación ineficaz es un factor que afecta a las condiciones sociales, ya que no permitirá que el trabajador y su jefe inmediato o entre los mismos trabajadores tengan una comunicación clara, generando contingencias laborales.

Por otro lado, Figueroa (2018), resaltó que las instituciones del sector salud presentan dos factores que influyen negativamente en las condiciones laborales:

- **Falta de Higiene ocupacional:** La higiene ocupacional es ante todo preventiva, porque su principal finalidad es evitar que el trabajador se enferme y proporcionar el confort necesario para sus actividades diarias, por lo que también evitará su ausencia parcial o permanente del trabajo.
- **Ambiente psicosocial defectuosa:** El ambiente psicosocial defectuosa genera múltiples consecuencias afectando la calidad de vida laboral al trabajador, como: la ansiedad crónica, estrés u otras dolencias físicas.

Riesgos laborales:

En relación a los riesgos laborales, “constituyen a factores negativos para la empresa, para el empleado y para la sociedad. Sus causas y costos merecen estudio” (Chiavenato 2017, p.293).

Por lo tanto, los riesgos laborales son condiciones laborales negativas que afecta a la salud de los colaboradores del sector sanitario, están referidos a enfermedades, dolencias o lesiones causadas por el trabajo. Estas exposiciones de peligro están cercanas al personal de enfermería ya que son los encargados de proporcionar cuidados en la rehabilitación del paciente (Palomino, 2019).

Mientras que, Teodosia (2019), manifiesta que los riesgos labores están ampliamente distribuidos en el sector salud, la exposición aumenta a medida que se acerca y se pone en contacto directo con el paciente. Los pacientes están expuestos como a los agentes biológicos, son factores que se pueden transferir por el uso de materiales sin lavar y sin esterilizar.

Según la investigación de Arce y Collao (2017), mencionaron y analizaron en su proyecto de investigación los tipos de riesgos laborales en el sector salud:

A. Riesgo físico:

Es un cambio brusco entre el individuo y el ambiente, cuando el volumen de intercambio excede el nivel permisible, puede afectar a las personas y a su entorno. Por ejemplo: ruido, vibración, temperatura, calor, presión, humedad, iluminación, etc.

B. Riesgos biológicos:

El personal del sector salud está expuesto a sustancias infecciosas y tóxicas que pueden causar riesgos potenciales para la salud o protección de los individuos o el medio ambiente. Por ejemplo: virus, bacterias, hongos, SIDA, COVID 19 y hepatitis B, C y D.

C. Riesgos químicos:

Son mecanismos orgánicos e inorgánicos naturales o sintéticas que nacen en el ambiente, de cualquier forma, pueden generar transformación en la salud de los individuos o daños a los materiales y equipos. Por ejemplo: gases (óxido nitroso), vapor, aerosol, polvo, humo, agentes quimioterapéuticos, antibacteriales, relevadores químicos de rayos X, látex, etc.

Por otro lado, en la investigación Mesones (2017), definió y mencionó tres riesgos laborales que presentan en el sector sanitario:

D. Riesgos ergonómicos:

Son las posturas inadecuadas, la sobrecarga de trabajo y levantar objetos de forma inadecuada que pueden ocasionar enfermedades o fatiga muscular en el trabajo.

E. Riesgo psicosocial:

Son todos los factores emocionales producidos por la relación laboral entre los individuos y sus superiores, eso genera inseguridad, falta de estima y sobre todo insatisfacción laboral.

F. Riesgo mecánico:

Grupo de causas físicas que pueden provocar lesiones debido a los elementos mecánicos sólidos o líquidos, herramientas, piezas o materiales, como: las quemaduras, derrumbes, golpes contra objetos, caída de objetos.

Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Bendezú (2019), comentó que el Perú promulgó la "Ley de Seguridad y Salud Ocupacional" en el año 2012, que tiene como meta buscar una cultura de previsión de peligros ocupacionales en las instituciones a través de la responsabilidad preventiva de los empleadores. Así mismo, busca establecer políticas en las instituciones con el objetivo de obtener resultados eficientes y eficaces en SST.

Saldarriaga (2017), mencionó los nueve principios que tiene la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo para prevenir los peligros en ambiente laboral en las instituciones con múltiples principios como la prevención, capacitación, responsabilidad, protección, información, capacitación, gestión integral, participación, cooperación y una atención integral a la salud.

Evaluación de la Condiciones Laborales

Para las organizaciones es importante evaluar las condiciones en las que sus trabajadores están prestando servicios. En el trabajo de investigación, Ore y Soto (2019), evaluaron las condiciones de trabajo del

Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, mediante una encuesta haciendo una segmentación demográfica. Luego evaluaron cada tipo de condición laboral según su riesgo: físico, químico, psicológico, biológico y sociales, de forma individual e identificando el sexo de cada individuo encuestado.

2.2.2. Calidad del Servicio

Calidad

En relación de la calidad, “Es la producción totalmente exenta de errores ofreciendo productos y servicios dentro de las especificaciones” (Chiavenato 2017, p.215).

Gamonal y Ucañay (2018), mencionaron que la calidad, es procedimiento efectivo para congregar los impulsos de mejoramiento de la gestión, de los múltiples conjuntos de la entidad, destinados a brindar servicios y productos a niveles que reflejen el contentamiento del usuario y que sea para la entidad a un costo económico. La calidad se direcciona y orienta a las necesidades y percepciones del usuario.

De forma similar, Flores y Soto (2016), indicaron que la calidad es saciar las exigencias de los consumidores e inclusive superar las perspectivas que estos observan sobre el servicio o producto, siendo la posesión o grupo de características propias a algo que admite estimar como igual o mejor.

Servicio

El servicio se refiere a “cualquier actuación que una parte puede ofrecer a otra como, por ejemplo: un proveedor a su cliente, es esencialmente intangible sin transmisión de propiedad y puede estar relacionada su prestación con un producto físico o no” (Valls, Román, et al. 2017, p.16).

De la misma manera, Pérez (2018), definió que un servicio es una actividad irreconocible e impalpable que es el objeto esencial de la transigencia para brindarle al cliente la satisfacción de deseos o necesidades. También, el servicio es intangible con valor subjetivo, y el objetivo final es satisfacer al usuario o cliente y brindar un alto nivel satisfacción

Por lo tanto, Abad y Pincay (2014), expresaron que el servicio es un contiguo de beneficios que los clientes esperan por encima de un servicio o a cambio de precio, la imagen, reputación e incluye muchos atributos y es el único producto final que se ofrece en un servicio en un caso específico.

Importancia de la Calidad de Servicio

Rivera (2019), analizó el valor de la calidad del servicio y concluyó que la apreciación de la calidad es de suma trascendencia y además influyen en los emblemas que están al rededor al servicio o producto que se ofrece. Todos los símbolos tanto verbales como los no verbales, que conducen al servicio, son factores importantes, como: mirar al usuario cara a cara, darle el paso, expresar el gozo de verlo y atenderlo con una sonrisa o llamarlo por su correspondiente nombre, estas son algunas de las ventajas para brindar al usuario un servicio de calidad con el objetivo de la percepción positiva del usuario.

Del mismo modo, Garzón y Ariza (2018), expresaron que el valor de la calidad del servicio es vista como una impresión de seguridad en el mercado, del mismo modo representa las alteraciones ocasionadas, debido a la internacionalización económica, mercados competitivos, crecimiento de las aspiraciones de los consumidores, alteraciones tecnológicas, entre otros.

Calidad de Servicios de Salud

Pingo (2018), mencionó que el tipo de prestación al usuario que se espera debería aumentar la calma y tranquilidad del usuario externo, una vez tenido en consideración el balance de utilidad y perjuicios relativos a todos los fragmentos del desarrollo en el desenvolvimiento del servicio. Por esto el periodo de tiempo que el usuario desperdicia tiempo en el momento de reservar una cita médica ya que es verdaderamente extensa la espera, ya que la jornada de atención es bastante incongruente al tiempo que el usuario externo toma para hacer determinado proceso, teniendo en cuenta también que el personal es insuficiente en relación a los pacientes que acuden al Centro de Salud, ya que se cuenta con un sector de admisión ineficiente y con un equipo escaso y mala conservación.

Por otro lado, Granda (2016), concibió que la calidad es un grupo de atributos específicos o agregados a un producto y/o servicio y pueden ser certificados positivamente; también hace falta conceptualizar el entorno y/o el proceso para su aplicación y la perspectiva para evaluarlo. En la calidad del servicio, no existe una medida única de lo que es la calidad. En una revisión sistemática, la calidad de los servicios de salud es la entrega de los servicios de manera estandarizada, consistente, segura y centrada en el usuario, a partir de la cual sea cuantificable y continuamente generen un mejoramiento seguido, todo basado en la ética, moral y sobre todo en la humanización de la atención.

Enfoques teóricos de la calidad de servicio

Según Canzio (2019), menciona la teoría de calidad y servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, y la teoría de Desconfirmación de expectativas de Oliver

A. Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon:

Esta teoría se basa en vender al usuario lo cual verdaderamente quiere partiendo de la credibilidad, atención adecuada, comunicación dinámica y capacidad de contestación.

B. Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver:

Esta teoría se basa en una investigación empírica sobre la calidad percibida y la satisfacción del consumidor. Esta teoría muestra que, en determinadas situaciones, las expectativas pueden actuar como predictores de la evaluación del usuario. La satisfacción del consumidor es el efecto de lo que recibe en contra de sus expectativas.

Por otro lado, Nina (2018), describe una teoría para reforzar la calidad de la prestación de servicios:

C. Teoría de la calidad total según William Edward Deming:

Las vivencias se proporcionan sin un fundamento para tener como conjetura científica, no apoyan a como dirigir el desarrollo de una entidad, es por ello, que nace la teoría llamada "teoría de la calidad total". Los

inconvenientes de calidad son responsabilidad de la alta gerencia" y muestra que es un deber de ésta contribuir a los individuos a laborar con más astucia y no a laborar más". Las organizaciones que anhelan llevar a cabo metas y fines de bastante corto plazo en el aspecto económico, político o social tienen la posibilidad de colocar en riesgo la continuidad de la organización en el extenso plazo.

Principios del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud

Arteaga (2017), destaca dos principios con el objetivo que las instituciones médicas puedan mejorar su prestación de servicios para que los pacientes puedan obtener una satisfacción:

- **Accesibilidad en el servicio:** Este principio permite que el servicio esté siempre disponible para el paciente cuando lo necesite.
- **Rapidez en la atención:** Esto se traduce en la capacidad del trabajador para brindar servicios dentro de un período de tiempo aceptable, evitando en tener en la sala de espera al paciente por mucho tiempo.

Del mismo modo, Huarcaya (2015), dió a conocer cuatro principios con el objetivo que las instituciones puedan brindar una calidad del servicio superior:

- **Reforzar los procesos y sistemas:** Las organizaciones que tienen procesos y sistemas de trabajo interdependientes les van a permitir responder de manera veloz y eficazmente a las exigencias de sus mercados y a los clientes objetivo; hay diferentes factores que han hecho posible enfrentar a la competencia como: la optimización del escenario de la empresa, el uso de tecnologías avanzadas y el interés por emplear trabajadores competentes.
- **Fortalecer la comunicación y coordinación:** Los empleados de diferentes escalas de administración, áreas e infraestructuras son libres de compartir información, coordinar actividades y trabajar juntos para optimizar la calidad de prestación del servicio que se les proporciona a los usuarios externos.

- **Fomentar el trabajo en equipo y la motivación:** Los colaboradores que trabajan directamente en relación con los usuarios pueden comprender las necesidades de los pacientes, recopilar opiniones e impresiones y hacer sugerencias para mejorar la forma en que funciona el servicio. Además, cuando una institución opera con una cultura de servicio, el apoyo en conjunto también es esencial para impulsar las ideas de innovación y el trabajo relacionado que la empresa ofrece a los pacientes.

Dimensiones de la Calidad del Servicio de Salud

Berry et al. (1993), mencionó que existen cuatro dimensiones por las que el usuario evalúa su relación con una organización y, por tanto, su nivel de satisfacción. Estas cuatro dimensiones son:

A. Capacidad de respuesta:

La capacidad de respuesta es la disposición que tiene el trabajador hacia los pacientes para atenderlos de manera rápida y eficiente, es por ello que se necesita trabajadores capacitados, que manejen correctamente la información y sobre todo que solucione rápidamente las inquietudes de los pacientes.

B. Responsabilidad:

La Responsabilidad es la función de encontrarse forzado a ofrecer una contestación o hacer una labor sin tensión exterior alguna, la responsabilidad es un costo moral que está en el criterio del individuo, que le posibilita pensar, regir, instruir y ver las secuelas de sus actos, con la idoneidad de contribuir a los usuarios y suministrarlos de una prestación veloz.

C. Entorno:

El entorno es el ambiente laboral donde se ejecuta los movimientos de las empresas, también es un factor muy importante para obtener un servicio de calidad, es por ello necesario que se mantenga el ambiente limpio y que tengan la iluminación adecuada para el bienestar del paciente.

D. Empatía:

La empatía es una competencia propia de los individuos, que posibilita comprender a los otros, situándonos en su sitio para lograr hacer comprender su forma de pensar, así como entender y notar su criterio perfeccionando las interacciones interpersonales que permita una espléndida relación, produciendo emociones de afinidad, entendimiento y ternura.

Satisfacción del usuario externo

En relación a la satisfacción del usuario externo, “Es la creación de valor para los clientes, quienes con frecuencia desean cosas diferentes. Las acciones y actitudes llevan a la excelencia en el servicio al cliente, pueden incluir la amabilidad y disposición a satisfacer las necesidades especiales de los clientes” (Bohlander, Snell, et al. 2018, p.47).

Del mismo modo, Ortega, Rojas et. al (2019), expresaron que la satisfacción del paciente es la evaluación del servicio que le ofrece los centros médicos satisface sus requerimientos y perspectivas. El incumplimiento de sus requerimientos y perspectivas puede generar descontento con sus productos y servicios. Mantener felices a los pacientes existentes es tan importante como atraer nuevos pacientes para así obtener un crecimiento eficiente y eficaz.

Evaluación de la Calidad de Servicio

Maggi (2018), midió el nivel de calidad del servicio del hospital General del Milagro de la ciudad de Guayaquil, consideró las dimensiones de calidad del servicio que mide cinco atributos del servicio y están referidos a:

- Seguridad: Capacidad de comunicarse de manera honesta, confiable y segura al brindar educación y asistencia en ausencia de peligro, riesgo o duda.
- Empatía: Disposición en ponerse del lado de los demás, piensa primero en el usuario y apoya al usuario en función de sus necesidades percibidas y circunstancias específicas. También se refiere al cuidado, atención y cuidado del usuario externo.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Accesibilidad al servicio:

Es la función de facilitar un servicio para ser brindado, dentro de condescendencias específicas y otras restricciones determinadas, una vez que lo solicita el cliente (Salazar,2019).

2.3.2. Accidente de Trabajo:

Se refiere a todo perjuicio orgánico o alteración servible, rápida o el deceso, producido repentinamente en ejercicio, o con relación al trabajo, en cualquier lugar y tiempo en que dicha labor se preste (Gonzales,2018).

2.3.3. Calidad de vida:

Serie de circunstancias de las que debería disfrutar un sujeto para lograr saciar sus necesidades. Esto, en consecuencia, que no solo sobreviva, sino que viva con tranquilidad (Moreno, 2015).

2.3.4. Contrato de locación de servicios:

Modalidad de contrato estipulada en la legislación civil nacional. Mediante este, un colaborador llamado Locador lleva a cabo determinados servicios a favor de otra persona llamada Comitente, dentro de una interacción civil (More, 2018).

2.3.5. Equipo de protección personal (EPP):

Equipo, herramienta o accesorio, conveniente a las necesidades particulares designadas a ser trasladado o sostenido por el colaborador o colaboradora, para que le salvaguarde de uno o diversos peligros que amenazan su estabilidad y salud, en situación del manejo de sus tareas (Palomino, 2020).

2.3.6. Gestión de la calidad:

Movimientos coordinados para guiar y dominar un plan de direccionamiento y gestión usado en todos los ámbitos integrados. Su aplicación se genera primero en el campo empresarial y en menor medida en el tejido participativo (Arrascue y Segura,2016).

2.3.7. Incidente:

Situación de peligro o inusual que ocurre involucrando pacientes, visitantes y al público generalmente (López,2017).

2.3.8. Salud ocupacional:

Son cada una de las ocupaciones que poseen como fin promover y conservar el más grande nivel de confort físico, psíquico y social de los colaboradores en cada una de las profesiones y actividades; proveer todo mal a la salud de ellos por las condiciones laborales; protegerlos en su trabajo contra los peligros resultantes de la existencia de agentes dañinos a su salud; de esta forma situarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo correcto a sus capacidades fisiológicas y psicológicas (Rivas,2019).

2.3.9. Satisfacción:

La satisfacción es un paso subjetivo en la percepción del cliente del servicio, la calidad del apoyo y la información que reciben de las prestaciones de servicios de las instituciones. Aquí es donde el beneficiado evalúa el nivel de satisfacción percibido (Sisalema, 2019).

2.3.10. Higiene y seguridad en el trabajo:

Tiene como finalidad promover la mejora de las condiciones físicas y ambientales de cada organización para que así se pueda mejorar el entorno donde se realizan las actividades de laborales para el beneficio mutuo de trabajadores y empresas (Olaya, 2017).

2.4. Hipótesis

Hipótesis nula (H_0): Las condiciones laborales no influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

Hipótesis alternativa (H_1): Las condiciones laborales influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala de Medición
VARIABLE INDEPENDIENTE: Condiciones Laborales	En relación a las condiciones laborales, "Es el conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de riesgos de salud inherentes a las tareas de su puesto y al entorno físico donde se desempeña" (Vallejo 2016, p. 110).	La dimensión de Condiciones Individuales se mide por los indicadores: Salud física y mental, toma de decisiones, felicidad laboral y exigencias laborales	Condiciones Individuales	Salud física y mental Toma de decisiones Felicidad Laboral Exigencias Laborales	Cuestionario	Ordinal
		La dimensión de Condiciones Intralaborales se mide por los indicadores: carácter ambiental, ergonómica, psicosocial y de seguridad.	Condiciones Intralaborales	Carácter ambiental Carácter ergonómico Carácter psicosocial Carácter de seguridad		

		La dimensión de Condiciones Extralaborales se mide por los indicadores: Situación socio económica y educativa de las localidades	Condiciones Extralaborales	Situación socio económica de su localidad		
		La dimensión de Condiciones Sociales se mide por los indicadores: Relaciones interpersonales y relación de subordinado	Condiciones Sociales	Relaciones interpersonales		
VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicio	En relación a la calidad de servicio, " Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones" (Berry et al. 1993, p. 21).	La dimensión de Responsabilidad se mide por los indicadores: Atención puntual y cumplimiento de normas y procedimientos.	Responsabilidad	Atención Puntual	Cuestionario	Ordinal
		La dimensión de Capacidad de respuesta se mide por los indicadores:	Capacidad de Respuesta	Personal capacitado		
				Solución rápida de problemas		

<p>Personal capacitado, solución rápida de problemas y Capacidad de ayudar al paciente.</p>	<p>Capacidad de ayudar al paciente</p>
<p>La dimensión de Entorno se mide por los indicadores: Limpieza del lugar de servicio, recolección de residuos sólidos e Iluminación del ambiente.</p>	<p>Limpieza del lugar de servicio</p> <hr/> <p>Recolección de residuos sólidos</p> <hr/> <p>Iluminación del ambiente</p>
<p>Entorno</p>	
<p>La dimensión de Empatía se mide por los indicadores: Trato cordial y amable, privacidad durante la atención, interés sobre el paciente y respeto en el orden de llegada y en los turnos de atención</p>	<p>Trato cordial y amable</p> <hr/> <p>Privacidad durante la atención</p> <hr/> <p>Interés sobre el paciente</p> <hr/> <p>Respeto en el orden de llegada y en los turnos de atención</p>
<p>Empatía</p>	

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población se define como, “conjunto homogéneo de elementos en el que se estudia una característica dada. El censo es la forma de estudio de todos los elementos de una población. Frecuentemente no es posible estudiar toda la población ya que puede llevar tanto tiempo que es impracticable” (Dicovski 2008, p.32). Para investigar la población estadística se debe tener en cuenta diferentes factores como los objetos, eventos, situaciones o grupos de personas.

El estudio se realiza en el hospital Regional José Cayetano Heredia de Piura, por el cual la población fue establecida por 1 349 trabajadores, con el objetivo de analizar las condiciones laborales que tienen actualmente los trabajadores del dicho hospital.

C A R G O S	NUMERO DE PROFESIONALES
E-4 E-5 E-6	21
Médicos y Enfermeras	600
Odontólogos	3
Químicos farmacéuticos	10
Obstetricas	29
Psicólogos	12
Biólogos/Microbiólogo	5
Tecnólogos Médicos	38
Otros Profesionales de la Salud	142
Técnicos asistenciales	261
Personal nutricionista	10
Personal trabajo social	5
Personal administrativo	13
Otros Trabajadores	200
TOTAL, GENERAL	1349

Nota: Rol mensual EsSalud (2021)

Por otro lado, el hospital Regional José Cayetano Heredia está comprometido a ofrecer una asistencia de calidad a toda la población piurana, es por eso, que el presente estudio también tiene como propósito analizar la calidad de la prestación del servicio que les brindan a las personas que disponen

con el seguro EsSalud y que se atienden en el hospital Regional Cayetano Heredia, por el cual, la población está conformada por 1 883 personas, distribuidas de la siguiente forma:

Hombres	Mujeres	Total
1,009	874	1,883

Nota: Estadística Institucional EsSalud (2021)

Criterios de inclusión

- Para determinar la población en la variable, condiciones laborales, se ha tomado en cuenta a cada uno de los trabajadores que trabajan en el hospital Regional José Cayetano Heredia.
- Para determinar la población en la variable calidad de servicio, se ha se ha tomado en cuenta personas, de ambos sexos, que disponen con el seguro EsSalud y que se asiste en el hospital José Regional Cayetano Heredia.

Criterios de exclusión

- Para determinar la población en la variable condiciones laborales, se ha excluido a los trabajadores que no trabajan en el hospital Regional José Cayetano Heredia.
- Para identificar la población en la variable calidad de servicio, se ha excluido las personas que no disponen el seguro EsSalud, así también a personas que disponen con el seguro EsSalud pero que no se asisten en el hospital Regional José Cayetano Heredia.

3.1.2. Marco muestral

El marco muestral se define como, “marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, así como la posibilidad de enumerarlos y seleccionar las unidades muestrales” (Hernández, Fernández, et al. 2014, p.185). El marco muestral de la investigación está distribuido de la siguiente manera:

- Para el análisis de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia, el marco muestral está conformado por trabajadores que laboran dicho hospital.
- Para el análisis de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, el marco muestral está conformado por personas, de ambos sexos, que disponen con el seguro EsSalud y que se atienden en dicho hospital.

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis indica, “quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición” (Hernández, Fernández, et al. 2014, p.183). Este indicador está distribuido de la siguiente manera:

- Para el análisis de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia, la unidad de análisis es cada trabajador que labora en dicho hospital.
- Para el análisis de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, la unidad de análisis es cada persona que dispone con seguro EsSalud y que se atiende en dicho hospital.

3.1.4. Muestra

La muestra se define como, “subconjunto representativo de la población a partir del cual se pretende realizar inferencia respecto a la población de donde procede. Los elementos seleccionados con cierta técnica reúnen ciertas características que la hacen ser representativa, significativa y confiables, haciendo inferencias a la población” (INEI 2006, p.46).

El tamaño de la muestra debe de ser lo más amplia posible para así obtener resultados más exactos y haya una mayor probabilidad que represente a la población; el volumen de la muestra depende de la exactitud con la que el investigador desee realizar el estudio y de los recursos disponibles que tenga el investigador.

Se definió el tamaño de la muestra y el tipo de muestro que se empleó para los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia y de las personas que disponen con el seguro EsSalud y que se atienden en el hospital mencionado.

Tamaño de la muestra

Muestra 1: Para obtener el tamaño de muestra de la variable condiciones laborales, se empleó la siguiente fórmula para las poblaciones finitas, siendo la población de 1 349 trabajadores:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Total de población (1 349)

Z: 1.96 (95% nivel de confianza)

p: Proporción esperada (50% = 0.5)

q: 1 – p = 0.5

E: Margen de error (5%)

- Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1\,349}{0.05^2 \times (1\,349 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{1\,295.5796}{4.3304} = \mathbf{299}$$

Tamaño de la muestra = 299 trabajadores que laboran hospital Regional Cayetano Heredia.

Muestra 2: Para obtener el tamaño de muestra de la variable calidad de servicio, se empleó la siguiente fórmula para las poblaciones finitas, siendo la

población de 1 883 personas que disponen con el seguro EsSalud y que se atienden en el hospital Regional Cayetano Heredia:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Total de población (1 883)

Z: 1.96 (95% nivel de confianza)

p: Proporción esperada (50% = 0.5)

q: 1 – p = 0.5

E: Margen de error (5%)

- **Desarrollo de la fórmula:**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1\,883}{0.05^2 \times (1\,883 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{1\,808.4332}{5.6654} = \mathbf{319}$$

Tamaño de la muestra = 319 personas que disponen con el seguro EsSalud y que se asisten en el hospital Regional Cayetano Heredia.

Tipo de muestreo

Muestra 1: Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio estratificado porque la población activa está clasificada por sectores, también se seleccionó una muestra aleatoria de los puestos de trabajo de cada departamento.

- **Fórmula:**

$$Ksh = \frac{nh}{Nh}$$

- **Donde:**

Ksh: Desviación estándar

nh: Muestra

Nh: Población

- Desarrollo de la fórmula:

$$Ksh = \frac{299}{1\ 349}$$

$$Ksh = 0.222$$

Después, “el total de la subpoblación se multiplicará por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato” (Hernández, Fernández, et al. 2014, p.182).

$$(Nh)(fh) = (nh)$$

- **Donde:**

fh: Fracción constante

nh: Muestra

Nh: Población

- Desarrollo de la fórmula:

- E-4 E-5 E-6: (21) (0.222) = 4.66 = 5
- Médicos y Enfermeras: (600) (0.222) = 133.20 = 133
- Odontólogos: (3) (0.222) = 0.67 = 1
- Químicos farmacéuticos: (10) (0.222) = 2.22 = 2
- Obstetricas: (29) (0.222) = 6.44 = 6
- Psicólogos: (12) (0.222) = 2.66 = 3
- Biólogos/Microbiólogo: (5) (0.222) = 1.11 = 1
- Tecnólogos Médicos: (38) (0.222) = 8.44 = 8
- Otros Profesionales de la Salud: (142) (0.222) = 31.52 = 32
- Técnicos asistenciales: (261) (0.222) = 57.94 = 58
- Personal nutricionista: (10) (0.222) = 2.22 = 2
- Personal trabajo social: (5) (0.222) = 1.11 = 1

- Personal administrativo: $(13) (0.222) = 2.89 = 3$
 - Otros Trabajadores: $(200) (0.222) = 44.40 = 44$
- Muestra probabilística estratificada de los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia:

ESTRATO	C A R G O S	POBLACIÓN	MUESTRA
1	E-4 E-5 E-6	21	5
2	Médicos y Enfermeras	600	133
3	Odontólogos	3	1
4	Químicos farmacéuticos	10	2
5	Obstetricas	29	6
6	Psicólogos	12	3
7	Biólogos/Microbiólogo	5	1
8	Tecnólogos Médicos	38	8
9	Otros Profesionales de la Salud	142	32
10	Técnicos asistenciales	261	58
11	Personal nutricionista	10	2
12	Personal trabajo social	5	1
13	Personal administrativo	13	3
14	Otros Trabajadores	200	44
TOTAL, GENERAL		1349	299

Nota: Estadística Institucional EsSalud (2021)

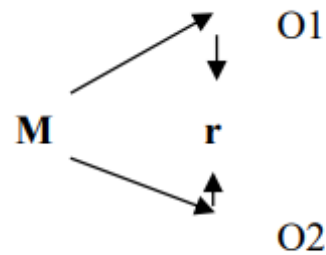
Muestra 2: Se utilizó un modelo de muestreo aleatorio simple porque existe una población uniforme para cuantificar la variable calidad del servicio que les proporciona a los usuarios externos del hospital Regional José Cayetano Heredia

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

El diseño de contrastación se define como, “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández, Fernández, et al. 2010, p.120). Los investigadores que realizan el enfoque cuantitativo, utilizan diversos diseños para analizar y comprobar las hipótesis que se desarrollan en un entorno particular o para proporcionar evidencia para los procedimientos del estudio (si no existe ninguna hipótesis).

El diseño de contrastación fue de enfoque empírico cuantitativo correlacional, ya que su propósito “es dar a conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández, et al. 2010, p.85). También, el diseño fue no experimental de corte transversal ya que se ejecutó un corte en el tiempo donde se recogió la información, por lo cual su representación gráfica, es la siguiente:



Donde:

M1: Trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia

M2: Pacientes del hospital Regional José Cayetano Heredia

O1: Condiciones Laborales

r: Correlación

O2: Calidad de servicio

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnica

En esta investigación, se utilizó la técnica de encuesta para recopilar información sobre las condiciones de trabajo y la calidad del servicio de los colaboradores del hospital Regional José Cayetano Heredia.

La encuesta se considera como, “una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (López y Fachelli 2015, p.8).

Instrumento

Según López y Fachelli (2015, p.8), mencionaron que “la recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población”.

Por lo cual, en este estudio se empleó el cuestionario para medir y determinar las condiciones de trabajo de los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia y también para medir el nivel de calidad de los servicios prestados.

- **Cuestionario: “Evaluación de las condiciones laborales de los trabajadores”**

El cuestionario, consta de 14 preguntas, con 5 opciones de respuesta para cada pregunta organizadas en 4 dimensiones

1. Condiciones Individuales que consta de 5 preguntas, que lleva desde la interrogante 1 hasta 5
2. Condiciones Intralaborales que consta de 5 preguntas, que lleva desde la interrogante 6 hasta 10
3. Condiciones Extralaborales que consta de 2 preguntas, que lleva desde la interrogante 11 hasta 12
4. Condiciones Sociales que consta de 2 preguntas, que lleva desde la interrogante 13 hasta 14

➤ Calificación del instrumento

El cuestionario de condiciones de trabajo se sujetó a una escala estilo Likert con cinco opciones de elegibilidad: muy de acuerdo: 5 puntos, de acuerdo: 4 puntos, ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 puntos, en desacuerdo: 2 punto, muy en desacuerdo: 1 puntos.

La medición del nivel de condiciones de trabajo se realizó sumando todas las puntuaciones para calcular la puntuación total y se obtuvo la siguiente clasificación:

- **Puntuación de las condiciones laborales por dimensiones de los trabajadores.**

Tabla 2

Puntuación de las condiciones laborales por dimensiones

DIMENSIONES	NIVEL	CALIFICACION
Condiciones Individuales	Buenas	16.8 a 25 puntos
	Regulares	8.4 a 16.7 puntos
	Malas	0 a 8.3 puntos
Condiciones Intralaborales	Buenas	16.8 a 25 puntos
	Regulares	8.4 a 16.7 puntos
	Malas	0 a 8.3 puntos
Condiciones Extralaborales	Buenas	6.8 a 10 puntos
	Regulares	3.4 a 6.7 puntos
	Malas	0 a 3.3 puntos
Condiciones Sociales	Buenas	6.8 a 10 puntos
	Regulares	3.4 a 6.7 puntos
	Malas	0 a 3.3 puntos

- **Puntuación general de las condiciones laborales de los trabajadores**

Tabla 3

Puntuación general de las condiciones laborales

NIVEL	CALIFICACION
Buenas	46.8 a 70 puntos
Regulares	23.4 a 46.7 puntos
Malas	0 a 23.3 puntos

➤ **Validez y confiabilidad del instrumento:**

Para la cuantificación de confiabilidad y validez del instrumento de la investigación, se sujetó a una verificación respectiva, por intermedio, de un cálculo de Alfa de Cronbach mediante un ensayo piloto (10% de la muestra) en una muestra de 299 trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia, y se analizó, los resultados de las condiciones laborales del hospital mencionado, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software

estadístico SPSS ver. 25 y del Microsoft Excel 2019. Para identificar el coeficiente de Crombach, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} x \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente Crombach

K: N° de ítems utilizados para el cálculo

si^2 : Varianza de cada ítem

st^2 : Correlación

Para la interpretación del coeficiente de Krombach, se tomó los siguientes valores como referencia para determinar el resultado. (Hernández, Fernández, et al. 2014, p.208).

0.0 – 0.20 Insignificante

0.20 – 0.40 Bajo

0.40 – 0.60 Moderado

0.60 – 0.80 Pasable

0.80 – 1.00 Elevado

- **Cuestionario: “Medición de la prestación del servicio del hospital regional José Cayetano Heredia”**

El cuestionario, consta de 12 preguntas, con 5 opciones de respuesta para cada pregunta organizadas en 4 dimensiones:

1. Responsabilidad que consta de 2 preguntas, que lleva desde la interrogante 1 hasta 2
2. Capacidad de respuesta que consta de 3 preguntas, que lleva desde la interrogante 3 hasta 5
3. Entorno que consta de 3 preguntas, que lleva desde la interrogante 6 hasta 8

4. Empatía que consta de 4 preguntas, que lleva desde la interrogante 9 hasta 12

➤ **Calificación del instrumento**

El cuestionario de la calidad del servicio se sujetó a una escala estilo Likert con cinco opciones de elegibilidad: muy de acuerdo: 5 puntos, de acuerdo: 4 puntos, ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 puntos, en desacuerdo: 2 punto, muy en desacuerdo: 1 puntos.

La medición del nivel de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, se realizó sumando todas las puntuaciones para calcular la puntuación total y se obtuvo la siguiente clasificación:

- **Puntuación de la calidad del servicio de los trabajadores del hospital regional José Cayetano Heredia**

Tabla 4

Puntuación de la calidad de servicio por dimensiones

DIMENSIONES	NIVEL	CALIFICACION
Responsabilidad	Esperado	6.8 a 10 puntos
	Regular	3.4 a 6.7 puntos
	Malo	0 a 3.3 puntos
Capacidad de Respuesta	Esperado	11 a 15 puntos
	Regular	6 a 10 puntos
	Malo	0 a 5 puntos
Entorno	Esperado	11 a 15 puntos
	Regular	6 a 10 puntos
	Malo	0 a 5 puntos
Empatía	Esperado	16.8 a 25 puntos
	Regular	8.4 a 16.7 puntos
	Malo	0 a 8.3 puntos

- **Puntuación general de la calidad del servicio de los trabajadores del hospital regional José Cayetano Heredia**

Tabla 5

Puntuación general de la calidad de servicio

NIVEL	CALIFICACION
Esperado	41 a 60 puntos
Regular	21 a 40 puntos
Malo	0 a 20 puntos

➤ **Validez y confiabilidad del instrumento:**

Para la cuantificación de confiabilidad y validez del instrumento de la investigación, se sujetó a una verificación respectiva, por intermedio, de un cálculo de Alfa de Cronbach mediante un ensayo piloto (10% de la muestra) en una muestra de 319 de personas que se asistan en el hospital Regional José Cayetano Heredia, y se analizó, los resultados de la calidad del servicio del hospital mencionado, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 25 y del Microsoft Excel 2019. Para identificar el coeficiente de Crombach, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente Crombach

K: N° de ítems utilizados para el cálculo

si^2 : Varianza de cada ítem

st^2 : Correlación

Para la interpretación del coeficiente de Krombach, se tomó los siguientes valores como referencia para determinar el resultado (Hernández, Fernández, et al. 2014, p.208).

0.0 – 0.20 Insignificante

0.20 – 0.40 Bajo

0.40 – 0.60 Moderado

0.60 – 0.80 Pasable

0.80 – 1.00 Elevado

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

La herramienta que se empleó para este estudio es el cuestionario, ya fue de mucha utilidad para poder medir las dos variables de estudio, este cuestionario se les aplicó a las muestras seleccionadas a través de la fórmula y por cumplir con los requisitos:

- Para la muestra 1, por el hecho de haber laborado en el hospital Regional Jose Cayetano Heredia.
- Para la muestra 2, por el hecho de haber solicitado los servicios del hospital mencionado, cuyo fin es el de obtener información relevante e importante para esta investigación.

El procesamiento de datos se realizó mediante el programa Excel 2019 y también mediante del software estadístico SPSS ver. 25, los datos recopilados fueron representados en tablas y gráficos para determinar si la suposición de la hipótesis es correcta o no.

Se ejecutó un análisis inferencial para probar la hipótesis, utilizando la siguiente fórmula de correlación estadística de Pearson:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2] [N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Donde:

n: Cifra de datos

fx: Número de repeticiones de la variable x

fy: Número de repeticiones de la variable y

➤ **Valor del coeficiente de correlación de Pearson**

El valor de "r" se analizó de la siguiente forma:

- Si "r" es igual a -1,00, se explica como "correlación negativa perfecta", es decir, si "X" crece una unidad, "Y" siempre reduce en cantidad o viceversa.
- Si "r" es igual a +1,00, se explica como "correlación positiva perfecta", es decir, si "X" crece una unidad, "Y" siempre crece en cantidad.

Los siguientes valores se utilizaron como referencias para determinar la correlación de variables, ya que "r" nos permitió saber si la correlación es positiva o negativa:

Tabla 6

Tabla de valores del coeficiente de correlación de Pearson

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

➤ **Formulación de hipótesis**

- H1: Las condiciones laborales influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021.
- Ho: Las condiciones laborales no influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021.

➤ **Valor de "p"**

El valor de "p" se determinó de la siguiente forma:

- Si "P" < a 0.05, se entiende que, el coeficiente de la correlación tiene significancia en un nivel de 5%, mantiene un 5% de margen de error y 95% de confianza en que la correlación sea verdadera.
- Si "P" > a 0.05, se entiende que, el coeficiente no es significativo en un nivel de 5%, es decir, mantiene un 5% de margen de error y 95% de confianza en que la correlación sea verdadera.

Tabla 7

Valores de "p"

Valor	Explicación	Decisión
P > 0.05	No es significativa	Aceptar Ho
P < 0.05	Es significativa	Aceptar H1

➤ **Consideraciones éticas**

Los datos obtenidos son verídicos y no manipulados por los autores. Con respecto con la recolección de datos, se presentó el tema y el propósito del estudio con el objetivo de obtener el consentimiento de información, para que luego se distribuya los instrumentos de investigación explicando las características del llenado, asegurando la confidencialidad, ya que la información que se obtuvo se considera confidencial y los datos obtenidos serán solo para fines de investigación.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

En el presente capítulo se muestra los resultados obtenidos por medio de los instrumentos utilizados con la finalidad de medir la influencia y la correlación de las condiciones laborales y la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia.

El instrumento empleado fue un cuestionario para cada variable basado en la escala de Likert que cuenta con 5 alternativas las cuales van desde (1) Muy desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo, (4) De

acuerdo, (5) Muy de acuerdo. El primer cuestionario para la variable independiente consistió en 14 preguntas aplicadas en los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia y para el segundo cuestionario para la variable dependiente consistió en 12 preguntas aplicadas para los usuarios externos del hospital Regional José Cayetano Heredia, con la finalidad de obtener información en función de los objetivos planteados. Se utilizó Microsoft Excel 2019 y SPSS ver 25. He de aclarar que se ha realizado una puntuación general y para cada dimensión en cada variable, mencionado en el contenido del trabajo de investigación. Según al resultado de la puntuación, se ha reagrupado en tres niveles, para la variable 1 en: Malas (1), Regulares (3), Buenas (5) y para la variable 2 en: Malo (1), Regular (3) y Esperado (5).

4.1.2. Análisis inferencial

Objetivo General: Determinar la influencia de las condiciones laborales sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021.

Tabla 8

Influencia de las condiciones laborales sobre la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia

	CALIDAD DE SERVICIO			Total	
	Malo	Regular	Esperado		
CONDICIONES LABORALES	Malas	10	29	16	55
		18%	53%	29%	100%
	Regulares	32	99	61	192
		17%	51%	32%	100%
	Buenas	10	12	30	52
		19%	23%	58%	100%
Total	52	140	107	299	
	17%	47%	36%	100%	

Nota: Resultados de encuesta – Elaboración Propia.

r = 0.115

Sig.(p)= 0.046*

La tabla 2 muestra que del 47% de los usuarios externos que consideran que los trabajadores brindan una calidad del servicio regular, el 53% de los trabajadores tienen malas condiciones laborales, el 51% regulares condiciones

y el 23% buenas condiciones laborales. Por otro lado, del 36% de los usuarios externo que considera que los trabajadores les da calidad del servicio esperada, el 29% de los trabajadores tienen malas condiciones laborales, el 32% regulares condiciones y el 58% buenas condiciones laborales. Es por ello, que podemos concluir que para que los trabajadores ofrezcan un servicio de calidad, tienen que poseer buenas condiciones laborales.

El análisis estadístico con la prueba de correlación de Pearson indica la existencia de una relación con un coeficiente de $r=0.115$, excluyendo $n=20$ casos, con una significancia de $p = 0.046^*$ valor que es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en el estudio, es decir: que las condiciones laborales influyen en la calidad del servicio en el hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura.

Objetivo específico N° 1: Determinar el nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

Tabla 9

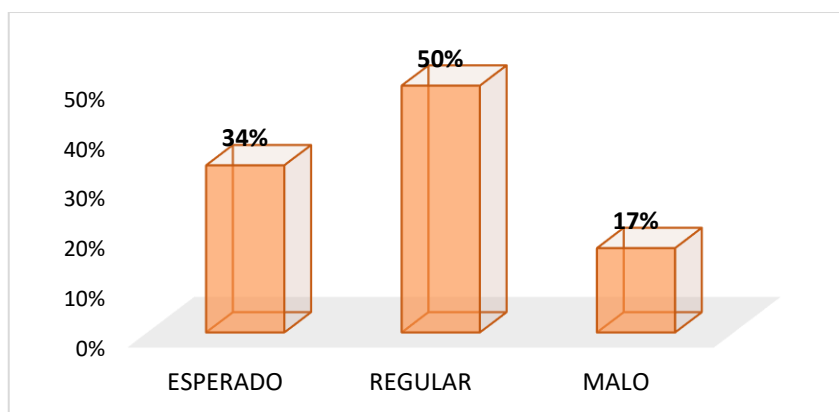
Nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia

CONDICIONES LABORALES	Buenas		Regulares		Malas		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Condiciones Individuales	16	5%	185	62%	98	33%	299	100%
Condiciones Intralaborales	92	31%	89	30%	118	39%	299	100%
Condiciones Extralaborales	111	37%	61	20%	127	42%	299	100%
Condiciones Sociales	113	38%	51	17%	135	45%	299	100%
Total	52	17%	192	64%	55	18%	299	100%

Nota: Resultados de encuesta – Elaboración Propia.

Figura 1

Nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia



En la tabla 3, se refleja el nivel de las condiciones laborales de los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia, donde el 17% poseen buenas condiciones laborales, el 64% regulares, y el 18% malas. Por lo tanto, se concluye, que el nivel de las condiciones laborales es regular. En lo que concierne a las dimensiones el 62% tienen regulares condiciones individuales, mientras que, las condiciones intralaborales, extralaborales y sociales poseen malas condiciones laborales con un 39%, 42% y 45% respectivamente.

Objetivo específico Nº 2: Identificar la dimensión de las condiciones laborales más afectada del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

Tabla 10

La dimensión más afectada de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia

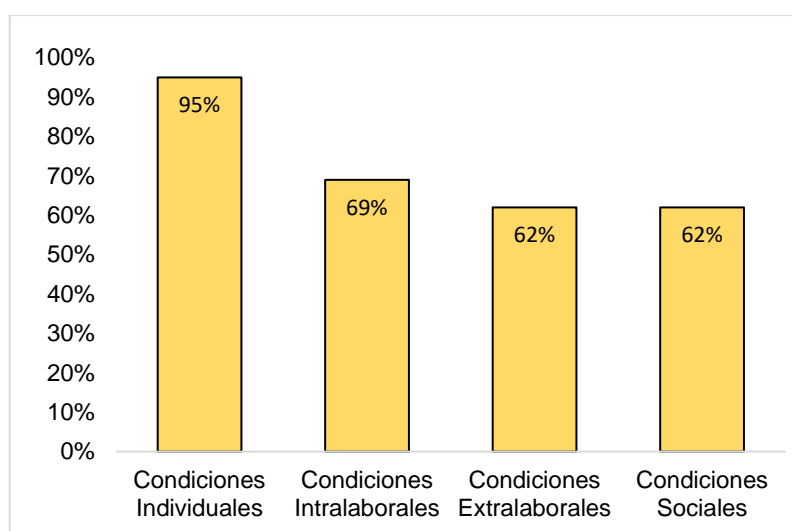
CONDICIONES LABORALES	Regulares		Malas		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Condiciones Individuales	185	62%	98	33%	283	95%

Condiciones Intralaborales	89	30%	118	39%	207	69%
Condiciones Extralaborales	61	20%	127	42%	188	62%
Condiciones Sociales	51	17%	135	45%	186	62%

Nota: Resultados de encuesta – Elaboración Propia.

Figura 2

La dimensión más afectada de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia



En la tabla 4, para identificar la dimensión más afectada de las condiciones laborales, se ha considerado los niveles “regulares” y “malos”, ya que desde esos niveles pueden provocar diferentes tipos de enfermedades o accidentes laborales. Según la tabla 4, nos muestra que la dimensión Individual es la más afectada con un 95% de trabajadores (62% regulares y 33% malos), mientras que, las dimensiones intralaborales, extralaborales y sociales tienen un 69%, 62% y 62% de afectación respectivamente.

Objetivo específico N° 3: Determinar el nivel de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

Tabla 11

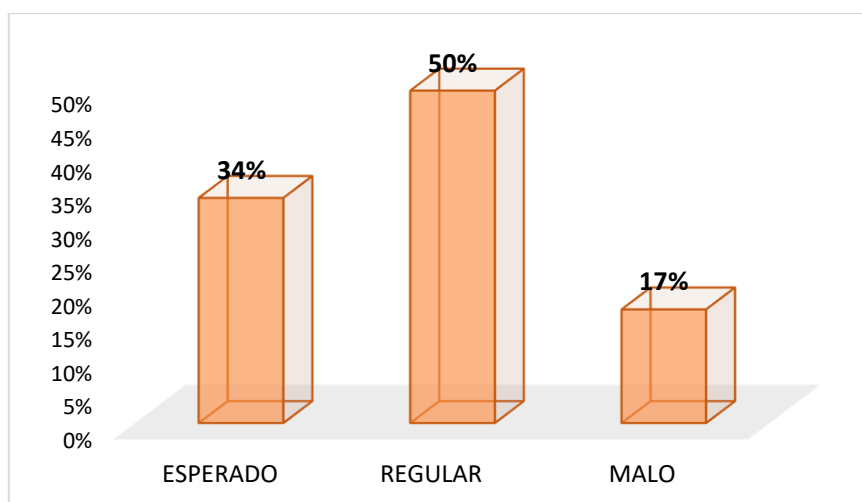
Nivel de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia

CALIDAD DE SERVICIO	Esperado		Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Responsabilidad	134	42%	126	39%	59	18%	319	100%
Capacidad de respuesta	76	24%	138	43%	105	33%	319	100%
Entorno	106	33%	103	32%	110	34%	319	100%
Empatía	81	25%	106	33%	132	41%	319	100%
Total	107	34%	158	50%	54	17%	319	100%

Nota: Resultados de encuesta – Elaboración Propia.

Figura 3

Nivel de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia



En la tabla 5, se refleja el nivel de calidad del servicio que reciben los usuarios externos del hospital Regional José Cayetano Heredia, donde el 34% tiene un nivel esperado, 50% regular, 17% malo. Por lo tanto, se concluye, que el nivel de la calidad del servicio es regular. En lo que concierne a las dimensiones, la dimensión responsabilidad posee un nivel esperado con un 42%, capacidad de respuesta posee un nivel regular con un 43%, mientras que, el entorno y empatía brindan un nivel bajo para los usuarios externos con un 34% y 41% respectivamente.

Objetivo específico N° 4: Identificar la dimensión de la calidad del servicio más afectada del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

Tabla 12

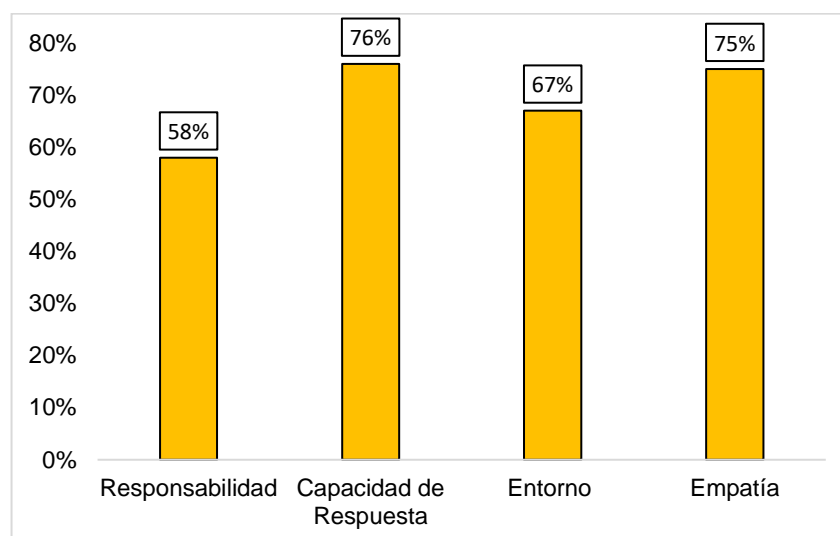
La dimensión más afectada de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia

CALIDAD DE SERVICIO	Regular		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Responsabilidad	126	39%	59	18%	185	58%
Capacidad de respuesta	138	43%	105	33%	243	76%
Entorno	103	32%	110	34%	213	67%
Empatía	106	33%	132	41%	238	75%

Nota: Resultados de encuesta – Elaboración Propia.

Figura 4

La dimensión más afectada de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia



En la tabla 6, para identificar la dimensión más afectada de la calidad de servicio, se ha considerado los niveles “regular” y “malo”, ya que desde ese nivel se puede considerar como un mal servicio que no ofrece la solución al problema al usuario externo. Según la tabla 6, nos muestra que la dimensión Capacidad de Respuesta es la más afectada con un 74% (43% regular y 33% malo), mientras que las dimensiones responsabilidad, entorno y empatía tienen un 58%, 67% y 75% de afectación respectivamente.

Docimasia de Hipótesis

Prueba de normalidad de las condiciones laborales y la calidad del servicio del hospital regional José Cayetano Heredia

Tabla 13*Prueba de normalidad de variables*

Correlaciones		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,363*
	Sig. (bilateral)		,048
	N	30	30
V2	Correlación de Pearson	,363*	1
	Sig. (bilateral)	,048	
	N	30	32

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

Al hacer la prueba de normalidad de las condiciones laborales y la calidad de servicio, a través de una prueba pilo del 10% de ambas muestras, se ha encontrado en cada una de las variables una significancia ($p > 0,048$), con lo cual se verifica que ambas variables se ajustan aproximadamente a la distribución normal. Resultado que nos permite evaluar la relación entre las variables mencionadas a través de la correlación de Pearson.

Hipótesis General:

- **H1:** Las condiciones laborales influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

Ho: Las condiciones laborales no influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano

Tabla 14

Prueba de hipótesis de las condiciones laborales y calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia

Correlaciones		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,115*
	Sig. (bilateral)		,046
	N	299	299

V2	,115*	1
Sig. (bilateral)	,046	
N	299	319

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Resultados de encuesta – Elaboración propia

✓ **Regla de Decisión**

El nivel de significancia fue 0.046** y correspondientemente el nivel de confianza del 95%.

-Rechazar H_0 si: $p \text{ valor} < 0.05$

-Aceptar H_0 si: $p \text{ valor} > 0.05$

✓ **Interpretación de los resultados:**

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación entre las condiciones laborales y la calidad del servicio con un coeficiente de correlación Pearson de $r=0.115$ y una significancia de $p = 0.046^*$ valor que es menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general: Determinar la influencia de las condiciones laborales sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, piura 2021. Ocsa y Huayra (2017), afirmaron que las condiciones de laborales son consideradas como cualquier factor o característica del entorno laboral que pueda afectar la apariencia social y física de un empleado. Por otro lado, Rivera (2019), afirmó que la calidad del servicio, está referida entonces a una medida de la satisfacción por la demanda de un servicio o por la atención que le proporcionó un individuo perteneciente a la institución oferente de un bien o servicio. Los resultados de la presente investigación muestran que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio, ya que según los resultados obtenidos se observa que del 47% de los usuarios externos que considera que los trabajadores brindan un nivel de calidad de servicio regular, donde el 53% de los trabajadores tienen malas condiciones laborales, el 51% regulares condiciones y tan solo el 23% buenas condiciones laborales. Todos

estos datos se ratifican con el estudio realizado por Cedano (2020), ya que en su tesis concluye que la condición laboral incide de forma significativa en la calidad de la atención de los servicios del IREN, por consiguiente, es fundamental brindarle mejores herramientas de trabajo en buen estado con el objetivo de reducir las incidencias que se tengan para una más grande efectividad en la prestación de servicios. Esto coincide en ciertos aspectos con los resultados encontrados en la investigación, puesto que, se afirma que entre las condiciones laborales y la calidad de servicio, existe una relación, es por eso que se concluye que para que los trabajadores del hospital mencionado puedan brindar una calidad de servicio eficiente y eficaz a los usuarios externos, tiene que haber una mejora en sus condiciones laborales, como por ejemplo: mejorar sus Epps, motivar al personal, mejorar sus remuneraciones, entre otras cosas.

Con respecto al primer objetivo específico: Determinar el nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021. Coello (2014), menciona que, para mejorar el desempeño de las personas en el ambiente de trabajo, el nivel de las condiciones laborales debe de ser satisfactorias con el fin de generar buenos resultados del trabajador. Los resultados de la presente investigación muestran que el nivel condiciones laborales de los trabajadores son regulares, donde el 17% de trabajadores poseen buenas condiciones laborales, el 64% regulares, y el 18% malas. Todos estos datos se corroboran con los estudios realizados por Zaldúa (2018), ya que en su tesis se concluye que hay componentes positivos y negativos que influyen en las condiciones laborales y en la satisfacción profesional del colaborador del sector salud, es por eso que las condiciones laborales tienen que ser idóneas, debido a que van a permitir que los colaboradores extiendan su grado de productividad, potenciando sus capacidades al servicio de todos los usuarios. Esto coincide en ciertos aspectos con los resultados encontrados en la investigación, puesto que, los componentes positivos como una buena remuneración, implementación de Epps, entre otros y los componentes negativos como el estrés laboral, la falta de capacitación, entre otros componentes, son determinantes que el nivel de las condiciones laborales de los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia sean estables o afectadas.

A cerca al segundo objetivo específico: Identificar la dimensión de las condiciones laborales más afectada del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021. Grisales y Gallego (2020), afirmaron que, la afectación de las condiciones laborales son todos los factores que influyen negativamente en la vida laboral del trabajador desde la perspectiva de cómo repercute en la higiene, seguridad, los aspectos físicos y psíquicos. Los resultados de la presente investigación muestran que la dimensión Individual es la más afectada con un 95% de trabajadores (62% regulares y 33% malas), mientras que, las dimensiones intralaborales, extralaborales y sociales tienen un 69%, 62% y 62% de afectación respectivamente. Todos estos datos se corroboran con los estudios realizados por Cortez (2020), ya que en su tesis se confirma la existencia de la afectación de una dimensión de las condiciones laborales de los trabajadores del hospital Regional Jorge Reátegui Delgado, la dimensión con mayor afectación es las condiciones individuales debido a que los trabajadores no tienen una buena salud física ni mental. Esto coincide en ciertos aspectos con los resultados encontrados en la investigación, puesto que, las condiciones Individuales de los trabajadores del hospital Regional Cayetano Heredia tienen una mayor afectación en las condiciones individuales, a causa del mal estado de salud y física de los trabajadores, también por la falta de equipos de protección, herramientas de trabajo, estrés laboral, etc.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar el nivel de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021. Jiménez (2017), definen la calidad del servicio como el nivel con el cual los procesos de la atención médica aumentan la posibilidad de resultados deseados por los pacientes y disminuye la posibilidad de resultados no deseados, de consenso al estado de los conocimientos médicos. Los resultados de la presente investigación reflejan el nivel de calidad del servicio que reciben los usuarios externos del hospital Regional José Cayetano Heredia, el nivel de la calidad del servicio es regular, donde el 34% tiene un nivel esperado, 50% regular, 17% malo. Todos estos datos se ratifican con los estudios realizados por Escobar (2017), ya que en su tesis concluye que el servicio de calidad en la salud aumenta la satisfacción de los pacientes, es por eso, que se realizó así un estudio donde figura una similitud con el hospital regional José Cayetano

Heredia donde figura la calidad de servicio en un nivel regular. Esto concuerda en ciertos aspectos con los resultados encontrados en la investigación, puesto que, la calidad en la salud aumenta en relación con la satisfacción de los usuarios externos del hospital Regional José Cayetano Heredia, es por eso que se concluye que el nivel de calidad de servicio está en un nivel regular en relación a los usuarios externos, para que se pueda brindar un óptimo servicio de calidad se propone una mejora en la gestión pública del sector salud en la prestación de servicio. Por lo tanto, se concluye, que el nivel de la calidad del servicio que ofrecen los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia es regular.

Referente al cuarto objetivo específico: Identificar la dimensión de la calidad del servicio más afectada del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021. Tronco et al. (2020), afirmaron que, la afectación la calidad de servicio son causadas por la falta de capacidad de responder a las diferentes necesidades de sus usuarios o consumidores. Los resultados de la presente investigación muestran que la dimensión Capacidad de Respuesta es la más afectada con un 74% (43% regular y 33% malo), mientras que las dimensiones responsabilidad, entorno y empatía tienen un 58%, 67% y 75% de afectación respectivamente. Todos estos datos se corroboran con los estudios realizados por Huamán (2020), ya que en su tesis se confirma la existencia de la afectación en la calidad de servicio del establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, donde identificaron que su capacidad de respuesta que perciben los usuarios externos no es la adecuada, también propusieron estrategias para mejorar la parte afectada del establecimiento de salud. Esto coincide en ciertos aspectos con los resultados encontrados en la investigación, puesto que, la capacidad de respuesta que perciben los usuarios externos del hospital Regional Cayetano Heredia tienen una mayor afectación, a causa del tiempo que tardan los trabajadores en responder a los usuarios externos.

CONCLUSIONES

1. Las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, corroborado con la prueba estadística de Pearson con un valor de 0.115 y nivel de significancia de 0.046*. Es por ello, que para que los trabajadores ofrezcan un servicio de calidad, tienen que poseer buenas condiciones laborales.
2. El nivel de las condiciones laborales de los trabajadores es regular, por la falta de programas de mejoramiento en las condiciones laborales del personal de salud, como, por ejemplo: el estrés laboral, carga física y mental provocada por la carga de trabajo.
3. La dimensión más afectada de las condiciones laborales es la dimensión Individual con un 95% (62% regulares y 33% malas) de afectación, por falta de apoyo entre trabajadores y superiores, generando una mala comunicación dentro del ambiente laboral.
4. El nivel de calidad de servicio que reciben los usuarios externos es regular, ya que existe deficiencias en las instalaciones de los servicios básicos y en la organización del espacio de atención al usuario externo de forma que no le permite brindar una comunicación efectiva e intimidad al usuario externo.
5. La dimensión más afectada de la calidad de servicio es la dimensión Capacidad de Respuesta con un 74% (43% regular y 33% malo) de afectación, donde se ha identificado deficiencias en la prestación de servicio hacia los usuarios externos, donde no les brindan la información de manera rápida acerca de los procesos que tienen que seguir.

RECOMENDACIONES

Conociendo la conclusión general y de cada objetivo de esta investigación, se hicieron las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere que el hospital Regional José Cayetano Heredia brinde condiciones laborales dignas y justas a los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia con la finalidad de incrementar su productividad y su satisfacción laboral para que los trabajadores ofrezcan un servicio de calidad a los usuarios externos.
2. Establecer programas que tengan como finalidad mejorar las condiciones laborales del personal de salud, haciendo hincapié en mejorar las condiciones ambientales, individuales, sociales e intralaborales; disminuir el estrés, carga física y mental provocada por la carga de trabajo, además de ocuparse de garantizar la dotación periódica de adecuadas medidas de protección.
3. Promover políticas que aumenten el reconocimiento de los esfuerzos del personal de salud, fomentar el apoyo entre trabajadores y superiores, respetando las opiniones de las personas con la finalidad de mejorar la comunicación dentro del ambiente laboral.
4. Fomentar plan de mejoras en las instalaciones del agua, energía, el saneamiento, la eliminación de desechos y sobre todo disponer de reservas de medicamentos y material. También fomentar una mejor organización en el espacio de atención al usuario externo de forma que permita la intimidad y facilite una mejor comunicación en la prestación de servicio.
5. Fomentar una correcta comunicación eficaz y eficiente entre los trabajadores de salud y los pacientes, brindándoles la información de manera rápida, verdadera y sobre todo orientarlos, acerca de los procesos que tienen que seguir.

REFERENCIAS

- Abad, M. y Pincay, D. (2014). *Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una empresa de Seguros de Guayaquil* [Tesis para la Titulación, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Arana, Y. y Valencia, F. (2016). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en enfermeras". Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa-2015* [Tesis para obtener el Título Profesional, Universidad Nacional de San Agustín].<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1818/ENaralym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arce, C. y Collao, J. (2017). *Implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo según la ley 29783 para la empresa Chimú Pan S.A.C.* [Tesis para la Titulación, Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10124/Arce%20Prieto%2C%20Carmen%20Cecilia%3B%20Collao%20Morales%2C%20Jhans%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" CHICLAYO-2015.* [Tesis para la Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Arteaga, C. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco- obstetricia del hospital II - 2 Tarapoto. Enero - junio 2016.* [Tesis para la Maestría, Universidad Nacional de San Martín Tarapoto - Perú].
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20AL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bendezú, D. (2019). *Propuesta de mejora de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basados en la Ley 29783, la Norma OHSAS 18001, la Norma Sectorial RM 111-2013- MEM/DM, para reducir los accidentes laborales en una empresa de mantenimiento e instalaciones eléctricas*. [Tesis para optar la Titulación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11193/Bendezu_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berry, L., Parasuraman, A. y Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios* (2nd ed.). Free Press. https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS
- Berry, L., Parasuraman, A. y Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios* (pp.21) (2nd ed.). Free Press. https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS
- Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17th ed.). Cengage. <https://ebooks724.upao.elogim.com:443/?il=4645&pg=47>
- Cacua, L., Carvajal, H., y Hernández, N. (2017). *Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta*. 11, 99–119. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6109872>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Castro, J. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del hospital III José cayetano Heredia piura bajo la metodología Lean Healthcare* [Tesis Profesional, Universidad Nacional de Piura].

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2285/IND-CAS-PAS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cedano, M. (2020). *Condición laboral y calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48090/Cedano_GMA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos (pp.206)* (10th ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://ebooks724.upao.elogim.com:443/?il=5207&pg=206>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos (pp.215)* (10th ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://ebooks724.upao.elogim.com:443/?il=5207&pg=215>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos (pp.293)* (10th ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://ebooks724.upao.elogim.com:443/?il=5207&pg=293>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos (pp.299)* (10th ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://ebooks724.upao.elogim.com:443/?il=5207&pg=299>

Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. [Tesis para Licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

Contreras, A. (2017). *Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4406/Contreras_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortez, E. (2020). *Condiciones laborales y su relación con la retención del personal*

administrativo del Hospital Jorge Reátegui Delgado Piura 2019. [Tesis para la Licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55464/Cortez_LEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cutivalú (2021). *Colapsan los hospitales de Piura ante el aumento de contagios de Covid*. <https://www.cutivalu.pe/colapsan-los-hospitales-de-piura-ante-el-aumento-de-contagios-de-covid/>

Diario Gestión (2020). Minsa: *Faltan incorporar más de 11,000 médicos especialistas en todo el país*. <https://gestion.pe/economia/minsa-solo-una-region-del-peru-supera-el-nivel-de-enfermeros-recomendados-por-la-oms-y-no-es-lima-noticia/?ref=gesr>

Dicovski, L. (2008). *Estadística Básica*. [Universidad Nacional de Ingeniería] (pp.32). https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/2101/mod_resource/content/0/DEPOSITO_DE_MATERIALES/estadistica1_1_.pdf%22

Dirección Regional de Salud (2020). *Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno Regional de Piura, El Seguro Social de Salud - Red Asistencial Piura, El Seguro Social de Salud - Red Asistencial Piura y El Seguro Integral de Salud*. http://www.essalud.gob.pe/downloads/convenios_suscritos/PIURA.pdf

Escobar, M. (2017). *Calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del centro de salud tipo b Patate* [Tesis para Magíster, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26122/1/32_GIS.pdf

Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016*. [Tesis Magistral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13226/Espinoza_CCR.pdf?sequence=1

EsSalud. (2021). *Plan Operativo Institucional*. <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>

Fernández, G. y Zea, L. (2019). *Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del centro de atención primaria I-III hospital docente de la*

universidad nacional de San Agustín de Arequipa, 2019 [Tesis para la Licenciatura, Universidad San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10338/Rlfesug.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera*. [Tesis de Titulación, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/publiijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>

Flores, J. y Soto, T. (2016). *Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica 2015*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gamonal, E. y Ucañay, N. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas en el hospital Nacional Almanzor Aguinaga asenjo-2016 (Vol. 1)* [Tesis para la Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_8fb7d0e75ace90e663ee812e5cea1f4a

García, L. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017*. [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30911/garcia_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garzón, G. y Ariza, Y. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud*. [Tesis para Especialización, Universidad de Santander - UDES]. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20m%C3%A9todo%20para%20la%20medici%C3%B3n%20d>

e%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud.pdf

Gonzales, M. (2018). *Prevención de accidentes laborales en base a un liderazgo compartido en el proyecto ciudad nueva fuera bamba*. [Tesis para Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica].
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1721>

Granda, P. (2016). *CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD, UNA MIRADA DESDE LA TEORÍA DE SISTEMAS. REVISIÓN DE LA LITERATURA*. [Tesis para la Maestría, Universidad CES].
https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teoria_sistemas_PAGC.pdf

Granero, A. (2017). *Evaluación y propuestas de mejora Calidad de vida laboral de las enfermeras* [Tesis Doctoral, Universitat de Barcelona].
https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/404610/AGL_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grisales, M. y Gallego, L. (2020). *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira*. [Tesis para Licenciatura, Universidad Católica de Pereira].
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de Investigación (pp.120) (5th ed.)*. McGRAW-HILL/ Interamericana.
http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de Investigación (pp.85) (5th ed.)*. McGRAW-HILL/ Interamericana.
http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de Investigación (pp.185) (6th ed.)*. McGRAW-HILL/ Interamericana.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de Investigación*

- (pp.183) (6th ed.). McGRAW-HILL/ Interamericana.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de Investigación* (pp.208) (6th ed.). McGRAW-HILL/ Interamericana.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán, D. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019*. [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49124/Huam%3a1n_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas].
<https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INEI. (2006). *Glosario básico de términos Estadísticos*. (pp.46).
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0900/Libro.pdf
- Jiménez, R. (2017). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
- López, J. (2017). *Modelización de la probabilidad de accidente laboral en función de las condiciones de trabajo mediante técnicas “Machine Learning”*. [Tesis Doctoral, Universidad de Burgos].
<https://core.ac.uk/download/pdf/92429798.pdf>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA* (pp.8) (1st ed.). Creative Comms.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf

Machaca, M. (2020). *Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del hospital regional Manuel Núñez Butrón, Puno - 2019*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13798/Machaca_Idme_Milagros_Del_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machaca, M. (2020). *Condiciones Laborales y Calidad de Vida en el Trabajo de las Enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno -2019*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad Nacional Del Altiplano de Puno]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13798/Machaca_Idme_Milagros_Del_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis para Título de Magíster, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Mesones, V. (2017). *Exposición a riesgos laborales en el personal de enfermería durante el cuidado a pacientes en los servicios de internamiento de un hospital público*. Jaén-Perú, 2016. [Tesis para la Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1057/T016_46223888_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

More, T. (2018). *Las interrupciones laborales de los trabajadores contratados bajo la modalidad de locación de servicios en las entidades públicas: frente a la estabilidad laboral*. [Tesis para la Titulación, Universidad Nacional de Piura]. <https://core.ac.uk/download/pdf/250077717.pdf>

Moreno, M. (2015). *Construcción de una tipología de uso de la lectura y la información y su relación con la calidad de vida*. [Tesis Doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona].

https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl_10803_369319/mdpmn1de1.pdf

- Nina, L. (2018). *Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el centro de salud Samegua, 2018*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ocsa, C. y Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa Dcr minería y construcción de Arequipa 2017*. [Tesis para Licenciatura, Universidad San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/Rlocmacm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OIT. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo (Primera ed)*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Olaya, A. (2017). *Ley de seguridad y salud en el trabajo en la labor de trabajadores Sullana 2016*. [Tesis para Magíster, Universidad San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5503/Tesis_57103.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ore, E. y Soto, C. (2019). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin de la fuente, lima - 2018* [Tesis para la Licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9%20Erik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ortega, J., Rodríguez, J., y Hernández, H. (2017). *Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones*. 155–176. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6713605.pdf>
- Ortega, L., Rojas, J., y Vargas, B. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional*. [Tesis para la Especialización de Enfermería, Universidad Peruana

Cayetano Heredia].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino, A. (2019). *ACCIDENTES LABORALES EN ENFERMERAS ASISTENCIALES QUE TRABAJAN EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN PUNO - 2018*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad Nacional de Altilplano - Puno].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11332/Palomino_Carhuaz_Angela_Briyith.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino, R. (2020). *Factores de adherencia y uso de equipos de protección personal en el contexto del Covid-19 en enfermeras de un hospital nacional, 2020*. [Tesis para Magíster, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47863/Palomino_RRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peñalva, M. y Asencios, L. (2018). *Condiciones laborales y estado de salud de los enfermeros(as) del servicio de urgencias Padomi Es salud, Lima 2018. Arequipa-2015* [Tesis para obtener el segundo Título Profesional, Universidad Nacional del Callao].
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3157/ASENCIOS%20Y%20PE%c3%91ALVA_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018* [Tesis para la Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23955/P%C3%A9rez_SAC.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Pingo, D. (2018). *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 la unión - provincia piura, en el mes de enero 2018*. [Tesis para la Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=yy>

- Pingo, M. (2020). *Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura. 2020*. [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49849/Pingo_BMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Radio Programas del Perú (2020). *Servicios no personales: el tipo de contrato que desprotege al personal de la salud en medio de la COVID-19*. <https://rpp.pe/politica/estado/covid-19-servicios-no-personales-el-tipo-de-contrato-que-desprotege-al-personal-de-la-salud-en-medio-de-la-pandemia-analisis-noticia-1271964?ref=rpp>
- Rivas, C. (2019). *Salud ocupacional y calidad de vida laboral de los trabajadores de una Superintendencia de Tributación en Ancón, 2018*. [Tesis para Magíster, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35575/Rivas_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, E. (2019). *Análisis de la accesibilidad y usabilidad gráfica en los sitios web gubernamentales de la provincia de Esmeraldas para personas con discapacidad visual y auditiva*. [Tesis para Diseño Gráfico, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1796/1/Salazar%20Grijalva%20%20Edinson%20Daniel.pdf>
- Saldarriaga, R. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de Aptus*. [Tesis de Bachillerato, Universidad San Ignacio del Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3030/1/2017_Saldarriaga_Condiciones-laborales.pdf
- Sangama, M. (2019). *Influencia de la seguridad y salud en el trabajo, en el desempeño laboral de los trabajadores en las obras de agua potable y alcantarillado en el distrito de Rumisapa, 2018*. [Tesis Magistral, Universidad

- César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38327/Sangama_GM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Seguro Social de Salud (2014). *Hospital de EsSalud en Piura celebra 40 años con moderna infraestructura y equipamiento*.
<http://www.essalud.gob.pe/hospital-de-essalud-en-piura-celebra-40-anos-con-moderna-infraestructura-y-equipamiento/>
- Sisalema, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*. [Tesis para Magíster, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SUSALUD. (2019). *Anuario Estadístico*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf
- Teodosia, M. (2019). *Factores de riesgo y accidentes laborales en enfermería en un hospital público, cercado de Lima, 2018*. [Tesis Magistral, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31985/Maylle_AT..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Troncos, I., Maldonado, O., y Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte cruz del sur cargo S.A.C. Santa Anita 2018*. [Tesis para Licenciatura, Universidad Peruana de las americanas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, K. (2019). *Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel ii-1 de Es salud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre, 2017*. [Tesis para la Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL_TorresSalazarKellie.pdf

- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano (pp.110) (1st ed.)*. La Caracola Editores. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Valls, W., Román, V., Chica, C. y Valls, L. (2017). *La Calidad del Servicio (Primera Ed)*. Mar Abierto. https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtes
- Vera, D. (2019). *Beneficios en Seguridad y Salud en el Trabajo con la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en las organizaciones*. [Ensayo de Diplomado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34842/DanielFelipeVeraCruz2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí* [Tesis para Magíster, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos.

Condiciones Laborales:



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL JOSE CAYETANO HEREDIA-PIURA.

Estimado Sr. (Sra) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas**. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

Datos Personales: Complete y marque donde corresponde

Edad: _____

Sexo: Femenino Masculino

Nivel de estudio: Primaria Secundaria Técnico Superior

CONDICIONES LABORALES

	DIMENSIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
	CONDICIONES INDIVIDUALES	5	4	3	2	1
01	Considera que las horas de trabajo que usted realiza en el establecimiento de salud, afecta a su salud física y mental.					

02	Cree que sus opiniones son escuchadas al momento de tomar de decisiones que le afectan.					
03	Siente que su trabajo es valorado.					
04	Considera que hay exceso en cuanto a las actividades laborales que le asignan y su horario de trabajo.					
05	Su nivel de estrés laboral es alto					
	CONDICIONES INTRALABORALES	5	4	3	2	1
06	Implementan medidas de protección de riesgos durante la jornada de trabajo.					
07	El ambiente de trabajo se encuentra en óptimas condiciones para garantizar condiciones de trabajo ergonómicas.					
08	Las herramientas de trabajo se encuentran en óptimas condiciones para garantizar condiciones de trabajo ergonómicas.					
09	La entidad desarrolla programas de prevención de los riesgos psicosociales (Acoso psicológico, manejo de estrés, relaciones interpersonales, conflicto de trabajo, etc.)					
10	Existen adecuados y suficientes equipos de protección personal durante el turno de trabajo.					
	CONDICIONES EXTRALABORALES	5	4	3	2	1
11	Considera que su salario puede sustentar las necesidades socioeconómicas de su grupo familiar					
12	Considera que su familia está protegida en caso de que ocurra alguna contingencia.					
	CONDICIONES SOCIALES	5	4	3	2	1
13	La relación laboral con tus compañeros de trabajo es cordial y adecuada.					
14	En las relaciones jerárquicas en el equipo de trabajo, se observa siempre respeto y consideración.					

Calidad de servicio:



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL

JOSE CAYETANO HEREDIA -PIURA

Estimado Sr. (Sra) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas**. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

Datos Personales: Complete y marque donde corresponde

Edad: _____

Sexo: Femenino Masculino

Nivel de estudio: Primaria Secundaria Técnico Superior

CALIDAD DEL SERVICIO

	DIMENSIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
	RESPONSABILIDAD	5	4	3	2	1
01	Considera que a los usuarios externos se les atienden oportunamente.					
02	Cree que los trabajadores siguen las normas y					

	procedimientos establecidas por el establecimiento de salud.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	4	3	2	1
03	Los trabajadores del establecimiento de salud están lo suficientemente preparados para resolver los requerimientos de los usuarios externos.					
04	Los trabajadores del establecimiento de salud están predispuestos a orientar a los usuarios externos, acerca de los procesos que tienen que seguir.					
05	Considera que los trabajadores están adecuadamente capacitados para alcanzar una prestación de servicios de calidad.					
	ENTORNO	5	4	3	2	1
06	Considera que el establecimiento de salud cumple con adecuados estándares de limpieza en el ambiente de trabajo.					
07	Existe en el establecimiento de salud un adecuado manejo de la recolección de residuos sólidos.					
08	Considera que la iluminación del ambiente laboral es la adecuada para brindar un buen servicio al usuario externo.					
	EMPATIA	5	4	3	2	1
09	Considera que los usuarios externos reciben un trato cordial y amable por parte de los trabajadores del establecimiento de salud.					
10	Se garantiza la privacidad de los usuarios externos durante					

	la atención brindada por el personal de salud.					
11	Considera que el personal del centro de salud demuestra interés por los requerimientos de los usuarios externos.					
12	Considera que los trabajadores del establecimiento de salud respetan el orden de llegada y los turnos de atención asignados a los usuarios externos.					

Anexo 2. Validez de contenido del instrumento de recolección de datos.

Experto 1:



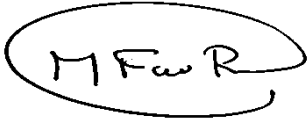
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Miguel Ángel Flores Ramírez			
Profesión	Ingeniero de Sistemas			
Especialidad	Maestría en Administración de Empresas			
Experiencia profesional	Gestión Empresarial – Marketing – TIC			
Institución	Universidad Privada Antenor Orrego			
Fecha de Validación	16-07-2021			
E- mail	mfloresr15@upao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	LAS CONDICIONES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA 2021			
Investigadores	Cango Oblea Lucerito			
	Talledo Rumiche Javier			
Tipo de instrumento	Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir y determinar las condiciones de trabajo de los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia y también el nivel de calidad de los servicios prestados.			
Variable Independiente: Condiciones laborales				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. Considera que las horas de trabajo que usted realiza en el establecimiento de salud, afecta a su salud física y mental.	X			
2. Cree que sus opiniones son escuchadas al momento de tomar de decisiones que le afectan.	X			

3. Siente que su trabajo es valorado.	X		
4. Considera que hay exceso en cuanto a las actividades laborales que le asignan y su horario de trabajo.	X		
5. Su nivel de estrés laboral es alto	X		
6. Implementan medidas de protección de riesgos durante la jornada de trabajo.	X		
7. El ambiente de trabajo se encuentra en óptimas condiciones para garantizar condiciones de trabajo ergonómicas.	X		
8. Las herramientas de trabajo se encuentran en óptimas condiciones para garantizar condiciones de trabajo ergonómicas.	X		
9. La entidad desarrolla programas de prevención de los riesgos psicosociales (Acoso psicológico, manejo de estrés, relaciones interpersonales, conflicto de trabajo, etc.)	X		
10. Existen adecuados y suficientes equipos de protección personal durante el turno de trabajo.	X		
11. Considera que su salario puede sustentar las necesidades socioeconómicas de su grupo familiar	X		
12. Considera que su familia está protegida en caso de que ocurra alguna contingencia.	X		
13. La relación laboral con tus compañeros de trabajo es cordial y adecuada.	X		

14. En las relaciones jerárquicas en el equipo de trabajo, se observa siempre respeto y consideración.	X		
Variable Dependiente: Calidad de servicio			
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
1. Considera que a los usuarios externos se les atienden oportunamente.	X		
2. Cree que los trabajadores siguen las normas y procedimientos establecidas por el establecimiento de salud.	X		
3. Los trabajadores del establecimiento de salud están lo suficientemente preparados para resolver los requerimientos de los usuarios externos.	X		
4. Los trabajadores del establecimiento de salud están predispuestos a orientar a los usuarios externos, acerca de los procesos que tienen que seguir.	X		
5. Considera que los trabajadores están adecuadamente capacitados para alcanzar una prestación de servicios de calidad.	X		
6. Considera que el establecimiento de salud cumple con adecuados estándares de limpieza en el ambiente de trabajo.	X		
7. Existe en el establecimiento de salud un adecuado manejo de la recolección de residuos sólidos.	X		
8. Considera que la iluminación del ambiente laboral es la adecuada para brindar un buen servicio al usuario externo.	X		
9. Considera que los usuarios externos reciben un trato cordial y amable por parte de los trabajadores del establecimiento de salud.	X		
10. Se garantiza la privacidad de los usuarios externos durante la atención brindada por el personal de salud.	X		

11. Se garantiza la privacidad de los usuarios externos durante la atención brindada por el personal de salud.	X		
12. Considera que los trabajadores del establecimiento de salud respetan el orden de llegada y los turnos de atención asignados a los usuarios externos.	X		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
Apellidos y Nombres Miguel Ángel Flores Ramírez	Comentarios finales		
DNI:40923431			
FIRMA 			

Experto 2:




FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Fiorentini Candiotti Giovanni			
Profesión	Administrador			
Especialidad	Maste en gestión de organizaciones			
Experiencia profesional	Docente			
Institución	Universidad Privada Antenor Orrego			
Fecha de Validación	18/07/2021			
E- mail	Gfiorentinic1@upao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	LAS CONDICIONES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA 2021			
Investigadores	Cango Oblea Lucerito			
	Talledo Rumiche Javier			
Tipo de instrumento	Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir y determinar las condiciones de trabajo de los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia y también el nivel de calidad de los servicios prestados.			
Variable Independiente: Condiciones laborales				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. Considera que las horas de trabajo que usted realiza en el establecimiento de salud, afecta a su salud física y mental.	x			
2. Cree que sus opiniones son escuchadas al momento de tomar de decisiones que le afectan.	x			

3. Siente que su trabajo es valorado.	x		
4. Considera que hay exceso en cuanto a las actividades laborales que le asignan y su horario de trabajo.	x		
5. Su nivel de estrés laboral es alto	x		
6. Implementan medidas de protección de riesgos durante la jornada de trabajo.	x		
7. El ambiente de trabajo se encuentra en óptimas condiciones para garantizar condiciones de trabajo ergonómicas.	x		
8. Las herramientas de trabajo se encuentran en óptimas condiciones para garantizar condiciones de trabajo ergonómicas.	x		
9. La entidad desarrolla programas de prevención de los riesgos psicosociales (Acoso psicológico, manejo de estrés, relaciones interpersonales, conflicto de trabajo, etc.)	x		
10. Existen adecuados y suficientes equipos de protección personal durante el turno de trabajo.	x		
11. Considera que su salario puede sustentar las necesidades socioeconómicas de su grupo familiar	x		
12. Considera que su familia está protegida en caso de que ocurra alguna contingencia.	x		
13. La relación laboral con tus compañeros de trabajo es cordial y adecuada.	x		

14. En las relaciones jerárquicas en el equipo de trabajo, se observa siempre respeto y consideración.			
Variable Dependiente: Calidad de servicio			
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
1. Considera que a los usuarios externos se les atienden oportunamente.	X		
2. Cree que los trabajadores siguen las normas y procedimientos establecidas por el establecimiento de salud.	X		
3. Los trabajadores del establecimiento de salud están lo suficientemente preparados para resolver los requerimientos de los usuarios externos.	X		
4. Los trabajadores del establecimiento de salud están predispuestos a orientar a los usuarios externos, acerca de los procesos que tienen que seguir.	X		
5. Considera que los trabajadores están adecuadamente capacitados para alcanzar una prestación de servicios de calidad.	X		
6. Considera que el establecimiento de salud cumple con adecuados estándares de limpieza en el ambiente de trabajo.	X		
7. Existe en el establecimiento de salud un adecuado manejo de la recolección de residuos sólidos.	X		
8. Considera que la iluminación del ambiente laboral es la adecuada para brindar un buen servicio al usuario externo.	X		
9. Considera que los usuarios externos reciben un trato cordial y amable por parte de los trabajadores del establecimiento de salud.	X		
10. Se garantiza la privacidad de los usuarios externos durante la atención brindada por el personal de salud.	X		

11. Se garantiza la privacidad de los usuarios externos durante la atención brindada por el personal de salud.	X		
12. Considera que los trabajadores del establecimiento de salud respetan el orden de llegada y los turnos de atención asignados a los usuarios externos.	X		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
Apellidos y Nombres Fiorentini Candiotti Giovanni	Comentarios finales		
DNI: 18217508			
FIRMA 			

Experto 3:




FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	García Crisanto, Segundo Alex			
Profesión	Ingeniero Agrónomo			
Especialidad	Mg. Administración y Dirección de Empresas			
Experiencia profesional	35 años de experiencia en la Cooperación Internacional y Empresas Agroexportadoras.			
Institución	Universidad Privada Antenor Orrego -Piura			
Fecha de Validación	07 Octubre 2021			
E- mail	agarcia19@upao.edu.pe>			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	LAS CONDICIONES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA 2021			
Investigadores	Cango Oblea Lucerito			
	Talledo Rumiche Javier			
Tipo de instrumento	Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir y determinar las condiciones de trabajo de los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia y también el nivel de calidad de los servicios prestados.			
Variable Independiente: Condiciones laborales				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
15. Considera que las horas de trabajo que usted realiza en el establecimiento de salud, afecta a su salud física y mental.	✓			

16. Cree que sus opiniones son escuchadas al momento de tomar de decisiones que le afectan.	✓		
17. Siente que su trabajo es valorado.	✓		
18. Considera que hay exceso en cuanto a las actividades laborales que le asignan y su horario de trabajo.	✓		
19. Su nivel de estrés laboral es alto	✓		
20. Implementan medidas de protección de riesgos durante la jornada de trabajo.	✓		
21. El ambiente de trabajo se encuentra en óptimas condiciones para garantizar condiciones de trabajo ergonómicas.	✓		
22. Las herramientas de trabajo se encuentran en óptimas condiciones para garantizar condiciones de trabajo ergonómicas.	✓		
23. La entidad desarrolla programas de prevención de los riesgos psicosociales (Acoso psicológico, manejo de estrés, relaciones interpersonales, conflicto de trabajo, etc.)	✓		
24. Existen adecuados y suficientes equipos de protección personal durante el turno de trabajo.	✓		
25. Considera que su salario puede sustentar las necesidades socioeconómicas de su grupo familiar	✓		
26. Considera que su familia está protegida en caso de que ocurra alguna contingencia.	✓		

27. La relación laboral con tus compañeros de trabajo es cordial y adecuada.	✓		
28. En las relaciones jerárquicas en el equipo de trabajo, se observa siempre respeto y consideración.	✓		
Variable Dependiente: Calidad de servicio			
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
13. Considera que a los usuarios externos se les atienden oportunamente.	✓		
14. Cree que los trabajadores siguen las normas y procedimientos establecidas por el establecimiento de salud.	✓		
15. Los trabajadores del establecimiento de salud están lo suficientemente preparados para resolver los requerimientos de los usuarios externos.	✓		
16. Los trabajadores del establecimiento de salud están predispuestos a orientar a los usuarios externos, acerca de los procesos que tienen que seguir.	✓		
17. Considera que los trabajadores están adecuadamente capacitados para alcanzar una prestación de servicios de calidad.	✓		
18. Considera que el establecimiento de salud cumple con adecuados estándares de limpieza en el ambiente de trabajo.	✓		
19. Existe en el establecimiento de salud un adecuado manejo de la recolección de residuos sólidos.	✓		
20. Considera que la iluminación del ambiente laboral es la adecuada para brindar un buen servicio al usuario externo.	✓		
21. Considera que los usuarios externos reciben un trato cordial y amable por parte de los trabajadores del establecimiento de salud.	✓		

22. Se garantiza la privacidad de los usuarios externos durante la atención brindada por el personal de salud.	✓		
23. Se garantiza la privacidad de los usuarios externos durante la atención brindada por el personal de salud.	✓		
24. Considera que los trabajadores del establecimiento de salud respetan el orden de llegada y los turnos de atención asignados a los usuarios externos.	✓		
Resultados de ítems	Exce nte	Reformu lar	Anular
	✓		
Apellidos y Nombres GARCIA CRISANTO ALEX SEGUNDO DNI: 02640565 FIRMA: 	Comentarios finales		

Anexo 3. Cálculo de la fiabilidad.

Confiabilidad del instrumento 1: “Cuestionario de las condiciones laborales de los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia”

1. A TRAVÉS DE ALFA DE CRONBACH

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14
1	1	1	1	4	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	1	1	4	5	2	1	2	2	2	1	2	1	2
3	1	1	1	4	4	2	1	2	2	1	1	1	1	4
4	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
6	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2
8	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
10	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
15	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
16	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	2	2	1	1	2	5	2	1	5	2	2	1	1
18	1	2	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5	1	1
19	1	5	2	1	4	5	2	5	5	2	5	5	1	1
20	1	2	2	1	1	2	2	2	5	5	2	5	1	1
21	1	2	2	1	4	5	2	5	2	5	5	2	1	1
22	1	2	2	1	4	5	2	5	5	5	2	5	1	1
23	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1

Resultados:

Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 25, los resultados para este instrumento fueron:

Tabla 15

*Tabla de fiabilidad de Alfa de Cronbach
(Condiciones Laborales)*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	14

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0.774 para un total de 14 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se tiene que el coeficiente es aceptable, por lo cual se considera que el instrumento presenta buena fiabilidad y puede ser utilizado para los fines de la investigación.

Confiabilidad del instrumento 2: “Cuestionario de la calidad de servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia”

1. A TRAVÉS DE ALFA DE CRONBACH

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	2
5	2	2	3	2	2	5	2	5	5	5	5	2
6	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	2
7	2	1	1	2	5	3	5	5	5	5	5	2
8	2	3	5	1	2	3	5	5	5	5	5	2
9	2	3	1	5	2	3	1	1	2	2	1	2
10	2	3	5	5	1	5	5	5	2	2	5	2
11	2	3	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5
12	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
13	3	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1
16	2	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5
17	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5
18	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1
19	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	2	5
20	3	5	5	3	2	5	5	5	5	2	2	5
21	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
22	5	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	3
23	5	3	5	5	2	5	2	5	5	5	2	3
24	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2

Resultados:

Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 25, los resultados para este instrumento fueron:

Tabla 16

*Tabla de fiabilidad de Alfa de Cronbach
(Calidad de Servicio)*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	12

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0.906 para un total de 12 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se tiene que el coeficiente es excelente, por lo cual se considera que el instrumento presenta buena fiabilidad y puede ser utilizado para los fines de la investigación.

Anexo 4. Matriz de consistencia.

"LAS CONDICIONES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA 2021"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V. INDEPENDIENTE Y DIMENSIONES	
¿De qué manera las condiciones laborales influyen sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?	Determinar de qué manera las condiciones laborales influyen sobre la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021	H1: Las condiciones laborales influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021 Ho: Las condiciones laborales no influyen en la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano	CONDICIONES LABORALES: -Conficiones Individuales -Condiciones Intralaborales -Condiciones Extralaborales -Condiciones Sociales	TIPO DE INVESTIGACIÓN: De acuerdo con la orientación o finalidad: Aplicada DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Correlacional, no experimental de corte transversal M1= Muestra 1 M2= Muestra 2 O1= Variable 1 O2= Variable 2 r= Relación de las variables de

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	V. DEPENDIENTE Y DIMENSIONES	estudio POBLACIÓN Y MUESTRA:
¿Cuál es el nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?	Determinar el nivel de las condiciones laborales del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021	El nivel de las de las condiciones laborales son regulares para los trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021	CALIDAD DE SERVICIO: -Responsabilidad -Capacidad de respuesta -Entorno -Empatía	-Trabajadores del hospital Regional José Cayetano Heredia. -Personas aseguradas que se atienden en el hospital Regional Jose Cayetano Heredia
¿Cuál es la dimensión de las condiciones laborales con mayor afectación en el hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?	Identificar la dimensión de las condiciones laborales con mayor afectación del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021	La dimensión con mayor afectación de las condiciones laborales es la Individual en el hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021		

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?	Determinar el nivel de la calidad del servicio del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021	El nivel de la calidad del servicio es regular para los usuarios externos del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021
--	--	---

¿Cuál es la dimensión de la calidad del servicio con mayor afectación en el hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021?	Identificar la dimensión de la calidad del servicio con mayor afectación del hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021	La dimensión con mayor afectación de la calidad del servicio es la Capacidad de Respuesta en el hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021
---	--	---

Anexo 5. Constancia del desarrollo de la investigación.

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITUD.-

Dr. Arnaldo Lachira Alban
Director del hospital Regional Jose Cayetano Heredia Piura

De nuestra especial consideración:

Piura, 27 de junio del 2022

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, saludándolo atentamente y a la vez informamos que somos investigadores egresados de la carrera de Administración de empresas, de la Universidad Privada Antenor Orrego (Lucerito Cango Oblea, Javier Talledo Rumiche) que deseamos realizar una investigación en dicha entidad pública, con el fin de desarrollar nuestra tesis para el grado de licenciados, titulada:

"LAS CONDICIONES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA 2021."

En este sentido, hemos realizado encuestas para la recopilación de datos de los trabajadores y usuarios del Hospital.

Por lo tanto, solicitamos su apoyo en otorgar el debido permiso para publicar las encuestas realizadas dejando en claro que dicha información se mantendrá bajo confidencialidad y se utilizará únicamente para fines académicos.

Agradeciendo su especial atención nos despedimos.

Atentamente,



Br. Cango Oblea, Lucerito Alexandra

Br. Talledo Rumiche, Javier André

Anexo 6. Consulta del Registro Único del Contribuyente (RUC) de la empresa.

Número de RUC:	20154528971 - HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA		
Tipo Contribuyente:	INSTITUCIONES PUBLICAS		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	03/07/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	01/02/1988
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. HONORIO DELGADO NRO. 262 LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES		
Sistema Emisión de Comprobante:	MECANIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 8610 - ACTIVIDADES DE HOSPITALES		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA		
	BOLETA DE VENTA		
	NOTA DE CREDITO		
	NOTA DE DEBITO		
	COMPROBANTE DE RETENCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 01/03/2019		
	SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 29/05/2017		
Emisor electrónico desde:	29/05/2017		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 29/05/2017)		

Anexo 7. Base de datos de la investigación

A. Base de datos de variable 1 (condiciones laborales)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1		CONDICIONES INDIVIDUALES					CONDICIONES INTRALABORALES					CONDICIONES EXTRALABORALES		CONDICION
2	Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
3	1	3	2	4	4	2	4	4	4	1	5	1	1	
4	2	2	4	4	4	4	4	2	1	1	4	1	2	
5	3	4	1	1	4	4	2	2	2	1	1	4	2	
6	4	4	4	1	4	5	2	1	1	1	4	2	4	
7	5	3	1	1	5	4	1	1	1	1	4	2	4	
8	6	3	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	
9	7	4	2	1	5	5	5	4	1	2	4	2	2	
10	8	2	2	1	2	2	4	4	4	1	2	2	2	
11	9	2	2	4	5	5	1	4	2	2	2	4	1	
12	10	3	2	1	4	5	2	1	2	1	2	1	2	
13	11	4	2	1	4	5	2	1	2	2	2	1	2	
14	12	3	2	2	4	4	2	1	2	2	1	1	1	
15	13	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	
16	14	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	
17	15	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	
18	16	1	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	
19	17	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
20	18	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	
21	19	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	
22	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	21	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	
24	22	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	23	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	
26	24	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	
27	25	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
28	26	1	2	2	1	1	2	5	5	2	1	5	2	
29	27	1	2	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5	
30	28	1	5	2	1	4	5	2	5	5	2	5	5	
31	29	1	2	2	1	1	2	2	2	5	5	2	5	
32	30	1	2	2	1	4	5	2	5	2	5	5	2	
33	31	1	2	2	1	4	5	2	5	5	5	2	5	
34	32	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
35	33	1	2	2	1	4	5	1	1	1	1	1	1	
36	34	1	2	2	1	4	5	1	1	1	1	1	1	
37	35	1	2	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	
38	36	1	2	2	1	4	5	1	1	1	1	1	1	
39	37	1	5	2	1	4	5	1	1	1	1	1	1	
40	38	1	2	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	

B. Base de datos de variable 2 (calidad de servicio)

1		RESPONSABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA			ENTORNO			EMPATIA			
2	N1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5
8	6	5	5	5	1	2	1	2	1	1	3	3	1
9	7	2	2	2	5	2	5	2	5	5	3	3	5
10	8	2	2	2	2	2	5	2	1	5	3	3	5
11	9	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3
12	10	1	1	1	2	5	2	5	2	5	5	5	3
13	11	5	5	1	1	2	2	1	2	5	5	5	3
14	12	1	2	1	5	2	2	2	1	1	3	1	3
15	13	2	2	1	1	2	2	2	5	5	3	5	5
16	14	2	2	1	2	2	2	2	2	5	3	3	5
17	15	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1
18	16	1	1	1	2	2	2	2	2	5	3	3	5
19	17	5	5	1	1	2	5	2	2	5	3	3	5
20	18	1	1	1	5	2	2	2	1	1	3	1	1
21	19	2	2	2	1	2	2	2	5	5	5	5	5
22	20	2	2	2	2	2	5	2	1	5	5	5	5
23	21	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1
24	22	1	1	1	2	5	2	5	2	5	3	5	5
25	23	5	5	5	2	1	2	1	2	5	3	5	5
26	24	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1
27	25	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5
28	26	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5
29	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	28	2	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	2
31	29	2	2	3	2	2	5	2	5	5	5	5	2
32	30	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	2
33	31	2	1	1	2	5	3	5	5	5	5	5	2
34	32	2	3	5	1	2	3	5	5	5	5	5	2
35	33	2	3	1	5	2	3	1	1	2	2	1	2
36	34	2	3	5	5	1	5	5	5	2	2	5	2
37	35	2	3	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5
38	36	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
39	37	3	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
40	38	3	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
41	39	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1
42	40	2	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5

Anexo 8. Evidencia del desarrollo de la investigación

Captura de plataforma de Google Forms – Cuestionario 1

Preguntas Respuestas **299** Configuración



Cuestionario para trabajadores del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

Estimado Sr. (Sra.) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará un conjunto de oraciones referidas acerca de las condiciones laborales del Hospital Regional José Cayetano Heredia. Le pedimos que indique en qué medida cada oración refleja lo que Ud. siente, empleando la siguiente escala: Muy desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5).

Edad

Texto de respuesta corta

Captura de plataforma de Google Forms – Cuestionario 2

Preguntas

Respuestas

319

Configuración



Cuestionario para usuarios externos del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura 2021

Estimado Sr. (Sra.) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará un conjunto de oraciones referidas acerca de la calidad del servicio del Hospital Regional José Cayetano Heredia. Le pedimos que indique en qué medida cada oración refleja lo que Ud. siente, empleando la siguiente escala: Muy desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5).

Sexo

Masculino

Femenino