UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

REMUNERACIONES DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRON - PUNO, 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

AUTOR:
Bach. VALDEZ CASTILLO, JUAN JORGE

LIMA– PERÚ
2019

ASESOR DE TESIS

_____

CPCC TANIA, SERRUTO CAHUANA

JURADO EXAMINADOR

_____

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

_____

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

_____

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA:

A Dios, a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio de todos estos años, que me permitieron cumplir mis objetivos y sueños.

AGRADECIMIENTO:

A mis docentes y asesores de tesis de la escuela profesional de administración, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de preparación de esta profesión y por sus valiosos aportes a mi investigación.

RESUMEN

El estudio de investigación, denominado “Remuneraciones del personal y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno 2019”, se ha ejecutado con el objetivo de identificar y clarificar la relación que existe entre las remuneraciones de los trabajadores y sus dimensiones con la calidad del servicio que ofrecen en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

Este estudio es de tipo descriptivo correlacional, se trabajó la variable remuneraciones del personal con una población de 652 y un muestreo de 100 servidores públicos en salud.

Se trabajó con una variable de calidad del servicio con un número de 270 pacientes que ingresan al establecimiento de salud del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, muestreo de 100 usuarios, en ambas variables se trabajó una encuesta de 20 preguntas, con 3 alternativas de respuesta, lo resultados se ha sistematizado en Excel y la codificación de datos se realizó mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, programa (SPSS).

La relación es positiva a (0,697) y el valor de significancia es 0,000, menor al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación significativa entre la remuneración y la calidad del servicio.

Palabras clave: remuneración, complementaria, servicio, básica, calidad

ABSTRACT

The research study, called "Remuneration of staff and quality of service at the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in Puno 2019", has been carried out with the aim of identifying and clarifying the relationship between the remuneration of the staff and its dimensions with the quality of service in the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in Puno, 2019.

This research is descriptive and correlational, with a correlational transactional design, the remuneration variable was worked on, with a population of 652 and a sample of 100 care workers.

The quality of the service variable was worked with a population of 270 users who access the service on average per day, sample and sampling of 100 users, in both variables a closed questionnaire of 20 questions was applied, with 3 answer options, the results were It has been processed in the Excel program and the data analysis was done through Spearman's Rho correlation coefficient statistical test, program (SPSS).

The relationship is positive at (0.697) and the significance value is 0.000, less than the established value 0.05, consequently, there is a significant relationship between remuneration and quality of service.

Keywords: remuneration, complementary, service, basic, quality

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA ..... **i**
ASESOR DE TESIS ..... **ii**
JURADO EXAMINADOR ..... **iii**
DEDICATORIA: ..... **iv**
AGRADECIMIENTO: ..... **v**
RESUMEN ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
ÍNDICE DE CONTENIDO ..... **viii**
ÍNDICE DE TABLAS ..... **xi**
ÍNDICE DE FIGURAS ..... **xii**
INTRODUCCIÓN ..... **xiii**
I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN **15**
1.1. Planeamiento del problema 15
1.2. Formulación del problema 18
1.2.1. Problema general 18
1.2.2. Problemas específicos 18
1.3. Justificación del estudio 18
1.3.1. Justificación teórica 18
1.3.2. Justificación metodológica 18
1.3.3. Justificación Práctica 19
1.3.4 Justificación Social 19
1.4. Objetivo general y objetivos específicos 20
1.4. 1. Objetivo General 20
1.4 2. Objetivos específicos 20
II. MARCO TEÓRICO **21**
2.1. Antecedentes de la investigación 21
2.1.1.. Antecedentes nacionales 21
2.1.2. Antecedentes internacionales 23
2.2. Bases teóricas de las variables 25
2.2.1. Remuneración del Personal 25

2.2.2. Calidad del servicio 29
2.3. Definición de términos básicos 34
III. MÉTODOS Y MATERIALES 39
3.1. Hipótesis de la investigación 39
3.1.1. Hipótesis general 39
3.1.2. Hipótesis específicas 39
3.2. Variables de estudio 39
3.2.1. Definición conceptual 39
3.2.2. Definición Operacional 40
3.3. Tipo y Nivel de Investigación 42
3.3.1 Tipo de Investigación 42
3.3.2. Nivel de Investigación 42
3.3.3. Método de Investigación: 42
3.4. Diseño de la investigación 43
3.4.1. Diseño - no experimental 43
3.5. Población y muestra del estudio 43
3.5.1. Población 43
3.5.2. Muestra 44
3.5.3. Tipo de Muestreo 45
3.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 45
3.6.1. Técnicas de recolección datos 45
3.6.2. Instrumento de recolección de datos 45
3.6.3. Confiabilidad del Instrumento 46
3.6.4. Validez del instrumento 48
3.7. Métodos de análisis de datos 49
3.8. Aspectos éticos 49
IV. RESULTADOS 50
4.1. Resultados 50
V. DISCUSIÓN 64
5.1. Análisis de discusión de resultados 64
VI. CONCLUSIONES 67
6.1. Conclusión General 67
6.2. Conclusiones Especificas 67

VII. RECOMENDACIONES.....69
7.1. Recomendación General.....69
7.2. Recomendaciones especificas.....69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....71
ANEXOS.....74
Anexo 1. Matriz de consistencia.....75
Anexo 2. Matriz de operacionalización.....76
Anexo 3. Instrumentos.....77
Anexo 4. Validación de Instrumentos.....79
Anexo 6. Matriz de datos.....85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensión Operacional 41
Tabla 2. Nivel alcanzado por la variable remuneración 50
Tabla 3. Porcentajes Variable Remuneración 51
Tabla 4. Dimensión Básica 52
Tabla 5. Dimensión Complementaria 53
Tabla 6. Dimensión bonificaciones 54
Tabla 7. Nivel Alcanzado por la Variable Calidad de Servicio 55
Tabla 8. Calidad de Servicio 56
Tabla 9. Dimensión equipamiento: 57
Tabla 10. Dimensión personal de salud - Fuente de elaboración propia 58
Tabla 11. Dimensión confianza: - Fuente de elaboración propia 59
Tabla 12. Correlación de la Hipótesis General 60
Tabla 13. Correlación de la Hipótesis Especifica 1 61
Tabla 14. Correlación de la Hipótesis especifica 2 62
Tabla 15. Correlación de la Hipótesis especifica 3 63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño de investigacion 43
Figura 2. Formula 44
Figura 3. Remuneración del Personal – Fuente de elaboración propia.....51
Figura 4. Dimensión Básica - Fuente de elaboración propia.....52
Figura 5. Dimensión Complementaria - Fuente de elaboración propia 53
Figura 6. Dimensión Bonificaciones - Fuente de elaboración propia.....54
Figura 7. Calidad de Servicio - Fuente de elaboración propia.....56
Figura 8. Dimensión Equipamiento - Fuente de elaboración propia.....57
Figura 9: Dimensión Personal - Fuente de elaboración propia.....58
Figura 10. Dimensión Confianza - Fuente de elaboración propia.....59

INTRODUCCIÓN

En el Perú, todos los trabajadores de la administración pública y privada y especialmente en el sector salud, deben adecuarse a los diferentes métodos de contratos y nombramientos que servirán para la conservación de sus vacantes laborales, pero teniendo en cuenta que su trabajo tenga un salario que responda a sus expectativas, para luego asumir con responsabilidad este encargo, para contribuir luego en el engranaje positivo que requiere el sistema de salud en nuestro país y particularmente en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, que favorezca al trabajador y al usuario de manera constante. Este trabajo de investigación desarrollado, fue para describir la relación que existe entre la remuneración y calidad del servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019, que es una institución pública.

La finalidad de este estudio realizado tiene como objetivo, describir, analizar y determinar, como se relaciona esta variable con la otra variable ocupacional en los trabajadores asistenciales de salud, con incorporación de los usuarios o pacientes que acuden a este hospital de Puno, para luego describir los resultados obtenidos y contribuir de esta forma con la mejora en la atención de salud en el referido nosocomio. Se puede deducir que esta calidad de servicio es fundamental porque servirá como base para diseñar estrategias sanitarias y promover programas formativos hacia el trabajador asistencial de salud. Por otro lado, el nivel remunerativo de los trabajadores permitirá adecuar de mejor manera esta distribución ´presupuestaria con niveles de acuerdo a su capacidad profesional. Asimismo, estos resultados mejoren la calidad esperada en el desarrollo de sus funciones y propicie la calidad de atención al usuario y ambos se mantengan satisfechos tanto profesionalmente, así como humana.

Una forma eficiente de administración de los sistemas de salud tiene como finalidad la mejora de la calidad en cada servicio brindado a las personas de la comunidad puneña, pero muchas veces no menciona averiguar la remuneración de cada trabajador asistencial y como ésta pueda influir negativamente o positivamente en el desarrollo de sus actividades diarias. Los profesionales de la

salud adquieren cierta potestad para realizar acciones y puedan solucionar algunos problemas con el objetivo de mejorar un servicio a su cargo, que resulta un método indispensable para mejorar la gestión de la atención sanitaria, esto determinará un mejor desempeño laboral, mejor atención al usuario y sobre todo adaptarlo a un sistema de salud más eficiente, equitativo y de calidad. Se debe considerar también más adelante algunos factores que mejoren la atención en salud como una infraestructura adecuada, equipos y materiales de última generación, vestimenta adecuada del personal asistencial y el uso de otras herramientas complementarias que puedan ayudar en la solución de cada problema presentado y que se pueda resolver en el tiempo previsto. Por otra parte, las condiciones laborales del trabajador asistencial en todo el Perú y específicamente en Puno, son deficientes, porque van desde la informalidad a la necesidad de llevar su familia el alimento necesario y permiten que el profesional acepte cualquier régimen remunerativo que el estado determine y el sistema de trabajo en la cual se desempeñara.

I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planeamiento del problema

Según Alva (2013) menciona que: “La remuneración constituye y sirve para todo efecto legal y es el íntegro de lo que el servidor público de salud recibe por sus honorarios, en dinero, cualquiera sea el medio, siempre que sean de su libre disposición.” Este concepto nos hace pensar que un trabajador asistencial de salud del Hospital Regional MNB de Puno, percibe su dinero mensual de acuerdo a lo que estipula el MINSA, que a veces resulta insuficiente para satisfacer sus necesidades, de ahí la importancia de realizar este estudio porque a mayor remuneración mejor rendimiento. Las sumas de dinero que se entreguen al trabajador directamente en calidad de alimentación principal, como desayuno, almuerzo y cena tienen naturaleza remunerativa. En algunos casos esta afirmación resulta compatible en algunas categorías de profesionales del hospital, porque existe este tipo de atención en los comedores, pero esto también resulta insuficiente dado que la calidad en la alimentación no es lo indicado.

En Latinoamérica, de acuerdo a la revista Cuánto Gana (2014), “Todos los servidores de salud en Estados Unidos reciben remuneraciones más significativas, por la calidad de vida de ese país, Lo que permite que sus ciudadanos tengan un mayor presupuesto en el sector salud.”

El sistema de salud de este País es más sofisticado debido a que el gobierno otorga un presupuesto alto para la atención a las personas, lo que no ocurre en nuestro País debido a que las remuneraciones de los trabajadores asistenciales del sector son bajas.

De acuerdo a la misma revista: Cuanto Gana (2014). “En Estados Unidos se requiere una especialidad forzosamente para ejercer medicina, por lo que los salarios varían en función del área escogida, sin embargo, podemos decir que el salario promedio de un médico es $300, 000 dólares anuales, por lo que al mes dispondrían de $25 000 dólares, lo cual es algo así como S/.80, 000 soles en nuestro País, cantidad de dinero que algunas personas en nuestro territorio tardan un año en ganar”.

En cambio, esto no sucede en la Región de Puno, donde los médicos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, de nivel 1 nombrados ganan en promedio S/ 5,200 soles y de nivel III 5,600 soles, incluido las guardias hospitalarias, sin embargo, siempre están inconformes con sus remuneraciones, por lo que frecuentemente protestan, haciendo huelgas, exigiendo al Nivel Central la mejora en sus haberes, lo que trae como resultado un abandono su centro de trabajo. Y abandonan a los usuarios, en situaciones caóticas, Muchos galenos refieren que una remuneración justa debe estar entre 8,000 y 12,000 soles.

A diferencia, Villar (2015), detalla que: “Los profesionales en enfermería son los más complicados de restituir y reclamó que se quedan solo para adquirir experiencia suficiente para retirarse". Y también indica que: “El salario mínimo para un auxiliar de enfermería grado tres es de 16.362 pesos, el de un grado dos es de $ 17.989 y el de un grado uno es de $ 19.794.” Una licenciada en enfermería llega a ganar $ 21.798. Y un jefe del departamento de enfermería alcanza los $ 31.910” La realidad es distinta en la Región Puno. donde una enfermera gana en promedio 4,000 soles mensuales, la licenciada en obstetricia gana 3,800 soles, y los técnicos en enfermería obtienen 2,900 soles aproximadamente, remuneraciones que son insuficientes para satisfacer sus necesidades básicas y asegurar una atención de calidad de los servicios del hospital Regional Manuel Núñez Butrón de ´Puno,

Dr. Pérez (2015), en Cuba, precisa que: “lograr la atención médica, así como diagnosticar a una enfermedad no es sencillo, por el costo elevado y la burocracia existente en el sector salud.

En nuestro Perú en la mayoría de hospitales del MINSA existen gran cantidad de usuarios o pacientes que acuden diariamente para lograr una atención médica, hacen largas colas para buscar su historial clínico, luego los pacientes se dirigen a las puertas de los consultorios para ser atendidos y que, al final del día, solo obtienen una receta médica y muy poca orientación para enfrentar una determinada dolencia o enfermedad, esto se debe a la falta de planificación de parte del personal asistencial y conlleva solo a que el usuario este disconforme con este tipo de atención. En cuanto se refiere a la calidad de servicio en el HRMNB de Puno ocurre algo similar porque los usuarios o pacientes jamás salen satisfechos por la atención recibida, debido a muchos factores como la mala infraestructura, no existe

equipos de última generación para diagnosticar sus enfermedades y sobre todo la mala atención del personal asistencial de este nosocomio.

En algunas investigaciones realizadas en la Universidad Academia del Humanismo Cristiano (2013). “En Chile se han trabajado muchos trabajos respecto a la mejora en la calidad de servicios en salud, tanto públicos como privados, no obstante, en el sector privado es mucho más sencillo adaptar las medidas tecnológicas en salud, debido a que disponen de mayores presupuestos que el sector público, los que son usados de una manera eficaz y constituye una inversión que pronto es recuperada.” A diferencia el sistema de salud público en el Perú el MINSA es el ente Rector en materia de salud, que tiene que diseñar las estrategias y normas sobre las remuneraciones del personal asistencial y sobre la calidad de atención en los diferentes nosocomios de nuestro país, que son muy criticadas por la mala calidad del servicio, la falta de personal, deficiente infraestructura, ausencia de equipos y materiales de última generación, atención inoportuna de los pacientes, que constantemente se quejan los usuarios. Es necesario mencionar que el Gobierno de nuestro País, formulo una Reforma Integral de Salud para incrementar la remuneración de todos los profesionales de la salud, y por ende mejorar la calidad del servicio en todos los usuarios del Perú, pero los indicadores no mejoran y la atención sigue siendo de mala calidad, donde la remuneración del personal de salud es el estímulo más primordial para un rendimiento en el trabajo asistencial y así como se refleja en la calidad de servicio; Donde estas dos variables están estrechamente conectados, por lo tanto, no se puede calificar de forma separada, en tal sentido evaluó en la remuneración de los trabajadores asistenciales y la calidad de servicio del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, en los diferentes contextos y bajo las siguientes consideraciones. Por esta razón se desarrolló la presente investigación; Para lo cual nos formulamos las siguientes preguntas:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cómo es la relación entre la remuneración y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión equipamiento en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019?

PE 2. ¿Qué relación existe entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal de salud en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019?

PE 3. ¿Cómo es la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión confianza en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El significado de la investigación es importante porque menciona la teoría de la Subsistencia de David Ricardo (1817), y la teoría de los Ingresos por Adam Smith (1776), lo mencionado por David Ricardo se sustenta, en que la mano de obra tiene un precio natural, porque es la remuneración que le permite subsistir al trabajador y satisfacer sus necesidades, porque puede haber fluctuaciones positivas o negativas del precio natural o del mercado, si éstas son positivas el trabajador puede sentirse cómodo con sus ingresos y si éstas son negativas el trabajador se encuentra en situaciones de miseria, y no tiene una rentabilidad adecuada para adquirir su canasta básica familiar.

1.3.2. Justificación metodológica

La metodología utilizada en la presente investigación es el método descriptivo y correlacional, de igual forma se presenta la Aptitud, Actitud, Personal,

Empatía y la Capacidad de los trabajadores del hospital para conocer y atender de forma eficiente a sus usuarios, utilizando instrumentos de recolección de datos referentes a evaluar la remuneración y la calidad de servicio en una institución pública, también presenta la forma como se recolectan y se procesan los datos de una investigación, finalmente presenta la escala de Richter, que orienta la forma de medir los objetivos y el coeficiente estadístico de Rho de spearman, que verifica y obtiene la prueba de hipótesis.

1.3.3. Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico, la investigación presenta los resultados, el mismo que puede servir como línea de base para todos los funcionarios públicos, en especial a los trabajadores del Sector Salud, referente a sus remuneraciones y la calidad de servicio que brindan, toda vez que el país en estos momentos pasa por una crisis social, donde el principal problema es el nivel remunerativo, entonces nuestra investigación muestra la realidad que viene pasando el sector hospitalario de nuestra región de Puno.

1.3.4 Justificación Social

Los motivos que nos llevaron a investigar la relación entre la remuneración del personal asistencial y la calidad de servicio que brindan en la Región Puno, se centra en que para nadie es un secreto que el sector salud viene atravesando una aguda crisis en su sistema de atención en salud, debido principalmente a dos factores importantes como son las remuneraciones del personal asistencial y la calidad de servicio hacia los usuarios Esta crisis que ocurre en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, es a diario donde muchas personas manifiestan su descontento por la deficiente atención recibida por parte de los servidores asistenciales de este nosocomio: las extensas colas para conseguir una atención, ausencia de especialización en los profesionales de salud, el abuso peramente a los pacientes y más grave aún, una falta de empatía hacia los beneficiarios.

Es un peligro constante y de tipo social que perjudica a la población puneña, donde los pacientes que asisten a este establecimiento de salud esperan tener una atención de calidad, pero sucede todo lo contrario; Por que los usuarios expresan que un “beneficiario sale más deprimido que cuando entro”, lo que perjudica a un

gran número de los usuarios del departamento, este peligro debe ser resuelto mediante este estudio de investigación.

1.4. Objetivo general y objetivos específicos

1.4. 1. Objetivo General

OG. Determinar la relación entre la remuneración y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

1.4 2. Objetivos específicos

OE 1. Establecer la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión equipamiento en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

OE 2. Precisar la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal de salud en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

OE 3. Conocer la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión confianza en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1.. Antecedentes nacionales

Según la revista el Comercio (2014). “En el país, si el ministerio de salud fuese un enfermo, seguro recibiría un pronóstico negativo. Los largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, el frecuente maltrato a los usuarios y la falta de equipamiento de medicamentos hace que los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) y del Seguro Social (ESSALUD) sean mal vistos. En opinión del coordinador de la Red Peruana de Pacientes y Usuarios en Salud”

El Dr. Ríos M. (2014). Responde que “Los pacientes se sienten desprotegidos ante eventuales negligencias, a pesar de que el MINSA y ESSALUD tienen instituciones creadas para defender al paciente; los usuarios dejan de ir a determinada clínica privada si recibe un maltrato o daño, opción que no hay en el sector público”.

De acuerdo al Ministerio de Salud (2002). Señala que “Los trabajadores de salud sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Asimismo, otorgarles autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios de salud les eleva la moral. Medir la satisfacción laboral es comprobar la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos, es por eso que la satisfacción laboral es importante para el bienestar deseable, que es un cuidado de enfermería óptimo.”

Castillo y Lipa. (2016) en su estudio titulado Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las áreas críticas, dé la clínica Internacional sede San Borja. En una muestra de 52 enfermeras(os). Estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Utilizaron dos instrumentos Maslash Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font _ Roja de Aranaz y Mira para el nivel de satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado que el 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5,8% del profesional de enfermería presentó síndrome de burnout. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. En cuanto a los factores de

satisfacción laboral y la satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de los encuestados tienen un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal.

El Dr. Alva (2012). realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal, en Lima; con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad, estudio, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 36 enfermeras (os), la técnica fue la encuesta, obtuvieron que el 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62%(22) fue media. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción baja.

Mancilla y Olarte (2014), realizaron un estudio titulado Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica, estudio descriptivo _ correlacional, diseño no experimental, transversal. Utilizaron dos test psicométricos uno de ellos el de Fair, Look y wall para evaluar la satisfacción laboral versión española y el otro test psicométrico de estrés ocupacional con validez de Marlash Burnout el cual incluye las dimensiones extrínsecas e Intrínsecas de la teoría de Herberzg. Los resultados que obtuvo fue de un 60.5% del personal de enfermería presenta insatisfacción laboral Alto; el 39.5% presenta satisfacción laboral en un nivel bajo, llegando a una conclusión de existir una relación negativa 9 inversa entre las variables, es decir la correlación fue negativa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional.

Zelada (2014), realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja- Lima, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones, estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, población conformada por 28 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario basado en la escala de Lickert de Satisfacción laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial, basado en el modelo de Sonia Palma SL-SPC en 2002, se obtuvo que el 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) satisfacción alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto

2.1.2. Antecedentes internacionales

De acuerdo a la Sociedad Española de Calidad Asistencial SECA (2012). “Las acciones realizadas en procesos de calidad, y su mejoramiento deben reflejarse como una estrategia fundamental e imprescindible para ejecutar en los centros de salud. Para verificar el nivel atención en la calidad de servicios de salud y así poder determinar las actividades para una mejora frecuente, donde se necesita obtener recabar los aspectos más imprescindibles de la atención mediante herramientas de medición que permitan su monitorización.”

El medico Pablos (2016), realizó un estudio Titulado Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajos y Cáceres de Madrid. Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, en una muestra de 806 enfermeras(os). Estudio cuantitativo, descriptivo. Utilizó como instrumento el cuestionario modificado de satisfacción Laboral del Personal Administrativo y Servicios de la Universidad de Salamanca, este cuestionario consta de tres partes: Información de carácter general, percepción del ámbito de trabajo, comentario y sugerencias. El resultado fue que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo y un 30% se encuentra insatisfecho con el ámbito laboral.

Dos especialistas que son: Portero & Vaguero (2015), realizaron un estudio titulado Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía: Enfocado en las variables de tipo socio laboral. Estudio de tipo descriptivo transversal, la muestra fue de 258 enfermeros/auxiliares. Utilizaron como instrumento para medir la variable Estrés, el cuestionario original de Maslach Burnout Inventory la nurssing stress scale y el cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado puntuaciones medias de estrés laboral de un 44.3% y de satisfacción laboral de 65.46%.

Montoya (2014), realizó un estudio titulado Evaluación de la satisfacción laboral y Valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, Madrid, la muestra fue 360 empleados; el estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizó dos instrumentos existentes el cual fueron modificados, para la "satisfacción laboral" de Jss Spector (job satisfaction survery), que permite evaluar 10 aspectos relevantes en la satisfacción laboral, compuesta por 2 dimensiones: extrínsecas e intrínsecas constituido por 40 ítems y el segundo cuestionario para medir el valor percibido del empleado. Se obtuvo como resultado que los factores 8 intrínsecos como la promoción, las recompensas reconocimientos y el trabajo en sí, aportan directamente a la satisfacción del empleado presentando una percepción alta del 61%, en cuanto a los factores extrínsecos, se obtuvo una percepción alta del 74%, es decir a pesar de que no generan satisfacción, al menos estas variables hacen que el trabajador esté en un estado de confort y para el 26% restante, se evidencia insatisfacción reflejada principalmente en la variable sueldo.

La organización internacional del trabajo (OIT) actualmente define a la salud como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) y macro (social). Tomando en cuenta el aspecto social ubicamos a la salud laboral el cual se refiere a un medio ambiente de trabajo adecuado, en condiciones de trabajo justa, donde los trabajadores pueden desarrollar una actividad con dignidad, es por ello que nos enfocamos principalmente en las condiciones de trabajo, el cual tiene tres aspectos fundamentales que son: condiciones medio ambientales, condiciones físicas y organizativas. La OIT en el año 2008, define al trabajo que es todo aquello en el cual las personas esperan en sus trayectorias

laborales un trabajo productivo, remuneraciones justas, seguridad del lugar del trabajo, protección social, mayores perspectivas para el desarrollo personal e integración social, libertad para que expresen sus preocupaciones y participen en la toma de decisiones.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Remuneración del Personal

Teoría de la Subsistencia por David Ricardo (1817)

De acuerdo a Ricardo (1817), dicho por (Sotelo, 2010), en su texto “Principios de ahorro política y tributación” que el hecho de texto tiene un importe natural, porque constituye la remuneración que le permite permanecer al laborioso y un importe de mercado, porque puede haber fluctuaciones positivas o negativas del importe natural, si son positivas el laborioso puede recrearse fácilmente de su caudal y si son negativas el laborioso se encuentra en situaciones de miseria.

Teoría de los Ingresos por Adam Smith (1776)

Según Smith (1776), dicho por (Gestiopolis, 2001), en su texto la satisfacción de las naciones considera los salarios dependientes de la satisfacción. Considera que la instancia de suceso de texto, esto es, el máximo empleo de trabajadores aumenta en la medida La organización internacional del trabajo (OIT) actualmente define a la salud como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) y macro (social). Tomando en cuenta el aspecto social ubicamos a la salud laboral el cual se refiere a un medio ambiente de trabajo adecuado, en condiciones de trabajo justa, donde los trabajadores pueden desarrollar una actividad con dignidad, es por ello que nos enfocamos principalmente en las condiciones de trabajo, el cual tiene tres aspectos fundamentales que son: condiciones medio ambientales, condiciones físicas y organizativas.

Teoría de los Salarios Altos por Henry Ford (1915)

De entente a Ford (1915), dicho por Gestiunion (2014), indica que dedicar salarios altos a los trabajadores conduce a que haya un máximo consumo, un crecimiento en la solicitud de variedad y como consecuencia de esto, variedad a

precios bajos. Si la productividad crece, ello aumenta las utilidades y da puesto a nuevas inversiones que impulsan una mejor fabricación. En síntesis, lo que hace acrecentar el sueldo es un aumento en la productividad.

Teoría del valor por Carlos Marx (1867)

Según Marx (1867), dicho por Gestiopolis (2001), en su libro El Capital; lo que el patrono le sueldo al peón por su movimiento o ministerio, no es efectivamente el atrevimiento del cometido, sino el atrevimiento de su énfasis de trabajo. Además, halló que la etapa gremial se divide en dos partes; la primera la llamó plazo necesitado de compromiso, adonde solamente se cubren los costos de fabricación y el peón obtiene tan pronto como los ingresos y servicios necesarios para subsistir. A la segunda la llamó decisión adicional, en ésta el socio hace sus utilidades, porque esta parte de la responsabilidad no le es retribuida al peón. El atrevimiento de ese encargo no remunerado es lo que constituye la plusvalía.

2.2.1.1. Dimensión 1: Remuneración básica

En el libro “Administración de salarios y gestión de recompensas” señala lo siguiente: la remuneración básica unificada es el salario mínimo establecido legalmente, para cada período laboral, que los empleadores deben pagar a sus trabajadores en compensación por sus labores realizadas (Cevallos, 2011).

Indicador 1: Remuneración Total

Aquella cuya percepción es regular en su monto, permanente en el tiempo y se otorga con carácter general para todos los funcionarios, directivos y servidores de la Administración pública (Cevallos, 2011)

Indicador 2: Remuneración reunificada

Artículo 6º.- La Remuneración reunificada es aquella que resulta de integrar en un solo concepto las remuneraciones complementarias del trabajador, excepto la personal y familiar; las remuneraciones complementarias del cargo y las especiales: Condiciones de Trabajo, Riesgo de Vida y Funciones Técnicas Especializadas; así como otros conceptos remunerativos de carácter permanente que se vengan otorgando bajo cualquier nomenclatura o denominación al amparo

de disposiciones legales: administrativas o pactos colectivos, con excepción de las otorgadas por Ley expresa (D.S.057-86-PCM)

Indicador 3: Remuneración transitoria por homologación

Artículo 7º.- La Transitoria para Homologación es la Remuneración de carácter pensionable, constituida por los incrementos por costo de vida que se otorguen en el futuro y los saldos que se generen como consecuencia de los procesos de homologación. (D.S.057-86-PCM)

2.2.1.2. Dimensión 2: Remuneración complementaria

La remuneración complementaria es aquella que percibe el trabajador adicionalmente a su remuneración básica y que forma parte de los pagos que percibe por la prestación del servicio o con ocasión del mismo. Es preciso señalar que dichas remuneraciones no se derivan necesariamente de la prestación ordinaria de trabajo sino de otros factores que pueden estar relacionados con: - La prestación de servicios del trabajador en condiciones no ordinarias (p.e. bonificaciones por la realización de labores en sobretiempo o por trabajos nocturnos) - La calidad personal del trabajador (p.e. asignaciones por determinadas contingencias o festividades como el matrimonio o el fallecimiento de algún familiar directo) - Circunstancias externas al trabajo y a la condición del trabajador (gratificaciones por fiestas patrias y navidad o gratificaciones extraordinarias) - Resultados del negocio (bonificaciones por productividad) Así, como remuneración complementaria es posible identificar tanto conceptos remunerativos como no remunerativos, según las características y regularidad de su otorgamiento. Sin embargo, existen ciertas reglas que nos permiten identificar su naturaleza según se trate de remuneraciones regulares o periódicas. (D.S.057-86-PCM)

Indicador 1: AETAS.

Asignaciones Extraordinarias por Trabajo Asistencial y pago de productividad a las Direcciones Regionales de Salud y sus dependencias, es una asignación adicional a la remuneración complementaria, siendo exclusivo para el personal asistencial del ministerio de salud.

Indicador 2: Incentivos

Un incentivo es un mecanismo que relaciona una recompensa o castigo a un determinado desempeño o conducta. El objetivo de establecer un incentivo es inducir un determinado comportamiento. Se supone que el sujeto al que se le aplica actuará como un agente racional evaluando los costes y beneficios (homo economicus,2005)

Indicador 3: Aguinaldos

El aguinaldo es el término con el que se denomina al pago extra que un empleador abona a su trabajador, usualmente por fin de año. En algunos países se suele otorgar un segundo aguinaldo a mitad de año.

Indicador 4: Horas extras

Las horas extraordinarias son aquellas que representan el tiempo adicional a la jornada laboral normal, que empleados o trabajadores realizan. Mayormente, la jornada ordinaria de labor en los distintos países del mundo cubre una extensión de 8 horas (D.L.276)

2.2.1.3. Dimensión 3: Bonificaciones

Son remuneraciones complementarias, otorgadas al trabajador para compensar factores externos distintos a su trabajo, es decir lo que se busca con su entrega es compensar la anormalidad, o el carácter extraordinario del trabajo o el esfuerzo del trabajador.

Indicador 1: Asignaciones Familiares

Es un subsidio estatal para los trabajadores dependientes, independientes, pensionados y subsidiados, por las personas que vivan a sus expensas y cumplan con los requisitos establecidos en la ley (D.S.057-86-PCM)

Indicador 2: Bonificación Personal

La bonificación personal se otorga a razón de 5% del haber básico por cada quinquenio, sin exceder de ocho quinquenios (D.L.276)

Indicador 3: Guardias Hospitalarias

Es una actividad técnico - administrativa, documentada y supervisada, que realiza el jefe del departamento o del servicio, o el jefe del establecimiento de salud o el que haga sus veces, según necesidad del servicio, para asegurar la oportunidad y continuidad de la atención de salud. Servicio de guardia hospitalaria. (MINSA 2016)

2.2.2. Calidad del servicio

Administración de Calidad por Joseph Juran (1966) Según, (Juran, 1966), citado por (Orellana, 2012a), considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como 30 consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.

Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que el llamo trilogía de Juran, que divide el proceso de administración de calidad en tres etapas: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Cero Defectos de Philip B. Crosby (1961) Según, (Crosby, 1961), citado por (Giugni, 2009a), indica que la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que, al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de “cero defectos”.

Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en este proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso. Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

Las compañías deberían adoptar una “vacuna” de calidad a fin de prevenir la no conformidad. Los tres ingredientes de esta vacuna son: la determinación, la capacitación y la implementación. El mejoramiento de la calidad es un proceso, no un programa; debería ser estable y permanente.

Las auditorías de calidad al proveedor son casi innecesarias, a no ser que el vendedor sea totalmente incompetente. Es imposible saber si el sistema de calidad del proveedor proporcionará la calidad requerida simplemente con auditar su plan. “Cero defectos” no es un eslogan. Constituye un estándar de performance. Además, desalentar al personal mediante una exhortación constante no es la respuesta adecuada. Crosby estima que en los años sesenta varias compañías japonesas aplicaron adecuadamente el principio de “cero defectos”, utilizándolo como una herramienta técnica, mientras la responsabilidad de su debida implementación se asignó a la dirección. Por el contrario, en Estados Unidos este principio se utilizó como un instrumento motivador, y la responsabilidad en caso de registrarse defectos recaía en el trabajador. Esta estrategia requiere una orientación técnica además del compromiso de la dirección.

Control Total de Calidad por Armand Feigenbaum (1940) De acuerdo a. (Feigenbaum, 1940), citado por (Orellana, 2012b), considera que la calidad no solo es responsabilidad del departamento de producción, sino que se requiere de toda la empresa y todos los empleados para lograrla. Para así construir la calidad desde las etapas iniciales y no cuando ya está todo hecho. Sostiene que los métodos individuales son parte de un programa de control. Feigenbaum, afirma que el decir "calidad" no significa "mejor" sino el mejor servicio y precio para el cliente, al igual que la palabra "control" que representa una herramienta de la administración.

Control Total de calidad por Kaoru Ishikawa (1949) Según, (Ishikawa, 1949), citado por (Orellana, 2012c), considera que el control de calidad consiste en “desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Su filosofía está basada en el control de calidad en el que es necesario que la empresa estructure adecuadamente su Plan de Capacitación en calidad (para lograr el objetivo es preciso repetir la educación una y otra vez), destinados a todos

los niveles de la organización, cuyos objetivos deben de guardar correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización.

Los 14 Puntos de la Calidad por Edward Deming (1986). De acuerdo a. (Deming, 1986), citado por (Giugni, 2009b), considera que Calidad no quiere decir lujo. La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor son siempre cambiantes, el modo de definir la calidad con referencia al consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos. Los 14 puntos de la calidad

1. Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
3. Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.
4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planificación de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).
7. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo del supervisor debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.

9. Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean relaciones de rivalidad, la principal causa de la baja calidad y la baja productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.
11. Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.
12. Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.
13. Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora.
14. Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación. La transformación es trabajo de todos.

2.2.2.1. Dimensión 1: Equipamiento

Son los elementos necesarios para equipar un establecimiento de salud, equipos médicos, mobiliarios, computadoras, software, internet, multifuncionales, papelerías, equipos de materiales y equipos de oficina (MINSA 2016)

Indicador 1: Instalaciones

Es el acto y la consecuencia de instalar: establecer, situar algo en el sitio debido. El término también puede aludir al conjunto de los elementos instalados y al espacio que dispone de todo lo necesario para el desarrollo de una determinada actividad.

Indicador 2: Equipos

Son equipos multidisciplinarios que se conforman con disciplinas técnicas y profesionales que realizan diferentes actividades, con un objetivo común que es el de proveer en cualquier ámbito a los pacientes y familias la atención más integral de salud posible.

Indicador 3: Indumentaria

La ropa (también llamada vestimenta, atuendo o indumentaria) es el conjunto de prendas generalmente textiles, fabricadas con diversos materiales y usadas para vestirse, protegerse del clima adverso y en ocasiones por pudor (ropa interior), y para evitar daños en la piel por condiciones externas (entorno laboral).

Indicador 4: Instrumental

El instrumental médico es un conjunto de aparatos, máquinas y herramientas necesarias para realizar una intervención determinada. Están diseñados para proporcionar al personal sanitario una ayuda a la hora de realizar una maniobra básica y están fabricados con materiales de alta calidad como el acero inoxidable o incluso titanio, para hacerlos resistentes a la corrosión, esterilización y a las soluciones de limpieza utilizadas.

2.2.2.2. Dimensión 2: Personal de salud

Es un profesional competente en salud materna y neonatal, educado, capacitado y regulado según los estándares nacionales e internacionales. Son competentes para proporcionar y promover una atención digna, socioculturalmente sensible y de calidad basada en la evidencia, basada en los derechos humanos, a mujeres y recién nacidos. Son competentes en la gestión del trabajo de parto y el parto para garantizar una experiencia de parto positiva para las mujeres. Además, son competentes para identificar y manejar o derivar mujeres y / o recién nacidos con complicaciones de salud.

Indicador 1: Disposición

Es la forma en que las cosas están colocadas. Cuando se refiere a la disposición de una persona se refiere a su estado anímico para hacer algo a corto plazo. (Wikipedia)

Indicador 2: Buena Voluntad

Es aquella que obra no sólo conforme al deber, sino por respeto al deber mismo. Kant distingue entre acciones realizadas de acuerdo con el deber (acciones

legales) y acciones que además están realizadas por respeto a la ley (acciones morales).

Indicador 3: Comportamiento

Es comprendido como todo aquello que el individuo hace o dice independientemente de si es o no observable, incluyéndose tanto la actividad biológica como la interrelación dinámica del sujeto con el medio. (Fernández, 2003).

2.2.2.3. Dimensión 3: Confianza

Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones y de valores (Wikipedia-2014)

Indicador 1: Actitud

Es el comportamiento que emplea un individuo frente a la vida. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determina (Wikipedia)

Indicador 2: Aptitud

Es la habilidad o postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros. (Wikipedia)

2.3. Definición de términos básicos

Remuneración del Personal. Según Urquijo (1997), basándose en un concepto de remuneración económica, se define como el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios. La más usual es la conocida como sueldo o salario. Se sabe entonces que el empleado, se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada. Así mismo, las organizaciones se interesan en invertir compensación para las personas, si reciben contribuciones que le permitan el alcance de sus

objetivos. Entendiéndose por contribuciones los pagos que hace el trabajador a la organización a la cual pertenece (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, esmero, etc.)

Calidad del servicio. En cuanto a la calidad del servicio, Romero (2008), estudió sobre Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el empleo de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, concluyendo: La conceptualización de la generalidad de los pacientes sobre la calidad de atención del fragmentario de dispensario es medianamente aciago con línea a adverso (56.67%), preciso que el firme manifiesta que la enfermera se muestra implacable ante el dolor, evasión contra sus necesidades, descuido de gentileza al atenderlo, evasión contra la igualación de la privacidad, descuido de atención ya que las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran desinterés por el esfera de la mecanismo así como por los ruidos que dificultan su pausa y el desgana por su alimentación. Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable (43.33%) de pacientes que perciben la clase de la atención como favorable y medianamente favorable lo cual síntoma que en el empleo de medicina hay enfermeras que realizan su misión con dedicación y esmero.

Igualmente, Niño, Et. Al. (2010), en su indagación titulada Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre del departamento Lambayeque 2010, concluyeron: El estudio de la confort popular y comodidad según las dimensiones de la calidad se muestra en la Tabla 2, apreciándose que existía una insatisfacción popular, en quidam de sus niveles: de 89,80% e insatisfacción en el volumen confiabilidad de 88%; las dimensiones tangibles (81,5%), tranquilidad (47,7%), respuesta rápida (84,3%) y empatía (80,5%).

De homogénea manera, Bravo (2011), investigaron sobre la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña, concluyendo: la conceptualización habitual de la calidad de la atención ofrecida de consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña se la califica entre magnífico y buena, comunicación muy interesante de reflexionar para sustentar la calidad del servicio.

De la misma manera Monchón & Montoya (2013), estudiaron sobre el nivel de calidad del cuidado auxiliar técnico sanitario desde la conceptualización del beneficiario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD Chiclayo, 2013, concluyendo: queda evidenciado que el nivel de calidad del cumplimiento auxiliar técnico sanitario, desde la conceptualización del beneficiario en el servicio de Emergencia del H.N.A.A.A es BAJO con un resultado de 64,18%, es manifestar que existe una clara insatisfacción del beneficiario por tanto las expectativas del paciente no han sido superadas. De las 5 dimensiones propuestas por Donavedian para calcular el nivel de calidad, la corpulencia empatía presento el máximo porcentaje en cuanto a altura de calidad BAJO y la corpulencia confianza obtuvo el máximo porcentaje en cuanto a nivel de calidad ALTO.

Finalmente, Tinoco (2016), estudió satisfacción del beneficiario extranjero en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en la fase Octubre diciembre 2015, concluyendo: que el beneficiario extranjero en consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz se encuentra, en su totalidad, insatisfecho con los servicios brindados por dicho centro médico.

Remuneración Básica. Constituye la remuneración mínima que se otorga por desempeñar un puesto de trabajo, se le ha dado esta cantidad la calificación de básica porque sirve de base para los demás pagos complementarios (Wikipedia)

Remuneración Complementaria. Es aquella que percibe el trabajador adicionalmente a su remuneración básica y que forma parte de los pagos que percibe por la prestación del servicio o con ocasión del mismo.

Bonificaciones. Según Morales y Velandia (2001), las bonificaciones son parte importante del concepto de compensación; en ocasiones se denominan compensaciones indirectas, es decir, que no son retribución propiamente dicha del servicio prestado, sino que sólo se otorgan por pertenecer a la empresa o desempeñar un puesto de trabajo. Incluyen conceptos como protección de la salud, servicios del empleado, servicios a la familia del empleado, pensiones de jubilación o vejez, tiempo de descanso remunerado. Su relación con la productividad es muy débil y su objetivo básico es proteger el bienestar de los empleados

Equipamiento. Conjunto de instalaciones básicas necesarias para una determinada actividad.

Bonificación Personal. El que, en virtud de contrato escrito, en cualquiera de las modalidades de contratación de personal prevista en la legislación laboral

Confianza. Por Fernández (2011), “Consiste en darle lo acordado con el paciente, así como las fases de exactitud exigidos, proporcionando el servicio de acuerdo con lo acordado”

Seguridad. Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner 2002:103) la responsabilidad es: “El concepto y la gentileza de los empleados y su ingenio para inspirar buena fe y confianza”

2.3.10. Empatía. Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, (2002:103): empatía es “Brindar a los clientes expectativa individualizada y cuidadosa”. Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como:

“La maestría cog native6, propia de un individuo, de percibir el punto de vista del otro o de asimilar algunas de sus estructuras de mundo, sin amparar necesariamente este mismo aspecto

Educación Superior: por (Wikipedia, 2015), se refiere a la última etapa del proceso de aprendizaje académico, es decir todas las trayectorias formativas post-secundarias que cada país contempla en su sistema. Se imparte en las universidades, academias superiores o Instituciones de Formación Profesional entre otros.

Educación Técnica: por (MiFuturo.cl, 2012), está orientada a entregar a los estudiantes la capacidad y los conocimientos necesarios para desempeñarse en una especialidad de apoyo al nivel profesional, o bien desempeñarse por cuenta propia.

Efectividad: por (Nunes, 2012), se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados.

Experiencia Laboral: por (Wikipedia, 2015), es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo.

Grado de Instrucción: por (Eustat, 2004), es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.

Productividad: por (DefinicionDe, 2008), hace referencia al incremento o la disminución de los rendimientos, surgido en las variaciones del trabajo, el capital, la técnica u otro factor.

Tiempo de Servicio: por (FYAsociados, 2008), es un beneficio social de previsión de las posibles contingencias que origine el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y de su familia.

Medida de Estabilidad: por (Cortese, 2010a), en este procedimiento un mismo instrumento de medición (o ítems o indicadores) es aplicado dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de un período de tiempo. Si la 37 correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable.

Capacidad de Respuesta: por (Turmero, 2012), deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.

Índice de Reactividad Interpersonal de Davis: por (Olivera, 2011), es un cuestionario de autoadministración que cuenta con 28 ítems e integra 4 subescalas que permiten evaluar diferentes dimensiones de la empatía. El sujeto a evaluar debe otorgar un puntaje que se extiende de 1 a 5 según el grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación.

Rentabilidad: por (Wikipedia, 2015), es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión equipamiento en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

HE 2. Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal de salud en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

HE 3. Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión confianza en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Remuneración de personal

La remuneración, es un factor determinante e imprescindible en la atención hacia los usuarios en los servicios de salud y las interrelaciones de los trabajadores con el MINSA.

Calidad de servicio

La calidad de servicio es la idoneidad con lo solicitado lo cual se evalúa mediante la no atención de un servicio. Por lo tanto, es la atención adecuada y especializada que recibe un beneficiario en un centro de salud.

3.2.2. Definición Operacional

Remuneración del personal:

Es la información recabada de todos los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, con el fin de conocer su percepción sobre la remuneración, a través de cuestionarios de encuestas relacionadas con su remuneración, sus complementarios y bonificaciones.

Calidad de Servicio:

Es la compilación de datos de todos los pacientes del Hospital Regional Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, con la finalidad de evaluar su conceptualización acerca de la calidad del servicio, mediante el uso de encuestas relacionadas con Equipamiento, personal y confianza.

Tabla 1.

Dimensión Operacional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición			Item
Remuneración del personal	Remuneración básica	Total	Bueno	Regular	Deficiente	ITEM 1: Preguntas: (1;2;3…7)
		Reunificada				
		Transitoria por homologación				
	Remuneración complementaria	AETAS				ITEM 1: Preguntas: (8;9;10…13)
		Incentivos				
		Aguinaldos				
		Horas extras				
	Bonificaciones	Asignaciones familiares				ITEM 1: Preguntas: (14;15;16…20)
		Bonificación Personal				
		Guardias hospitalarias				
Calidad de servicio	Equipamiento	Instalaciones				ITEM 2: Preguntas: (1;2;3…7)
		Equipos				
		Indumentaria				
		Instrumental				
	Personal de Salud	Disposición				ITEM 2: Preguntas: (8;9;10…13)
		Buena voluntad				
		Comportamiento				
	Confianza	Actitud				ITEM 2: Preguntas: (14;15;16…20)
		Aptitud				

Fuente: Matriz de Consistencia.

3.3. Tipo y Nivel de Investigación

3.3.1 Tipo de Investigación

Aplicada

El tipo de estudio de la investigación es aplicado, por consiguiente, se busca dar realizables soluciones o la solución más adecuada para los problemas planteados. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

3.3.2. Nivel de Investigación

Nivel es descriptiva correlacional

Durante el estudio metodológico, la investigación es descriptiva correlacional, también presentamos la manera de cómo se recabo y de cómo se sistematizo los datos del presente estudio

El mismo que constituye un elemento fundamental para los trabajadores del sector público, en lo que se refiere a las remuneraciones del personal y la calidad de servicio, porque el Perú está atravesando una crisis sanitaria, donde el problema fundamental es la calidad de servicio que ofrecen los centros de salud y la baja remuneración que perciben los trabajadores asistenciales del Ministerio de Salud, por lo que esta investigación demuestra la cruda realidad que atraviesa el sistema de salud en la región Puno.

3.3.3. Método de Investigación:

El estudio realizado es de método hipotético deductivo debido a que nuestras hipótesis deben ser respaldadas con los resultados que se han obtenido de manera deductiva antes las afirmaciones que proporcionamos dentro de nuestro estudio de investigación.

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño - no experimental

Según Hernández, et al (2014), indica que" son todos aquellos estudios realizados sin manipular las variables en lo que solo se observan los fenómenos en su contexto natural para analizarlos" (p.152).

Corte transversal

En síntesis, según lo mencionado por el autor el estudio estará basado en el diseño no experimental utilizado ya que solo se observa la actualizad, y a su vez los datos se recolectan en tiempo establecido.

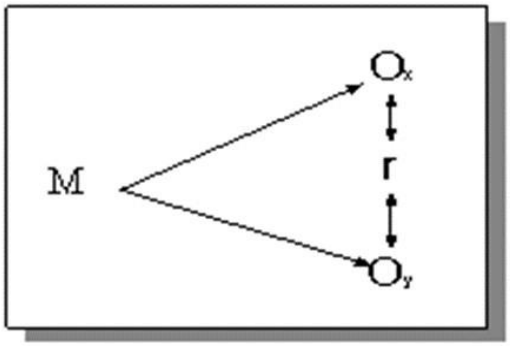


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

M: Muestra de servidores asistenciales y pacientes del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" Puno

OX: Remuneración del personal

r: Relación existente entre las dos variables

OY: Calidad del servicio

3.5. Población y muestra del estudio

3.5.1. Población

Variable remuneración: El estudio alcanzó al 100% de los trabajadores Asistenciales del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" Puno, que en total son 652

Variable calidad del servicio: El presente estudio llegó a 100 usuarios del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno, y se programó la atención por 24 horas.

3.5.2. Muestra

Para tabular el porcentaje de muestra, de la remuneración del personal y la calidad de servicio, se determinó mediante el método probabilístico, aplicándose la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Figura 2. Formula

V1: Remuneración del personal:

Datos:

n = Tamaño de muestra

P = Probabilidad de que suceda (50%)

Q = Probabilidad de que no suceda (50%)

Z□/2 = 1,96

N = Población (652)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula n= (0.5*0.5*(1.96) ^2*782) / (((0.09) ^2*781) +(0.5*0.5*(1.96) ^2)) n= 100

La encuesta alcanzó a 100 trabajadores asistenciales

V2: Calidad del servicio:

Datos:

n = Tamaño de muestra.

P = Probabilidad de que suceda (50%)

Q = Probabilidad de que no suceda (50%)

Z□/2 = 1,96

N = Población (100)

EE= 0,09

Desarrollo la formula

N = (0.5*0.5*(1.96) ^2*330) / (((0.09) ^2*329) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

N = 100

La muestra alcanza a 100 usuarios

Los datos obtenidos se recabaron mediante cuestionarios proporcionada a cada trabajador asistencial y paciente respectivamente,

3.5.3. Tipo de Muestreo

El tipo de muestra es aleatorio simple, El muestreo probabilístico aleatorio simple, Este método es uno de los más sencillos de aplicar, se caracteriza porque cada unidad que compone la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionado. Este método también se lo conoce como sorteo, rifa o la tómbola.

3.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección datos

Encuesta

Se desarrollo 02 instrumentos de encuesta cerrada con la finalidad de limitar y mediar las respuestas del interrogatorio, para medir la posición de los aspectos importantes.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionarios

Se elaboró 2 cuestionarios: Instrumento (cuestionarios) N° 01, variable remuneración del personal, cuenta con 20 preguntas, 3 respuestas y se aplicó a 100 trabajadores del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno.

El instrumento (cuestionario) N° 02, variable calidad del servicio, cuenta con 20 preguntas, 3 respuestas y aplicado a 100 usuarios del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno.

3.6.3. Confiabilidad del Instrumento

confiabilidad del cuestionario por alfa de cronbach

Para determinar la confiabilidad del instrumento de Remuneraciones del personal, se realizó una prueba piloto conformado por 10 trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butron de Puno, asimismo, se aplicó el Alfa de Cronbach para otorgarle confiabilidad al instrumento, antes de su aplicación a la muestra de estudio.

Fórmula del Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right)$$

Dónde:

α= Alpha de Cronbach

K = Número de ítems.

Vi= Varianza de cada ítem.

Vt= Sumatoria total de las varianzas

Reemplazando según la formula

$$\boldsymbol{\alpha = \frac{20}{20-1}\left(1 - \frac{10.85}{72.1}\right)}$$

$$\boldsymbol{\alpha = \frac{20}{19}\left(1 - \frac{10.85}{72.1}\right)}$$

$$\boldsymbol{\alpha = 1.05 * 0.84}$$

$$\boldsymbol{\alpha = 0.88}$$

La confiablidad del instrumento es de fuerte confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario por alfa de Cronbach

Para determinar la confiabilidad del instrumento de calidad de servicio, se realizó una prueba piloto conformado por 10 trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butron de Puno, asimismo, se aplicó el Alfa de Cronbach para otorgarle confiabilidad al instrumento, antes de su aplicación a la muestra de estudio.

Fórmula del Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right)$$

Dónde:

α= Alpha de Cronbach

K = Número de ítems.

Vi= Varianza de cada ítem.

Vt= Sumatoria total de las varianzas

Reemplazando según la formula

$$\boldsymbol{\alpha = \frac{20}{20-1}\left(1 - \frac{11.3}{92.9}\right)}$$

$$\boldsymbol{\alpha = \frac{20}{19}\left(1 - \frac{11.3}{92.9}\right)}$$

$$\boldsymbol{\alpha = 1.05 * 0.87}$$

$$\boldsymbol{\alpha = 0.91}$$

igualmente, la confiablidad del instrumento es alta confiabilidad

3.6.4. Validez del instrumento

Según Hernández et al (2014) indican:

> La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa. (p.202)

La validez de contenido. Según Hernández et al (2014) indican, “Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.

Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida” p. 201). La validez de constructo Según Hernández et al (2014) indican “Es probablemente lo más importante, sobre todo desde una perspectiva científica, y se refiere a qué tan bien un instrumento representa y mide un concepto teórico” (p. 203).

La validez de expertos: Según Hernández et al (2014) indican “Es el grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido de hecho, se consideró por muchos años como parte de ésta” (p. 204).

Según el análisis de la tabla anterior, se puede observar la descripción general del instrumento.

Grado Académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Magister: Administración estratégica de empresas	Mg. Santos Carrera, Irving José	Aplicable
Asesor Metodólogo	MSc.Tania Serruto Cahuana	Aplicable

En lo sustentado de la opinión del experto preguntado, se obtiene un resultado aplicable por ser considerado confiable.

3.7. Métodos de análisis de datos

Se determino una base de datos mediante la utilización del programa Excel, Conocida como “Matriz de Datos”. Donde cada variable se diferenció uno de la otra, mediante dimensiones, ítems, y detallándose las encuestas en forma vertical, se ejecutó los resultados mediante 3 fases (malo, regular y bueno), por dimensión y variable, datos con lo que se concluyó el nivel del objetivo general, y específicos; asimismo el resultado total se ha procesado en el programa SPSS, de donde se obtuvo los resultados de la prueba de hipótesis general y específicas

- Nivel Bajo: de 20 a 32 puntos.
- Promedio: de 33 a 46 puntos
- Nivel alto: de 47 a 60 puntos.

3.8. Aspectos éticos

Entre los aspectos éticos de la investigación que he realizado en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, se realizó los siguientes aspectos:

- Coordinación con los directivos del Hospital Regional, para realizar el estudio respectivo
- Solicitar los permisos respectivos para realizar las encuestas a los profesionales y técnicos asistenciales nombrados de este nosocomio.
- Se realizó una orientación sobre el cuestionario del consentimiento informado a cada usuario y la condición voluntaria de participación.
- Se determinó la estricta privacidad, anonimato y confidencialidad en el manejo de la información.
- Aceptación de las encuestas y el llenado correspondiente a todas las preguntas por parte de los usuarios y del personal asistencial nombrado del hospital.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Los resultados obtenidos en el presente estudio, se presentan en primer lugar, las tablas y figuras que corresponden al objetivo general y a los objetivos específicos.

Posteriormente, se incluyen las tablas de la relación entre variables, relación de las dimensiones de la variable remuneración con la variable calidad del servicio. Y por último, se responde al planteamiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

1. Descripción y análisis de remuneración del personal

Tabla 2.
Nivel alcanzado por la variable remuneración

Nivel	Dimensiones						Total Variable 2	
	Dimensión 1: Básica		Dimensión 2: Complementaria		Dimensión 3: Bonificaciones			
Deficiente	7-11 puntos	21	de 6-9	12	de 7-11	25	de 20-32	23
Regular	de 12-16	24	de 10-13	25	de 12-16	53	de 33 – 46	45
Bueno	de 17-21	55	de 14-18	63	de 17-21	22	de 47-60	32
Total		100		100		100		100

Fuente de elaboración propia

Tabla 3.
Porcentajes Variable Remuneración

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	23	23,0
	Regular	45	45,0
	Bueno	32	32,0
	Total	100	100,0

Fuente de elaboración propia

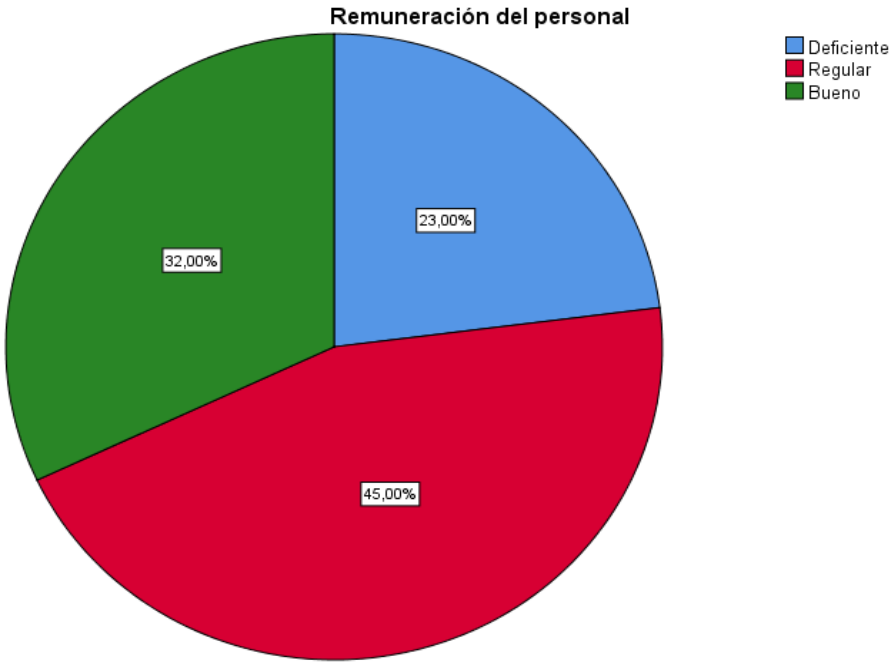


Figura 3. Remuneración del Personal – Fuente de elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 23.0% percibe remuneración deficiente, del mismo modo el 45.0% percibe remuneración regular, finalmente el 32.0% percibe remuneración bueno.

Tabla 4.
Dimensión Básica

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	21,0
Regular	24	24,0
Bueno	55	55,0
Total	100	100,0

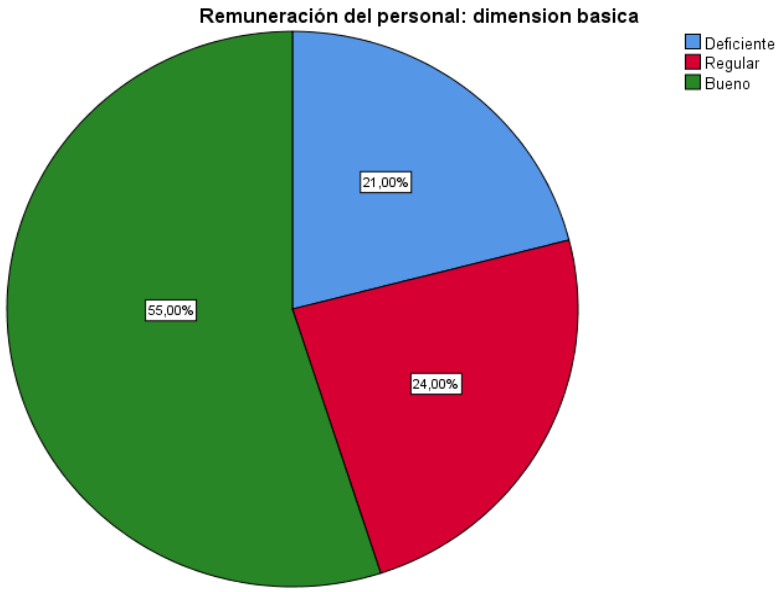


Figura 4. Dimensión Básica - Fuente de elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 21.0% percibe remuneración deficiente en la dimensión básica, del mismo modo el 24.0% percibe remuneración regular en la dimensión básica, finalmente el 55.0% percibe remuneración bueno en la dimensión básica

Tabla 5.
Dimensión Complementaria

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	12,0
Regular	25	25,0
Bueno	63	63,0
Total	100	100,0

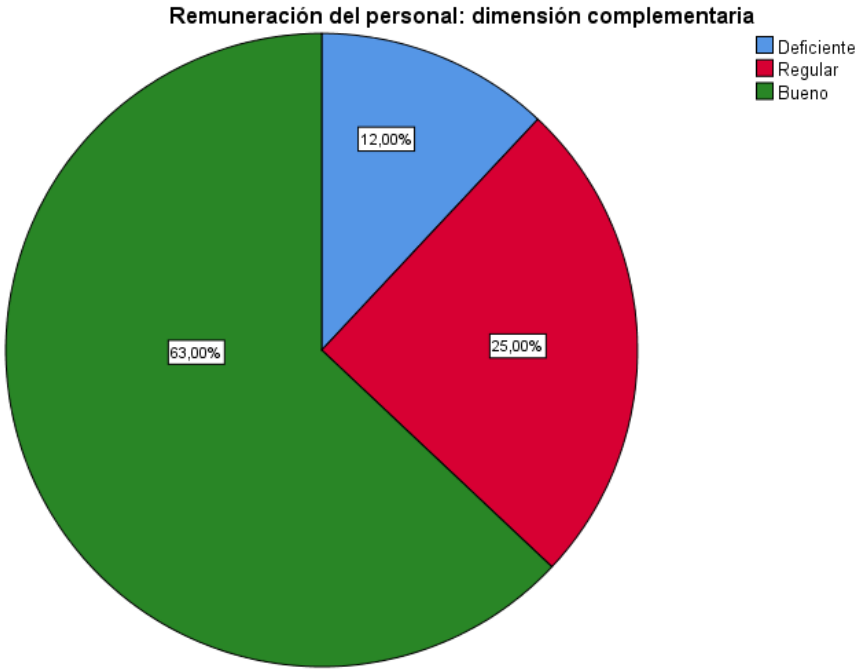


Figura 5. Dimensión Complementaria - Fuente de elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 12.0% percibe remuneración deficiente en la dimensión complementaria, del mismo modo el 25.0% percibe remuneración regular en la dimensión complementaria, finalmente el 63.0% percibe remuneración bueno en la dimensión complementaria.

Tabla 6.
Dimensión bonificaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	22	22,0
Regular	65	65,0
Bueno	13	13,0
Total	100	100,0

Fuente de elaboración propia

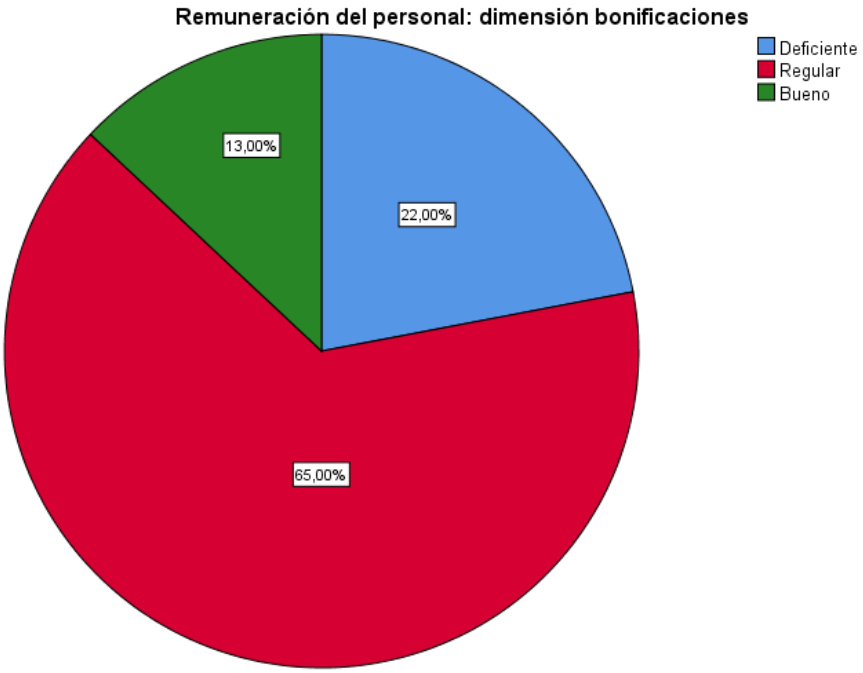


Figura 6. Dimensión Bonificaciones - Fuente de elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 22.0% percibe remuneración deficiente en la dimensión bonificaciones, del mismo modo el 65.0% percibe remuneración regular en la dimensión bonificaciones, finalmente el 13.0% percibe remuneración bueno en la dimensión bonificaciones.

2. *VARIABLE* CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 7.
Nivel Alcanzado por la Variable Calidad de Servicio

Nivel	Dimensiones						Total, Variable 2	
	Dimensión 1: Equipamiento		Dimensión 2: Personal de salud		Dimensión 3: Confiabilidad			
Deficiente	De 7-11	21	de 6-9	16	de 7-11	15	de 20-32	25
Regular	De 12-16	61	de 10-13	35	de 12-16	60	de 33-46	53
Bueno	De 17-21	18	de 14-18	16	de 17-21	25	de 47-60	22
Total		100		100		100		100

Fuente de elaboración propia

Interpretación de Resultado: El porcentaje logrado de la variable calidad del servicio, es: 25% deficiente, regular 53% y bueno 22%, datos recogidos por los pacientes del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno

Los datos de la variable calidad del servicio, son verificados por las respuestas al cuestionario aplicado a los usuarios del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno

Tabla 8.
Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	25	25,0
	Regular	53	53,0
	Bueno	22	22,0
	Total	100	100,0

Fuente de elaboración propia

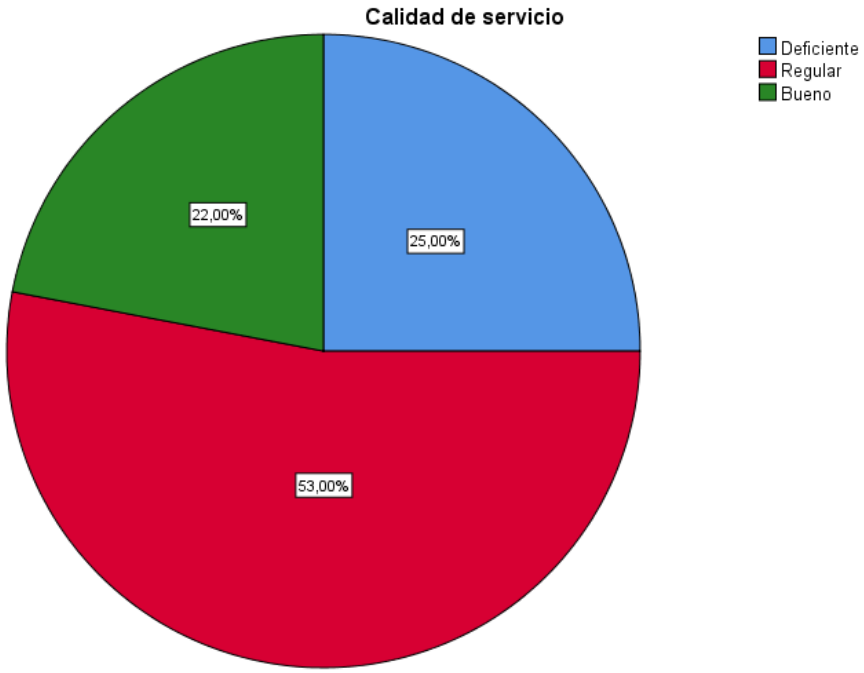


Figura 7. Calidad de Servicio - Fuente de elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 25.0% posee una calidad de servicio deficiente, del mismo modo el 53.0% posee una calidad de servicio regular, finalmente el 22.0% posee una calidad de servicio bueno.

Tabla 9.
Dimensión equipamiento:

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	21,0
Regular	61	61,0
Bueno	18	18,0
Total	100	100,0

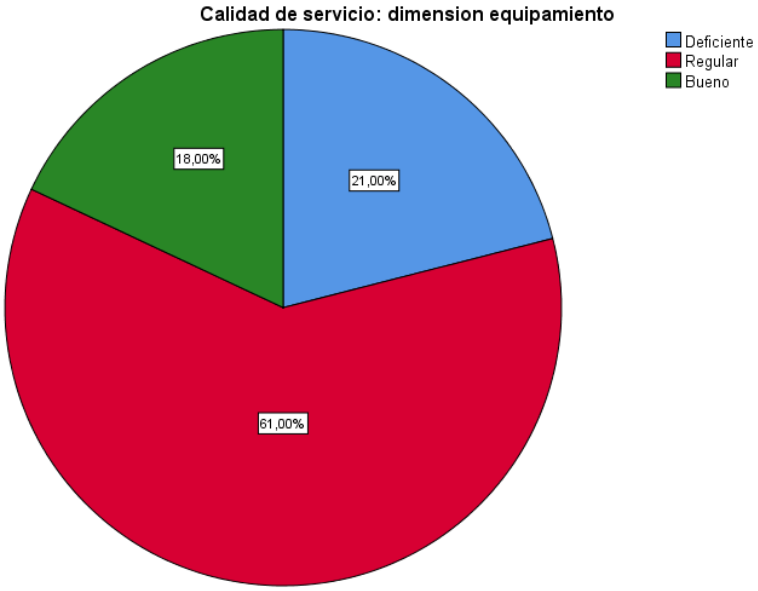


Figura 8. Dimensión Equipamiento - Fuente de elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 21.0% posee una calidad de servicio deficiente en la dimensión equipamiento, del mismo modo el 61.0% posee una calidad de servicio regular en la dimensión equipamiento, finalmente el 18.0% posee una calidad de servicio bueno en la dimensión equipamiento.

Tabla 10.
Dimensión personal de salud - Fuente de elaboración propia

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	16,0
Regular	35	35,0
Bueno	49	49,0
Total	100	100,0

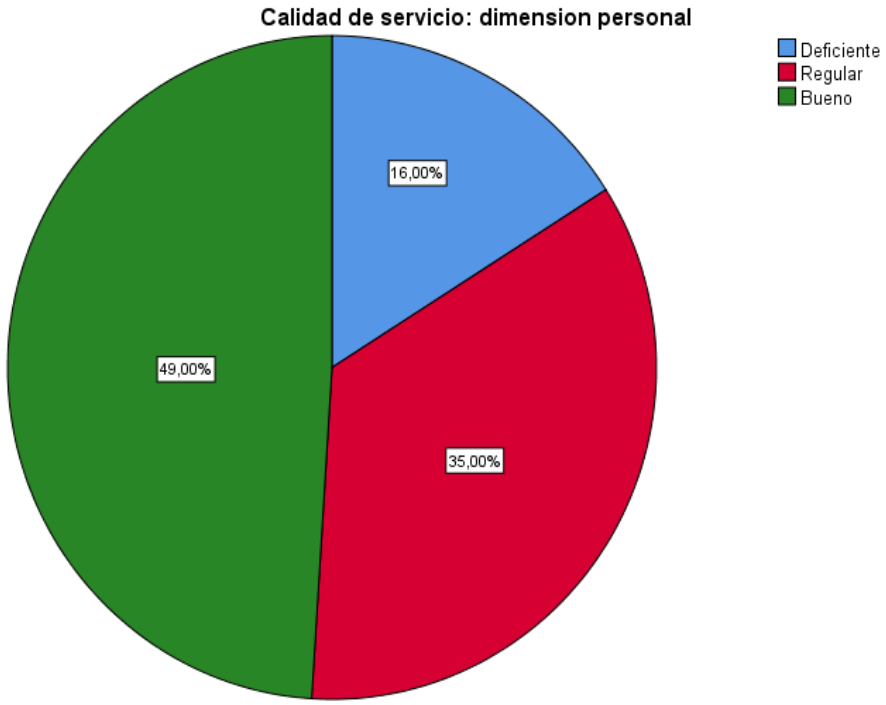


Figura 9: Dimensión Personal - Fuente de elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 16.0% posee una calidad de servicio deficiente en la dimensión personal, del mismo modo el 35.0% posee una calidad de servicio regular en la dimensión personal, finalmente el 49.0% posee una calidad de servicio bueno en la dimensión equipamiento.

Tabla 11.

Dimensión confianza: - Fuente de elaboración propia

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	15,0
Regular	60	60,0
Bueno	25	25,0
Total	100	100,0

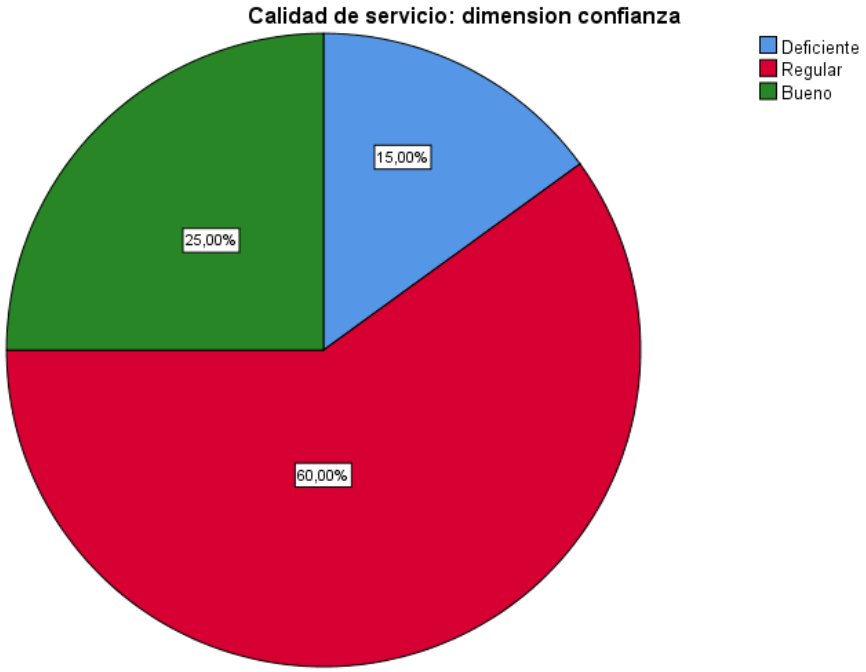


Figura 10. Dimensión Confianza - Fuente de elaboración propia

En la tabla se puede observar que el 15.0% posee una calidad de servicio deficiente en la dimensión confianza, del mismo modo el 60.0% posee una calidad de servicio regular en la dimensión confianza, finalmente el 25.0% posee una calidad de servicio bueno en la dimensión confianza.

Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Hipótesis general

H.O: No existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

H.1: Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

Tabla 12.
Correlación de la Hipótesis General

Correlaciones

			Remuneración del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Remuneración del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente de elaboración propia

Estadísticamente, según la prueba de correlación de Rho De Spearman, se confirma que existe relación ya que el valor de la significancia es 0.000 y es menor que 0.05 (p = 0.000<0.05), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

Hipótesis especifica 1

H.O: No existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión equipamiento en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

H.1: Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión equipamiento en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

Tabla 13.
Correlación de la Hipótesis Especifica 1
Correlaciones

			Remuneración del personal	Calidad de servicio: dimensión equipamiento
Rho de Spearman	Remuneración del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de servicio: dimension equipamiento	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente de elaboración propia

Estadísticamente, según la prueba de correlación de Rho De Spearman, se confirma que existe relación ya que el valor de la significancia es 0.000 y es menor que 0.05 (p = 0.000<0.05), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la dimensión equipamiento en los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

Hipótesis específica 2

H.O: No existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

H.1: Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal de salud en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

Tabla 14.
Correlación de la Hipótesis específica 2

Correlaciones

			Remuneración del personal	Calidad de servicio: dimensión personal
Rho de Spearman	Remuneración del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de servicio: dimensión personal de salud	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente de elaboración propia

Estadísticamente, según la prueba de correlación de Rho De Spearman, se confirma que existe relación ya que el valor de la significancia es 0.000 y es menor que 0.05 (p = 0.000<0.05), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la dimensión personal en los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

Hipótesis específica 3

H.O: No existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

H.1: Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión confianza en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

Tabla 15.
Correlación de la Hipótesis específica 3

Correlaciones

			Remuneración del personal	Calidad de servicio: dimensión confianza
Rho de Spearman	Remuneración del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,558**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de servicio: dimensión confianza	Coeficiente de correlación	,558**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente de elaboración propia

Estadísticamente, según la prueba de correlación de Rho De Spearman, se confirma que existe relación ya que el valor de la significancia es 0.000 y es menor que 0.05 (p = 0.000<0.05), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la dimensión confianza en los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Los datos nos indican que la relación entre la remuneración y la calidad del servicio en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, es positiva porque se obtuvo el coeficiente de correlación (0.544), y de significancia bilateral de 0.000 que estadísticamente, según la prueba de correlación de Rho Spearman, se confirma que existe relación entre ambos, ya que el valor de la significancia bilateral es 0.000 y es menor que 0.05 ($p = 0.000<0.05$), es decir que la remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la dimensión equipamiento en los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019. Algunos autores como (Alvitez y Ramírez, 2013), registraron resultados iguales en el estudio del tema , “ La relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer, Trujillo – 2013, y anotaron: Que existe una relación directa entre el Programa de Incentivos y Compensación de la Empresa con la Motivación de los Empleados; mientras mayor son las remuneraciones y compensaciones la atención es mejor, donde los trabajadores valoran más el incentivo y la compensación como una retribución económica.

De otra forma, el porcentaje logrado de la variable remuneración del personal es regular que representa el 45%, datos obtenidos de los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno -2019.Algunos investigadores como (Rivera, 2007), quien investigo la regulación de las remuneraciones en el régimen común del sector privado en la legislación peruana, determinó que la remuneración, es elemental para el funcionamiento del sector público y las relaciones cordiales que deben existir entre trabajadores asistenciales y el gobierno central. La suma de esfuerzos de los trabajadores asistenciales, directivos y funcionarios del MINSA, pueden lograr que los salarios, beneficios e ingresos estatales, sean los más apropiados y que satisfagan la calidad de vida del trabajador asistencial, pero en la mayoría de casos, existen discrepancias en la distribución de bienes y servicios.

No obstante, el porcentaje logrado de la variable calidad del servicio es regular, representa el 53%, datos que se obtuvieron de los pacientes del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón de Puno -2019. Resultados diferentes que encontraron (Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz, 2010), en su estudio denominado, calidad del servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque 2010, donde señala en su estudio llamado “la satisfacción global y satisfacción según las dimensiones de la calidad”, donde se percibe que existe una insatisfacción global, en todos sus niveles: de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad de 88%; las dimensiones tangibles (81,5%), seguridad (47,7%), respuesta rápida (84,3%) y empatía (80,5%) .

En nuestro trabajo de investigación se encontró que la remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la dimensión equipamiento en los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno - 2019. Al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0.544 y del nivel de significancia bilateral de 0.000 por lo que se concluye que la remuneración de los trabajadores de este nosocomio influye positivamente en la calidad de servicio que ofrece, datos que fueron obtenidos a través de la prueba de correlación Rho Spearman

(Palomino, 2011), investigo acerca de los efectos del incremento de la remuneración mínima vital sobre el empleo y los ingresos laborales en Lima Metropolitana donde los datos obtenidos dan: Aproximadamente el 70% de la PEA limeña están laborando en las MYPEs, y este sistema de trabajo se describe como una deficiente tasa de calidad, y otras veces genera caudales inferiores a una remuneración que perciben los trabajadores del estado.

Así también, estos datos señalan que la relación es significativa en la remuneración y la calidad del servicio en personal del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno -, en razón de haber obtenido el coeficiente de correlación de (0.582), y de significancia bilateral es de 0.000, por lo que se determina que las otras asignaciones y bonificaciones permanentes de los trabajadores del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, Influye de forma positiva en la calidad del servicio que otorgan, datos logrados mediante la prueba estadística de la correlación de Spearman. Otros estudios parecidos, por ejemplo de (Alvitez y Ramírez, 2013), ambos investigación la “relación entre el programa de

compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer, Trujillo – 2013, resumiendo: se ha concluido que hay una relación especifica entre el Programa de Incentivos y Compensación de la Empresa con la Motivación de los Empleados; a mayor son los caudales recibidos y honorarios profesionales, mayor es el entusiasmo de los servidores que valoran los beneficios y su compensación económica.

Los resultados encontrados en el presente estudio, es que las remuneraciones se relacionan significativamente con la calidad del servicio en confianza en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, en razón de haber obtenido el coeficiente de correlación de (0.558), y de significancia bilateral de 0.000, por lo que se determina que la remuneración de los trabajadores del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, influye de manera positiva en los datos logrados mediante de la prueba estadística de la correlación de Spearman; Estudios parecidos realizo (Barzo, 2012), que investigo sobre la configuración constitucional del derecho a la remuneración en el ordenamiento jurídico peruano, resumiendo: que la remuneración es un derecho constitucional, a la vez, un derecho escencial y humano en nuestra legislación. Esta información es importante debido al contenido constitucional del derecho a la remuneración (ya sea que se entienda como “contenido esencial” o como “contenido constitucionalmente protegido”) no puede configurarse al margen de la concreta posición jurídica de éste”

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusión General

La remuneración se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.697) y de significancia de 0.000, por lo que se determina que la remuneración de los trabajadores del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, influye positivamente en la calidad del servicio que atiende, toda vez que en la actualidad los trabajadores asistenciales están en constantes reclamos de sus haberes y a veces paralizan sus actividades, y esto se refleja en un mal servicio al usuario.

El porcentaje logrado de la variable remuneración del personal es regular, que representa el 45%, del total obtenido y dicha información se obtuvo de los trabajadores del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019. Las remuneraciones del trabajador asistencial es la parte más delicada y negativa que tiene el sector salud, porque ellos tienen que satisfacer sus necesidades y a la vez brindar un servicio de calidad en los Hospitales del Perú.

El porcentaje logrado de la variable calidad del servicio es regular con un 53%, un 25% indica que es deficiente y solo el 22% menciona que es bueno, información que se logró de los datos proporcionados por los pacientes del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, con este dato la calidad de servicio hacia el usuario está superando algunas dificultades y problemas anteriores, debido a la acción de ellos mismos.

6.2. Conclusiones Especificas

Conclusión Especifica 1

La relación que existe entre la remuneración del personal con la calidad de servicio en su dimensión Equipamiento es significativa en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, en razón de haber obtenido Coeficiente de correlación de (0.544) y de significancia bilateral es de 0.000, por lo que se determina que existe relación directa entre la variable remuneración y la dimensión

equipamiento. Ya que ambas tienen un porcentaje de 45% y 61% respectivamente, que corresponde a una calificación regular.

Conclusión Especifica 2

La relación que existe entre remuneración del personal y la calidad del servicio en la dimensión Personal de salud del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, en razón de haber obtenido el coeficiente de correlación de (0.582) y de significancia bilateral de 0.000 por lo que se determina que existe una relación positiva. Al haber obtenido un 49% de categoría bueno, esto nos indica que la calidad de servicio que brinda los trabajadores es reconocida por los usuarios que acuden a atenderse a este nosocomio.

Conclusión Especifica 3

La relación que existe entre la remuneración y la calidad del servicio en la dimensión confianza del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, a raíz de haber logrado el coeficiente de correlación de (0.558) y de significancia bilateral de 0.000, concluyéndose que la remuneración del personal del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, influye positivamente en la confianza que brinda, con un porcentaje de 60% de calificación de parte de los usuarios o pacientes que acuden a atenderse a este hospital.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendación General.

Los resultados de esta investigación realizada en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, deben ser analizados y examinados al detalle por los que dirigen esta institución ya que resulta significativa y se debe tomar acciones inmediatas hacia el nivel central del MINSA, propiciando estrategias de trabajo, reuniones especificas con el personal, que sirvan para incrementar proporcionalmente la remuneración de los trabajadores asistenciales y por ende mejorar la calidad del servicio en este nosocomio.

7.2. Recomendaciones especificas

Recomendación específicas 1

Creemos que la calidad del servicio en la dimensión de equipamiento y el nivel remunerativo de los trabajadores del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno – 2019, es positiva, por lo que se recomienda utilizar los implementos y equipamientos (tomógrafos, rayos x, análisis de orina y de sangre) del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” A favor de los pacientes asegurados y no asegurados; facilitando la detección de enfermedades a tiempo.

Recomendación especifica 2.

La relación positiva que existe, entre la calidad de servicio en la dimensión de personal de salud y la remuneración; Obtener una de categoría bueno, dando la impresión que existe compatibilidad en las labores de trabajo del personal y la remuneración que les otorga el estado, siendo el MINSA una institución dedicada a la atención de la salud de las personas, que es dependiente del estado, donde sus trabajadores, siempre menciona que, a mayor remuneración, mejor atención en calidad de servicio.

El Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, es el más grande de la Región con 58 años de servicio a la población, donde sus trabajadores asistenciales hacen los esfuerzos posibles para brindar una atención de calidad y los directivos hacen lo posible por retribuirles de alguna manera una compensación

económica de acuerdo a la canasta básica familiar, implementando acciones que suplan algunos gastos importantes de sus trabajadores

Recomendación especifica 3

Creemos que la calidad del servicio en la dimensión de confianza y el nivel remunerativo de los trabajadores del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2019, se recomienda mejorar con el esfuerzo de sus trabajadores porque influye positivamente en la confianza que brinda, de parte de los usuarios o pacientes que acuden a atenderse a este hospital, y permitiendo que se desarrollen las actividades sanitarias de forma más continua y con la calidad en la atención, es necesario también que sigan realizándose investigaciones de este tipo con el personal administrativo, y la calidad de servicio que brindan, porque el personal de salud es importante para que la calidad de servicio mejore en la administración pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2012 [Internet] [Título de Especialista en Enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [citado 25 de agosto de 2017].

Castillo B. F, Lipa G. R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja [Internet] [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 08 de diciembre de 2017]. Disponible en: http://bit.ly/2AHGyA1

Chiavenato, I. (2006). *Administración de remuneraciones*. Recuperado el 29 de Agosto de 2017, de www.elmayorportaldegerencia.com/ .../[PD]%20Presentaciones%20-%20

Enferemeras Alemania y Suiza. (2015). *el mejor salario como enfermera*. Recuperado el 30 de agosto de 2016, de http://trabajoparaenfermeras.com/2014/09/mejor-salario-comoenfermera.html

FYAsociados. (2008). *compensacion por tiempo de servicio*. Recuperado el 15 de diciembre de 2015, de http://asociadoscontablescts.blogspot.pe/

Gestiunion. (2014). *teoria de los salarios*. Recuperado el 08 de diciembre de 2015, de http://gestiunion.webnode.es/contactanos/capitulo-i/teorias-sobre-el-salario/teoria-de-lossalarios-altos-henry-ford-/Teoría del desarrollo sostenible (PNUD) / crecimiento sostenible

Giugni P. (2009). *la calidad como filosofia de gestion*. Recuperado el 08 de diciembre de 2015, de http://www.pablogiugni.com.ar/ httpwwwpablogiugnicomarp106/

Mancilla H L, Olorte B I. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental

de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014 [Internet] [Optar título licenciatura en enfermería]. [Huancavelica - Perú]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015 [citado 5 de diciembre de 2017]. Disponible en: http://bit.ly/2nQwdPJ

Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud [Internet]. 2002 [citado 8 de julio de 2017]. Disponible en: http://bit.ly/2aXHIsO

Montoya M. J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 12 de junio de 2017]. Disponible en: http://bit.ly/2iM6SAY

MiFuturo.cl. (2012). ¿sabes que es la educacion tecnica? Recuperado el 15 de diciembre de 2015, de http://www.mifuturo.cl/index.php/media-conoce-tus-opciones/sabes-que-es-laeducacion-tecnica

Organización Internacional del Trabajo. Normativa de la OIT [Internet]. [Citado 6 diciembre de 2017]. Disponible en: http://bit.ly/2yUNxq1

Portero C. S, Vaquero A. M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming 2015 [Internet]. 2015 [citado 7 de diciembre de 2017]; 10. Disponible en: http://bit.ly/2kOdJ0P

Rivera A. (2007). *regulacion de las remuneraciones en el regimen comun del sector privado en la legislacion peruana (tesis de maestria. universidad nacioanl mayor de san marcos)*.

Recuperado el 04 de diciembre de 2015, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe /bitstream /cybertesis/1206/1/Rivera_ma.pdf

Sociedad Española de Calidad AsistenciaL, Seca. (2012). *indicadores de calidad para hospitales del sistema nacional de salud*. Recuperado el 16 de octubre de 2015, de http://www.calidadasistencial.es/images/ gestion /biblioteca/335.pdf.

Tinoco, M.A.L. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015 (Tesis pata título, Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú)*. Recuperado el 05 de setiembre de 2016, de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf.

Villar F. (2015). *cada hospital publico pierde al menos dos enfermeros por dia*. Recuperado el 05 de octubre de 2015, de http://www.elpais.com.uy/información/hospital-publicopierde-menos-enfermeros.html.

Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación*. Recuperado el 29 de Agosto de 2017, de http://abacoenred.com/wpcontent/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf

Zelada R. V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 [Internet] [Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 12 de agosto de 2017]. Disponible en: http://bit.ly/2AREA2b

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	Indicadores	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la relación entre la remuneración y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019? **PROBLEMAS ESPECIFICOS** ¿Cuál es la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión equipamiento en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019? ¿Qué relación existe entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019? ¿Cómo es la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión confianza en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación entre la remuneración y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019. **OBJETIVOS ESPECIFICOS** Establecer la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión equipamiento en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019. Precisar la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal de salud en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019. Conocer la relación entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión confianza en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019. **HIPÓTESIS ESPECIFICAS** Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión equipamiento en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019. Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión personal de salud en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019. Existe relación significativa entre la remuneración y calidad de servicio en la dimensión confianza Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2019.	**VI: REMUNERACION DEL PERSONAL**	Remuneración básica	Total Reunificada Transitoria por homologación	**Tipo de Investigación:** CUANTITATIVO. **Método de la Investigación:** Aplicativa – No experimental **Diseño de la Investigación:** Descriptivo Correlacional. **Población y Muestra:** 652 trabajadores del HRMNB- PUNO 100 trabajadores del HRMNB_PUNO **Técnicas e Instrumentos.** Encuestas
				Remuneración complementaria	AETAS Incentivos Aguinaldos Horas extras	
				Bonificaciones	Asignaciones familiares Bonificación Personal Guardias hospitalarias	
			VD: CALIDAD DE SERVICIO	Equipamiento	Instalaciones Equipos Indumentaria Instrumental	
				Personal de salud	Disposición Buena voluntad Comportamiento	
				Confianza	Actitud Aptitud	

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición			Item
Remuneración del personal	Remuneración básica	Total	Bueno	Regular	Deficiente	ITEM 1: Preguntas: (1;2;3…7)
		Reunificada				
		Transitoria por homologación				
	Remuneración complementaria	AETAS				ITEM 1: Preguntas: (8;9;10…13)
		Incentivos				
		Aguinaldos				
		Horas extras				
	Bonificaciones	Asignaciones familiares				ITEM 1: Preguntas: (14;15;16…20)
		Bonificación Personal				
		Guardias hospitalarias				
Calidad de servicio	Equipamiento	Instalaciones				ITEM 2: Preguntas: (1;2;3…7)
		Equipos				
		Indumentaria				
		Instrumental				
	Personal de salud	Disposición				ITEM 2: Preguntas: (8;9;10…13)
		Buena voluntad				
		Comportamiento				
	Confianza	Actitud				ITEM 2: Preguntas: (14;15;16…20)
		Aptitud				

Anexo 3. Instrumentos

Instrumento 1: Remuneración del Personal

Señor trabajador(a), permítame realizar este cuestionario que son preguntas sobre su remuneración que recibe en el Hospital Regional “MNB” de Puno, para realizar un trabajo de investigación, lo cual permitirá mejorar el sistema de salud. Sus respuestas serán anónimas y reservadas; Gracias.

PROFESIÓN: MEDICO (_) ENFERMERA (_) OBSTETRIZ (_) TECNICOS (_)

Nº	ITEMS	Deficiente	Regular	Bueno
01	En tu remuneración, el haber básico es signicativa.			
02	El monto del haber básico que percibes en tus remuneraciones es razonable para calcular tu jubilación			
03	La remuneración reunificada que percibes considera todos los incrementos otorgados por Ley.			
04	Recibe un monto adicional en su remuneración principal			
05	El monto que recibe por transitoria por homologación se incrementa en relación al costo de vida.			
06	¿La remuneración principal se otorga mensualmente con carácter permanente?			
07	Recibes una remuneración adicional por trabajos realizados fuera de la jornada laboral			
08	El hospital Regional ”MNB” de Puno atiende tu salud y de tu familia, con medicina y asistencia social.			
09	Los incentivos laborales que recibe en su remuneración son significativos.			
10	Recibe en su remuneración el pago diferencial producto del proceso de bonos.			
11	La remuneración de los aguinaldos anuales, se otorga de acuerdo a lo que establece el Gobierno..			
12	El incentivo por cumplir 25 y 30 años siempre constituye una remuneración total			
13	Te parece un monto significativo La asignación extraordinaria de trabajo asistencial (AETAS) que recibe mensualmente			
14	El hospital Regional ”MNB” de Puno implementa de vestuario apropiado para mejorar tu desempeño			
15	La bonificación familiar que recibe en su remuneración se calcula al valor de la carga familiar.			
16	La bonificación personal que recibe en su remuneración se calcula por sus años de servicio.			
17	La guardia diurna que recibe en su remuneración es significativa.			
18	El hospital Regional ”MNB” de Puno proporciona refrigerio cuando requieras durante la jornada laboral			
19	La guardia nocturna que recibe en su remuneración es significativa			
20	El hospital Regional ”MNB” de Puno proporciona movilidad para trasladarte hacia tu domicilio y viceversa.			

Instrumento 2: Calidad del servicio

Señor usuario permítame realizar este cuestionario que son preguntas sobre la calidad de servicio que brinda el Hospital Regional “MNB” de Puno, para realizar un trabajo de investigación, lo cual permitirá mejorar el sistema de salud. Sus respuestas serán anónimas y reservadas; Gracias.

SEXO: M (_) F (_)

Nº	ITEMS	Deficiente	Regular	Bueno
01	El Hospital Regional ”MNB” de Puno, te ofrece unos ambientes adecuados para su atención			
02	Cuándo vas por una consulta al Hospital Regional ”MNB” de Puno los trabajadores ¿te responden con interés?			
03	El Hospital Regional ”MNB” de Puno posee instrumentos y equipos de última generación			
04	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno muestran una vestimenta adecuada			
05	Los ambientes del Hospital Regional ”MNB” de Puno te muestra publicidad, folletos, y otros que informen de los servicios que ofrece a los pacientes			
06	El Hospital Regional ”MNB” de Puno está ubicado en el lugar adecuado El Hospital Regional ”MNB” de Puno está ubicado en el lugar adecuado			
07	Las respuestas ofrecidas por los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno te brindan confianza			
08	Los trabajadores Hospital Regional ”MNB” de Puno tienen interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios			
09	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno, son personas, alegres, amigables y comunicativas			
10	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno muestran conocimiento de las funciones que realiza en su trabajo			
11	El trabajador del Hospital Regional ”MNB” de Puno te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud, sobre algunas dudas que tiene			
12	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno respetan la puntualidad a la entrada del trabajo y te incentiva a ser como ellos			
13	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno tienen la capacidad de responder rápidamente			
14	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno, desarrollan sus actividades con actitud positiva			
15	El Hospital Regional ”MNB” de Puno puede hacer suyo tus problemas planteados			
16	El Hospital Regional ”MNB” de Puno realiza un buen servicio a la primera vez			
17	Los horarios de atención al usuario del Hospital Regional ”MNB” de Puno son los más adecuados			
18	El Director del Hospital Regional ”MNB” de Puno se esfuerza por conocer y entender las necesidades del paciente			
19	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno muestran profesionalismo y habilidad para responderte al emitir una pregunta			
20	En el Hospital Regional ”MNB” de Puno se vive un clima favorable entre los trabajadores			

Anexo 4. Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIA

	REMUNERACION DEL PERSONAL Remuneración Básica	Si	No	Si	No	Si	No
1.	En tu remuneración, el haber básico es signicativa.	x		x		x	
2.	¿El monto del haber básico que percibes en tus remuneraciones es razonable para calcular tu jubilación?	X		X		X	
3.	La remuneración reunificada que percibes considera todos los incrementos otorgados por Ley.	X		X		X	
4.	Recibe un monto adicional en su remuneración principal	X		X		X	
5.	El monto que recibe por transitoria por homologación se incrementa en relación al costo de vida.	X		X		X	
6.	la remuneración principal se otorga mensualmente con carácter permanente?	X		X		X	
7.	Recibes una remuneración adicional por trabajos realizados fuera de la jornada laboral	X		X		X	
	Remuneración complementaria	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
8.	El hospital Regional" MNB" de Puno atiende tu salud y de tu familia, con medicina y asistencia social.	X		X		X	
9.	Los incentivos laborales que recibe en su remuneración son significativos.	X		X		X	
10.	Recibe en su remuneración el pago diferencial producto del proceso de bonos.	X		X		X	
11.	La remuneración de los aguinaldos anuales, se otorga de acuerdo a lo que establece el Gobierno.	X		X		X	
12.	El incentivo por cumplir 25 y 30 años siempre constituye una remuneración total	X		X		X	
13.	Te parece un monto significativo La asignación extraordinaria de trabajo asistencial (AETAS) que recibe mensualmente	X		X		X	
	Bonificaciones						
14.	El hospital Regional "MNB" de Puno implementa de vestuario apropiado para mejorar tu desempeño	X		X		X	
15.	La bonificación familiar que recibe en su remuneración se calcula al valor de la carga familiar.	X		X		X	
16.	La bonificación personal que recibe en su remuneración se calcula por sus años de servicio.	X		X		X	
17.	La guardia diurna que recibe en su remuneración es significativa.	X		X		X	

18.	El hospital Regional" MNB" de Puno proporciona refrigerio cuando requieras durante la jornada laboral	X		X		X	
19.	La guardia nocturna que recibe en su remuneración es significativa	X		X		X	
20.	El hospital Regional" MNB" de Puno proporciona movilidad para trasladarte hacia tu domicilio y viceversa.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **APLICABLE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez validador. Mag.

SANTOS CARRERA, IRVING JOSE

DNI: 45245600

Especialidad del Validador ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

FIRMA:

1 Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión especifica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia **Si Hay Suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez validador. Mag.

MSc.Tania Serruto Cahuana

DNI 01310911

Especialidad del Validador: Asesor Metodólogo

FIRMA:

1 Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión especifica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIA

CALIDAD DE SERVICIO **Equipamiento**		**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1.	El Hospital Regional ”MNB” de Puno, te ofrece unos ambientes adecuados para su atención	x		x		x		
2.	Cuándo vas por una consulta al Hospital Regional ”MNB” de Puno los trabajadores ¿te responden con interés?	X		X		X		
3.	El Hospital Regional ”MNB” de Puno posee instrumentos y equipos de última generación	X		X		X		
4.	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno muestran una vestimenta adecuada	X		X		X		
5.	Los ambientes del Hospital Regional ”MNB” de Puno te muestra publicidad, folletos, y otros que informen de los servicios que ofrece a los pacientes	X		X		X		
6.	El Hospital Regional ”MNB” de Puno está ubicado en el lugar adecuado El Hospital Regional ”MNB” de Puno está ubicado en el lugar adecuado	X		X		X		
7.	Las respuestas ofrecidas por los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno te brindan confianza	X		X		X		
Personal de Salud		**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
8.	Los trabajadores Hospital Regional ”MNB” de Puno tienen interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios	X		X		X		
9.	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno, son personas, alegres, amigables y comunicativas	X		X		X		
10.	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno muestran conocimiento de las funciones que realiza en su trabajo	X		X		X		
11.	El trabajador del Hospital Regional ”MNB” de Puno te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud, sobre algunas dudas que tiene	X		X		X		
12.	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno respetan la puntualidad a la entrada del trabajo y te incentiva a ser como ellos	X		X		X		
13.	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno tienen la capacidad de responder rápidamente	X		X		X		
Confianza								
14.	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno, desarrollan sus actividades con actitud positiva	X		X		X		
15.	El Hospital Regional ”MNB” de Puno puede hacer suyo tus problemas planteados	X		X		X		

16.	El Hospital Regional ”MNB” de Puno realiza un buen servicio a la primera vez	X		X		X		
17.	Los horarios de atención al usuario del Hospital Regional ”MNB” de Puno son los más adecuados	X		X		X		
18.	El Director del Hospital Regional ”MNB” de Puno se esfuerza por conocer y entender las necesidades del paciente	X		X		X		
19.	Los trabajadores del Hospital Regional ”MNB” de Puno muestran profesionalismo y habilidad para responderte al emitir una pregunta	X		X		X		
20.	En el Hospital Regional ”MNB” de Puno se vive un clima favorable entre los trabajadores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **APLICABLE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez validador. Mag.

SANTOS CARRERA, IRVING JOSE

DNI: 45245600

Especialidad del Validador ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

FIRMA:

1 Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión especifica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia **Si Hay Suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez validador. Mag.

MSc.Tania Serruto Cahuana

DNI 01310911

Especialidad del Validador: Asesor Metodólogo

FIRMA:

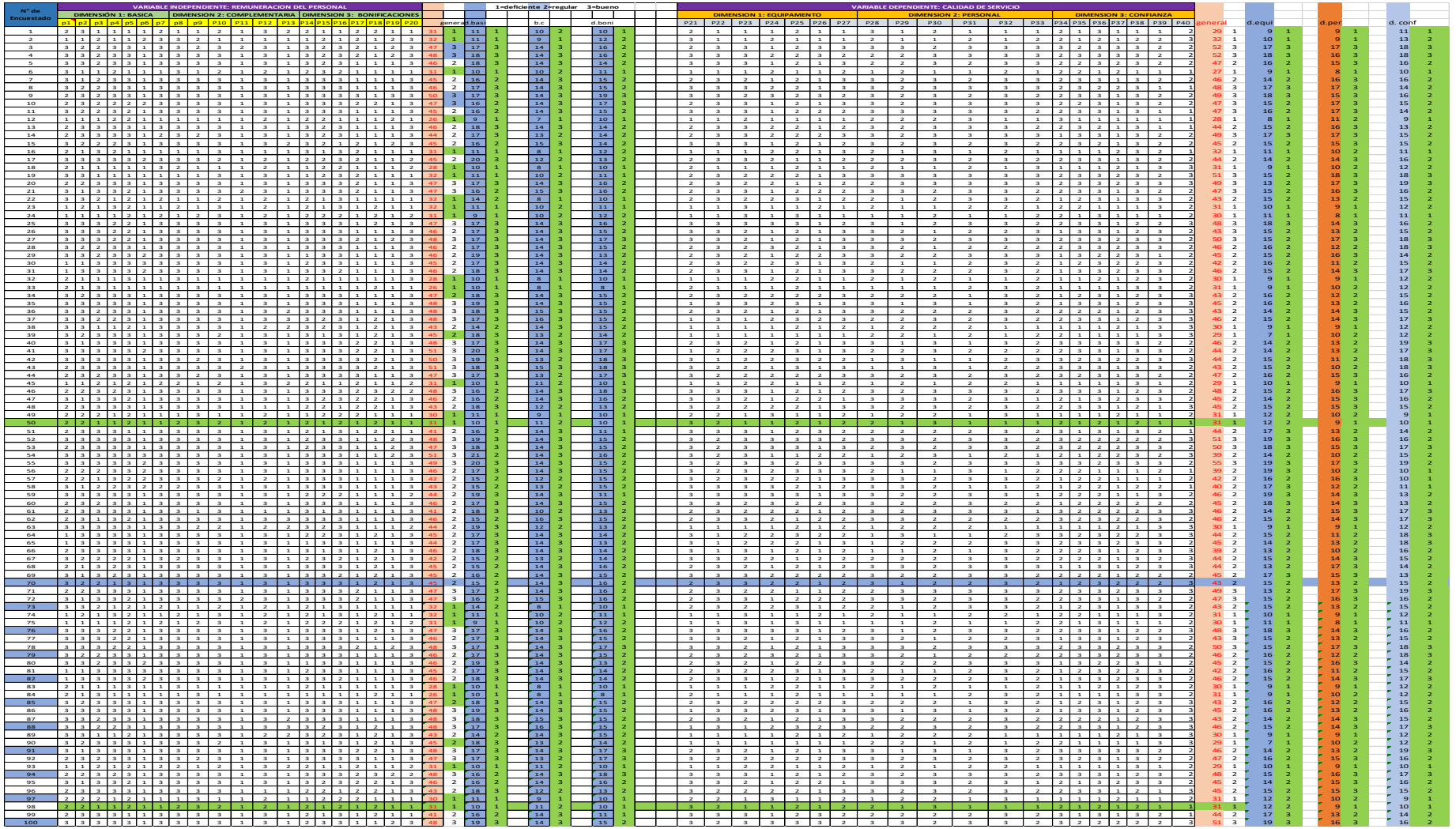
1 Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

Dimensión especifica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Suficientes para medir la dimensión.

Anexo 6. Matriz de datos