



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Desempeño laboral y calidad de atención en el área de medicina  
interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Cunalata Lopez, Michael Fabian (orcid.org/0000-0003-1700-1862)

**ASESORES:**

Mg. García Parrilla, Joyce Daniela (orcid.org/0000-0002-0622-8079)

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (orcid.org/0000-0002-0429-294X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA — PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, cuyo apoyo incondicional y enseñanzas han sido fundamentales para mi progreso académico y desarrollo profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, mi profunda gratitud a mi familia, quienes han sido mi mayor fuente de apoyo y motivación. Gracias por su amor incondicional, su sacrificio y por haberme inculcado buenos valores que me han guiado a lo largo de esta travesía.

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de ampliar mis conocimientos y actualizar mis habilidades como profesional. Así también a mi asesora de tesis por su valiosa guía, dedicación, paciencia y orientación lo cual ha sido fundamental en el desarrollo y la culminación de este trabajo de investigación.

Finalmente, al Hospital Clínica San Francisco por permitirme desarrollar mi trabajo de investigación, así también a los profesionales de salud que colaboraron y aportaron con sus conocimientos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE MEDICINA INTERNA DE UN HOSPITAL PRIVADO DE GUAYAQUIL, 2023", cuyo autor es CUNALATA LOPEZ MICHAEL FABIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 08 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO DNI: 00244802 ORCID: 0000-0002-0429-294X	Firmado electrónicamente por: VCRUZC18 el 08-08- 2023 10:59:57
GARCIA PARRILLA JOYCE DANIELA DNI: 72222645 ORCID: 000-0002-0622-8079	Firmado electrónicamente por: JGARCIAPA el 08- 08-2023 11:21:05

Código documento Trilce: TRI - 0645355

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CUNALATA LOPEZ MICHAEL FABIAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE MEDICINA INTERNA DE UN HOSPITAL PRIVADO DE GUAYAQUIL, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MICHAEL FABIAN CUNALATA LOPEZ PASAPORTE: 0941574477 ORCID: 0000-0003-1700-1862	Firmado electrónicamente por: MCUNALATA el 08-08- 2023 16:53:01

Código documento Trilce: TRI - 0645356

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS. ....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre desempeño laboral y la calidad de atención .....	20
Tabla 2 Relación entre desempeño laboral y elementos tangibles .....	21
Tabla 3 Relación entre desempeño laboral y capacidad de respuesta .....	22
Tabla 4 Relación entre desempeño laboral y fiabilidad .....	23
Tabla 5 Relación entre desempeño laboral y seguridad .....	24
Tabla 6 Relación entre desempeño laboral y empatía.....	25
Tabla 7 Prueba estadística de normalidad .....	26
Tabla 8 Correlación entre desempeño laboral y la calidad de atención .....	27
Tabla 9 Correlación entre desempeño laboral y elementos tangibles.....	28
Tabla 10 Correlación entre desempeño laboral y capacidad de respuesta.....	29
Tabla 11 Correlación entre desempeño laboral y fiabilidad .....	30
Tabla 12 Correlación entre desempeño laboral y seguridad.....	31
Tabla 13 Correlación entre desempeño laboral y empatía .....	32

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Representación del tipo de diseño .....	14
--	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023. La muestra estuvo compuesta por 24 profesionales de la salud, seleccionados por muestreo tipo censal. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta, la que se aplicó a través de instrumentos los fueron dos cuestionarios uno para cada variable y validados por juicio de expertos; por otro lado, se recurrió al coeficiente del Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad de cada uno de los instrumentos, obteniendo 0,885 el cuestionario de desempeño laboral y 0,806 el cuestionario de calidad de atención. El enfoque investigativo fue cuantitativo de tipo básico y diseño no experimental y de tipo transversal correlacional. Sus resultados identificaron un predominante nivel regular apreciado en 42% entre las dos variables. Concluyendo que los datos inferenciales hallados por Spearman estimaron  $Rho=0,523$  y una  $Sig.=0,009<0,01$ , estableciendo correlación moderada entre desempeño laboral y calidad de atención.

**Palabras clave:** desempeño laboral, calidad de atención, empatía, seguridad, fiabilidad.

## ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between work performance and the quality of care in the internal medicine area of a private hospital in Guayaquil, 2023. The sample consisted of 24 health professionals, selected by census type. The technique used to collect the information was the survey, which was applied through instruments such as two questionnaires, one for each variable and validated by expert judgment; On the other hand, the Cronbach's Alpha coefficient was used to calculate the reliability of each of the instruments, obtaining 0.885 for the job performance questionnaire and 0.806 for the care quality questionnaire. The investigative approach was quantitative of basic type and non-experimental design and of a cross-correlational type. Their results identified a predominantly regular level appreciated in 42% between the two variables. Concluding that the inferential data found by Spearman estimated  $Rho = 0.523$  and a  $Sig. = 0.009 < 0.01$ , significant findings were found between job performance and quality of care.

**Keywords:** work performance, quality of care, empathy, security, trust.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En una organización, es indiscutible la relevancia que adquiere el empleado para asegurar el correcto y efectivo desempeño de la entidad. El trabajo es el medio principal de supervivencia y producción de riqueza de la humanidad y, por lo tanto, es una actividad esencial e inevitable para los seres humanos. Es así que Leiter (2018) alega que el trabajo es el proceso mediante el cual los recursos naturales se transforman para aumentar su rendimiento. El desempeño laboral hace referencia a la forma en que un trabajador efectúa sus labores y compromisos en su entorno de trabajo, así como su capacidad para trabajar en equipo y su actitud hacia el trabajo. En el sistema sanitario, durante mucho tiempo se ha relacionado el desempeño deficiente con la falta de conocimientos y desarrollo de habilidades prácticas por parte del personal, sin embargo, actualmente se sostiene que el desempeño del personal sanitario depende de varios factores como el sistema de salud, la población, el mismo personal sanitario y el ambiente laboral que determina el entorno en el que el personal de salud realiza sus actividades cotidianas.

El trabajo que realiza el profesional sanitario puede ser exigente física y emocionalmente, y requiere un alto nivel de habilidad y capacitación. Para brindar una atención de calidad el profesional requiere un conocimiento profundo y actualizado sobre las últimas investigaciones y tecnologías en la atención sanitaria, así como una capacidad de adaptarse a los cambios en la industria. Una atención de calidad también implica que los profesionales sanitarios deben trabajar en colaboración con los pacientes y sus familias, estos deberán recibir atención oportuna y apropiada, promoviendo así resultados positivos en su salud.

Para la Organización Mundial de Salud (OMS) la calidad en la atención hace referencia a la habilidad de las instituciones de salud para mejorar las probabilidades de lograr resultados favorables en la salud de familias y comunidades a las que atienden. Se fundamenta en los conocimientos del personal sanitario basados en la evidencia y es primordial para lograr un impacto positivo en la cobertura sanitaria universal.

A nivel mundial, anualmente se considera que 5,7 y 8,4 millones son las muertes relacionadas a la deficiente calidad en la atención en su mayoría en países pobres, lo cual representaría hasta un 15% de la mortalidad en dichos países. Un 60% de la mortalidad en los países pobres se da por una deficiente atención en las

instituciones sanitarias y el porcentaje restante por la no utilización del sistema sanitario (OMS, 2020).

El desempeño en el trabajo y la calidad en la atención mantienen una relación significativa dentro de las instituciones de salud, así lo comprobó Cabrera (2022), en su estudio realizado en un centro de atención sanitaria en la ciudad de Lambayeque, Perú. En donde se confirmó la hipótesis de dicho estudio afirmando una relación alta entre ambas variables de dicho estudio.

A nivel nacional, en la provincia de Santa Elena, un estudio efectuado en el Hospital Básico Ancón, determinó una relación alta y destacada entre desempeño en el trabajo y la calidad en la atención, así mismo el 73,4% del personal clínico mantiene un nivel medio de desempeño laboral y a su vez el usuario calificó con un 53% la calidad en la atención dando como resultado un nivel medio en la atención dentro de la institución. (Pozo, 2020)

En un hospital privado de Guayaquil, la problemática radica en el trato que brinda el profesional de salud al usuario hospitalizado en el área de medicina interna, el cual puede llegar a ser deficiente por diversos factores como lo es el aumento en la demanda de pacientes, el déficit de profesional sanitario, el ambiente laboral y la sobrecarga laboral, lo cual repercute en el desempeño del personal sanitario, ya que esta situación provoca que el personal sanitario redoble esfuerzos para poder cumplir con las demandas o requerimientos del paciente para garantizar su bienestar y cuidado. Como consecuencia de esta temática se formuló el siguiente problema general del estudio: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023?

La justificación teórica de esta investigación se centra en el deficiente desempeño del personal sanitario el cual repercute en la atención brindada a los pacientes de medicina interna, Los pacientes ingresados en la sección de medicina interna poseen múltiples factores por los que no pueden llevar su vida cotidiana con normalidad, ya que en muchos de los casos son pacientes que tienen múltiples enfermedades, por lo tanto dependerá mucho del personal sanitario para poder satisfacer sus necesidades. El trabajo del profesional sanitario debe ser diverso y demanda una actuación rápida y oportuna en la atención hacia este tipo de pacientes, existen múltiples situaciones que intervienen en el rendimiento laboral

del profesional sanitario, los cuales conllevan a perjuicios físicos y psíquicos que entorpecen con la calidad de atención del paciente hospitalizado. Este trabajo investigativo permitirá beneficiar a los usuarios y profesionales sanitarios mediante las recomendaciones vertidas en el mismo, con la intención de optimar la calidad de atención ofrecida y responder a las necesidades de los pacientes hospitalizados de manera efectiva.

Posterior a la información vertida se define como objetivo general: Determinar la relación entre desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023, y por ende los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre desempeño laboral y elementos tangibles en el área de medicina interna; Definir la relación entre desempeño laboral y capacidad de respuesta en el área de medicina interna; Establecer la relación entre desempeño laboral y fiabilidad en el área de medicina interna; Describir la relación entre desempeño laboral y seguridad en el área de medicina interna; Determinar la relación entre desempeño laboral y empatía en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.

Por otra parte, se realiza la formulación de la hipótesis general: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023. Mientras que como hipótesis específicas tenemos: Existe una relación significativa entre desempeño laboral y elementos tangibles en el área de medicina interna; Existe una relación significativa entre desempeño laboral y capacidad de respuesta en el área de medicina interna; Existe una relación significativa entre desempeño laboral y fiabilidad en el área de medicina interna; Existe una relación significativa entre desempeño laboral y seguridad en el área de medicina interna; Existe una relación significativa entre desempeño laboral y empatía en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Cabrera (2022) en Perú, ejecutó un estudio sobre desempeño en el trabajo y calidad del servicio del colaborador en un centro de atención sanitaria de la región Lambayeque, este estudio se trazó el objetivo de identificar la conexión entre dichas variables. Se aplicó una metodología experimental, de corte transversal teniendo un enfoque cuantitativo, la muestra la conformaron 59 empleados sometidos a la aplicación de un cuestionario. Cuyos resultados indicaron la dimensión de capacidad de respuesta un 22% afirmó que existe un nivel alto, 19% menciona nivel medio y 59% menciona nivel bajo. La dimensión de seguridad un 10% afirmó que existe nivel alto, el 51% mencionó nivel medio y 39% nivel bajo. Los elementos tangibles un 22% nivel alto, 19% menciona nivel medio y 59% mencionó nivel bajo. La empatía un 10% afirmó nivel alto, el 51% mencionó un nivel medio y 39% mencionó nivel bajo. La fiabilidad, un 22% afirmó nivel alto, el 19% mencionó nivel medio y 59% mencionó nivel bajo. Obtuvo como conclusión que  $Rho=0.05$  según la correlación de Spearman, lo cual decreta que existe relación significativamente alta entre ambas variables, se comprobó también que a medida que el desempeño del personal aumenta, la atención mejora.

En Pakistán, Inayat y Jahanzeb (2021) en su artículo científico titulado "A study of Job satisfaction and its effect on the performance of employees working in private sector organizations, Peshawar", el reto del estudio fue describir cómo la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados. esta investigación tuvo un enfoque tipo cuantitativo, descriptivo, donde se seleccionaron como muestra 180 empleados, se seleccionó un número igual de empleados, se seleccionaron tres tipos de organizaciones al azar para llevar a cabo este estudio. Se emplearon un cuestionario de satisfacción y un formulario de evaluación del desempeño creado específicamente para este propósito como herramientas de investigación. Los resultados del estudio revelaron un desempeño laboral del empleado 65% nivel regular, con una valoración inferencial de ( $Rho=0,903$ ) correlación alta del desempeño laboral y satisfacción laboral. Además, se confirmó que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento de los trabajadores. En consecuencia, se puede concluir que los trabajadores que están satisfechos tienen un excelente desempeño comparado con aquellos que no lo

están, lo cual desempeña un rol primordial en el progreso de las entidades en las que trabajan.

Velásquez (2021), en su artículo, se propuso analizar la relación de la calidad de vida laboral y desempeño del profesional de salud en tiempos de pandemia; desarrolló un enfoque cuantitativo, transversal y correlacional. Caracterizó un grupo muestral de 114 personas. Aplicó la encuesta y cuestionarios con alto nivel de confiabilidad y validez; los resultados señalaron 53,5% nivel regular de desempeño laboral, 40,4% buen desempeño y 6,1 nivel malo. Concluyendo que la calidad de vida laboral y desempeño del personal revelaron un  $Rho=0,892$  y  $p<0,01$ , demostrando correlación alta entre calidad de vida laboral, así como la aprobación de la hipótesis general y rechazo de la nula.

Gonzales et al., Perú (2020) en su estudio sobre la calidad de servicio y desempeño del personal en el hospital regional de Pucallpa, el propósito de este estudio fue investigar cómo la calidad de atención se asocia con el rendimiento laboral del personal administrativo. Tuvo como fin conocer la conexión entre desempeño del personal administrativo con la atención que brinda. Su diseño fue transaccional correlacional y tuvo una muestra total de 67 trabajadores y 67 usuarios. A quienes se le aplicó un cuestionario donde se evaluó cuantitativamente el desempeño en el puesto laboral y la calidad en la atención. El resultado reveló correlación  $Rho=-0,004$  y una significancia de 0,973; estableciendo que no existe relación estadística y significativa entre el desempeño laboral y calidad del servicio. Las conclusiones demostraron que no se presentó una relación significativamente precisa entre calidad de atención y desempeño del personal, adicional se evidenció un bajo rendimiento en el desempeño del personal, así como en la calidad del servicio, pero esto a causa de motivos ajenos al personal de la institución.

En su artículo científico, Quintana et al. (2020) en Perú, tenía como objetivo describir el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería, se utilizó una metodología de estudio transversal que constó de 208 enfermeras como muestra, aplicándoles un cuestionario y para evaluación del desempeño se usó la normativa de evaluación del seguro social peruano, como resultado se evidenció que en un mediano porcentaje se presentó un insuficiente desempeño laboral con un 24,5% nivel regular, la causa se la relacionó a diferentes factores como presión laboral, sobrecarga laboral, presión de la jefatura, y falta de capacitación del personal, sin

embargo se concluyó que la mayor parte del profesional de enfermería presentó un desempeño suficiente.

En México Guzmán et al. (2020) realizó un estudio en hospitales públicos para analizar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los empleados, planteó el propósito de examinar la conexión del bienestar laboral y el rendimiento organizacional de los trabajadores de diversos hospitales del estado, se realizó una encuesta validada y a través de un diseño investigativo con enfoque transversal a 866 personal profesional y personal administrativo de hospitales públicos, las apreciaciones de calidad de vida en el trabajo, gestión directiva y desempeño organizacional fueron menores en los empleados de Tlaxcala. Los empleados que consideraron que la gestión directiva era adecuada tuvieron una probabilidad 2.7 veces mayor de experimentar una alta calidad en el trabajo, y quienes reportaron una alta calidad de vida laboral tuvieron una mayor probabilidad con un 69% de mantener un desempeño laboral adecuado, con lo que se concluyó que una gestión directiva adecuada se asocia a mejor calidad de vida laboral, por tal razón es una variable mediadora entre la calidad de vida y desempeño laboral.

Benites (2019) en Perú, investigó respecto a factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, con el fin de verificar la correlación entre factores sociales de los pacientes y calidad de atención; focalizando a 155 pacientes como muestra; utilizó el formulario SERVQUAL acomodado, con 22 preguntas y escala Likert para la calidad de atención y sus dimensiones. Cuyos resultados evidenciaron que las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad expresaron 45% nivel regular. En relación a la empatía y aspectos tangibles sobresale el nivel bueno 46% y 51%, respectivamente. Concluyendo que existe nexo entre factores sociales del usuario y calidad de atención en el servicio clínico.

Obregón (2019), en Perú, investigó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la oficina de admisión de consulta externa, cuyo reto fue precisar el nexo de calidad de servicio y satisfacción del paciente. Metodológicamente fue un estudio a nivel cuantitativo, no experimental; que eligió a 120 pacientes que asisten durante una semana. Se acopió la información utilizando encuestas y cuestionarios de características confiables y validados. Para ambos casos se utilizó el factor Alfa de Cronbach y el juicio de expertos. Se hallaron resultados donde se percibe que

el 40,8% de usuarios sitúan en nivel regular la calidad de atención, el 33,3% manifiestan nivel bueno y el 25,8% revelan nivel malo. Concluyéndose que, si hay vínculo entre calidad de atención y satisfacción, valorada en  $Rho=0,811$ ; estableciendo correlación alta y positiva.

Los estudios nacionales hallados fueron, el de Aguilar (2022) realizado en la ciudad de Machala, este estudio fue realizado con la intención de examinar cómo el ambiente en el trabajo influye en el desempeño del profesional sanitario que trabajan en las unidades de atención primaria. Este estudio se realizó mediante la metodología investigativa correlacional teniendo un enfoque a nivel cuantitativo aplicando estadísticas para la respectiva medición de variables a través de una encuesta dirigida al personal sanitario, obteniéndose como resultado que en un valor de 43,5% el personal mantiene un desempeño laboral regular; asimismo el personal indica que este se ve afectado por el ambiente laboral lo cual indica un resultado neutral de todo el personal, de manera inferencial se obtuvo  $Rho=0,214$ , indicando correlación positiva baja entre desempeño del personal ambiente del trabajo; y de esta manera se confirmó la hipótesis que establece la influencia directa pero débil del clima organizacional sobre el desempeño del personal sanitario.

El investigador Pozo (2020) en la provincia de Santa Elena, se propuso el reto de analizar la posible conexión entre la atención que se brinda al cliente y el desempeño laboral de los profesionales en un Hospital Básico. Se aplicó una encuesta a 64 colaboradores de la institución y 81 usuarios externos, se utilizó como diseño investigativo el no experimental y de tipo transversal, en la cual se evidenció una relación significativamente alta y directa, entre la calidad del servicio y desempeño laboral del profesional sanitario, así mismo el 73,4% del personal sanitario se mantiene en un desempeño regular y a su vez el usuario calificó con un 53% la calidad en la atención dando también como resultado un nivel regular de atención dentro de la institución.

Gómez (2020), en Ecuador, estudió la calidad de atención e inteligencia emocional percibidas por pacientes. El método empleado fue a nivel cuantitativo, básica, diseño correlacional y no experimental. Su grupo poblacional lo integraron 320 usuarios, sometidos a la metodología probabilística, aplicando fórmula que estimó a 82 usuarios como muestra. Recolectando datos mediante encuestas

respaldadas por cuestionarios, sometidos a un estudio piloto, en el propósito de demostrar la escritura y comprensión de las interrogantes planteadas y sus resultados fueron usados para emplear la prueba Alfa de Cronbach y medir confiabilidad; recurriendo a expertos para que lleven a cabo la validez. Los resultados precisaron un valor  $Rho=0,332$  y significancia bilateral  $p=0,002$ , estableciendo correlación baja entre calidad de atención e inteligencia emocional.

Granja (2020) en Ambato, en su trabajo investigativo que consistió en examinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los empleados de un hospital tipo B, este estudio empleó un enfoque cuantitativo y utilizó el método deductivo. y como instrumento una encuesta realizada a la población de estudio, gracias a la medición de las dimensiones se pudo obtener como resultado ( $Rho=0,459$ ,  $p<0,01$ ) determinando correlación moderada entre el desempeño y el clima organizacional, esto quiere decir que mientras mejor sea el nivel de clima organizacional habrá un desempeño laboral favorable. Por tanto, se encontró una relación positiva entre variables investigadas.

Ludeña (2019), en Ecuador, investigó el objetivo de conocer el impacto de la satisfacción laboral en relación al desempeño del trabajo. Se desplegó en un método cuantitativo. Logrando aplicar cuestionarios y encuestas a 34 profesionales sanitarios. Sus resultados mostraron análisis a nivel correlacional que expresaron un  $Rho=0,576$  entre la satisfacción y el desempeño laboral, además de una significancia estimada en  $p=0,000$ , expresando correlación moderada. Consiguiendo concluir que la satisfacción laboral posee implicancias en el ejercicio del personal clínico. Asimismo, los hallazgos admiten que el Centro sanitario debe asumir medidas pertinentes para optimizar la satisfacción laboral en su personal, con el fin de motivarlos y logren desplegar un desempeño laboral eficiente.

Delgado (2020) en Ecuador, efectuó un análisis del estrés y desempeño profesional; desplegando una eficiente metodología de tipo cuantitativo, no experimental, mediante diseño correlacional y transversal. Seleccionando a 98 profesionales que ayudaron como parte de la muestra; todos ellos fueron sometidos a responder encuestas y cuestionarios con niveles altos de confiabilidad y validez por expertos. Sus resultados expresaron que el 98% de profesionales manifestaron un estrés nivel alto y otro 39,8% revelaron nivel regular el desempeño laboral. Alcanzando a concluir que hubo predominancia del nivel regular en el desempeño

laboral, asimismo que la prueba ejecutada con el coeficiente Spearman admitió  $Rho = -0,458$ , estableciendo una correlación moderada negativa entre las ambas variables.

Una vez analizado los antecedentes de esta investigación, se procede a analizar la primera variable de estudio mediante teorías relacionadas, es así, que se toma en cuenta la Teoría del desempeño de Dessler (1999), quien plantea que los trabajadores que demuestran un desempeño laboral adecuado desarrollan un papel crucial en el logro de los planes operativos y el cumplimiento de las metas trazadas por las organizaciones. Su contribución es esencial para alcanzar la competitividad y el éxito en el ámbito organizacional (Trelles y Galindo, 2020)

Las teorías fundamentales que explican el fenómeno del desempeño como una herramienta de medición para evaluar el éxito de una empresa u organización sostienen que la Teoría de las expectativas, propuesta por Davis y Newstrom en 1993, se fundamenta en la confianza que el empleado tiene en su capacidad para obtener incentivos que satisfagan sus metas personales. Esto, a su vez, conduce a un mayor rendimiento en sus tareas y responsabilidades laborales. La teoría de las expectativas se origina a partir del concepto de que cada individuo encuentra motivación en diferentes factores y no todos responden de la misma manera. La percepción personal de la organización a la que pertenece juega un papel crucial en su nivel de motivación. En este sentido, aquellos que tienen la posibilidad de recibir una recompensa que se ajuste a sus expectativas se sentirán especialmente motivados (Gabini, 2018).

En cuanto a las definiciones sobre el desempeño laboral, (Grijalva, 2021) señala que el desempeño puede ser definido como la capacidad del empleado para generar productos y servicios, o como el resultado que contribuye al avance hacia un objetivo específico. En otras palabras, el desempeño laboral se refiere al esfuerzo realizado por los empleados en su trabajo. Por otra parte, Bohórquez et al. (2020) lo define como la manera que el personal trabajador efectúan sus labores y responsabilidades en el entorno laboral. Evaluar el desempeño de los colaboradores es fundamental para determinar su eficacia y eficiencia en la realización de las actividades asignadas.

Robbins et al. (2009) define como desempeño laboral al cumplimiento de las tareas y responsabilidades requeridas para producir un producto o servicio, así

como para llevar a cabo tareas administrativas. Estas tareas incluyen la mayoría de las funciones descritas en una descripción de trabajo convencional.

Para Chiavenato (2007) Cuando se habla de desempeño laboral, es importante considerar su relación con la ética profesional. Esta ética profesional está basada en la moralidad y todas sus prácticas y principios deben estar guiados por la moral. Aunque no se debe limitar la responsabilidad y la ética profesional, sino que también deben considerarse las exigencias jurídicas y sociales.

Se ha llegado a la conclusión en varios estudios que los trabajadores que se sienten felices en su trabajo pueden ser más productivos. Sin embargo, algunos expertos como Reyes et al. (2021) alguna vez pensaron que la conexión entre la satisfacción del trabajo y el desempeño laboral era un mito, sin embargo, después de revisar 300 investigaciones se encontró que la correlación entre las dos variables era bastante alta. A medida que se profundiza en el análisis, desde el nivel individual al organizacional, es posible identificar las razones que explican la conexión entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo (Hajdukova, 2015). Al recopilar datos de satisfacción y desempeño en toda la organización, se puede verificar que las entidades con personal más satisfechos tienden a tener un mejor desempeño que aquellas con menos empleados satisfechos (Montuori, 2022).

Para Dan (2017), la productividad de los empleados es un valor importante para las empresas. Independientemente del puesto que ocupe un profesional, condiciones como el estrés o la falta de motivación pueden disminuir su productividad hasta en un 40%.

La dimensión productividad, se refiere a una relación positiva entre el producto generado y los recursos laborales usados en la producción. Es la medida de eficiencia en producción de bienes en relación con la utilización de recursos (Lyubykh, 2023). La productividad es un indicador de rendimiento y se considera que un trabajador es productivo cuando utiliza una cantidad óptima de recursos en un período de tiempo determinado y logra obtener la máxima cantidad de bienes; posee sus indicadores: iniciativa y rendimiento (Pingo, 2020).

La dimensión eficiencia, se refiere a la asociación de la cantidad de recursos utilizados para alcanzar un objetivo y los beneficios obtenidos. El objetivo es minimizar la utilización de recursos para alcanzar un propósito específico, o bien,

lograr más propósitos utilizando la misma cantidad o menos recursos. En el ámbito público, esto implica obtener beneficios de carácter social al utilizar de manera eficiente los recursos disponibles; posee sus indicadores: autogestión y recursos (Pingo, 2020).

La dimensión eficacia, se refiere al cumplimiento de metas alcanzables. Se trata de analizar el nivel de logro y el acatamiento de objetivos planteados, lo cual determina el nivel de éxito alcanzado, logrando el efecto deseado (Domenech, 2017). En el entorno empresarial, la eficacia está estrechamente relacionada con la capacidad de cumplir las tareas asignadas en las diversas áreas de la organización. Por lo general, los objetivos se centran en aspectos económicos, como alcanzar un determinado nivel de ingresos o beneficios; posee sus indicadores: motivación y compromiso (Vilema, 2018).

Por otra parte, tenemos como segunda variable la calidad de atención, donde encontramos diferentes teorías como el del Dr. Kaoru Ishikawa (1986) con su Teoría del control de la calidad, sus contribuciones más destacadas incluyen la creación y desarrollo del diagrama causa-efecto, conocido como el diagrama de Ishikawa, utilizado para realizar análisis de causalidad. Asimismo, ha sido fundamental en la configuración actual de los espacios de calidad, como se aplican en Japón. El control de calidad se refiere a un conjunto de métodos de producción que, de manera económica, produce bienes o servicios de alta calidad que cumplen con los requisitos de los consumidores. La implementación del control de calidad implica efectuar actividades vinculadas con el desarrollo, diseño, manipulación, facturación y mantenimiento de un producto de calidad alta y que sea rentable, útil y brinde siempre satisfacción al consumidor. Para lograr este objetivo, es necesario que todos en la empresa fomenten y participen en el control de calidad, desde altos ejecutivos hasta todas las divisiones y empleados de la organización. (Mori & Fernandez, 2018)

Ayovi (2021) menciona que calidad de atención está referida a la habilidad de un producto o servicio para cumplir con todas las expectativas de los clientes. Esto implica tener un profundo conocimiento de los clientes, sus necesidades y deseos, y se basa en el valor que busca una empresa para satisfacer de manera óptima las expectativas y necesidades tanto de sus clientes internos como externos. Montero et al. (2020) define a la calidad como un nivel de perfección

profesional y la utilización eficaz de recursos, minimizando los riesgos para el usuario, con el objetivo de alcanzar un grado alto de satisfacción de los pacientes y tener un impacto positivo en su salud en última instancia (Teoli, 2023).

La calidad de atención en el ámbito de la salud está referida a la entrega de servicios clínicos de forma asequible y equitativa a usuarios individuales y colectivos (Seelbach, 2023). Esto implica brindar un nivel profesional inapreciable, considerando el equilibrio entre los beneficios, costos y riesgos. El objetivo principal es conseguir la adhesión y satisfacción de usuarios atendidos. (Coaquira, 2019).

Para Donadecian(1980), en su Teoría de la calidad de atención, afirma que la excelencia en la calidad se logra al tener en cuenta las normas, procesos y técnicas que satisfacen las expectativas y necesidades del cliente. Por tal razón, la percepción del cliente es lo que determina si el servicio es excelente o no. En otras palabras, la calidad del servicio está vinculada a la satisfacción de necesidades y expectativas razonables del usuario incluyendo la entrega del servicio sin errores y la creación, producción y entrega de bienes que generen satisfacción total.

La calidad del servicio brindado en una institución de salud trae consigo múltiples ventajas (Susilowati, 2018). Entre estas ventajas, podemos mencionar: la fidelización de los clientes, la disminución de costos, un mayor posicionamiento en el mercado, incrementar el nivel de satisfacción y compromiso de los colaboradores es fundamental (Hemmat, 2013). Actualmente, la calidad en la atención es esencial para la estabilidad de cualquier organización, ya que aquellas que no implementen procesos de mejora de la calidad se enfrentarán a grandes dificultades o incluso corren el riesgo de desaparecer con el tiempo ( Chacon & Rugel, 2018).

La dimensión elementos tangibles, hace referencia a la parte visible y física de la oferta de servicios. Se describe como la presentación visual de las instalaciones, equipamiento, trabajador y materiales de comunicación, los cuales transmiten imágenes que son percibidas por los clientes; posee sus indicadores: Infraestructura y recurso humano (Cabrera, 2022).

La dimensión capacidad de respuesta, está referida a la sensibilidad y prontitud de los empleados de la organización al interactuar con los usuarios. Se trata de la disposición de ayudar al usuario y brindarle servicio oportuno en respuesta a sus consultas, quejas, problemas o pedidos de servicio; posee sus indicadores: atención oportuna y disposición (Pozo, 2020).

La dimensión fiabilidad, puede definirse como la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de manera precisa y puntual. Implica proporcionar el servicio de manera fiable. Esto incluye los elementos que permiten al usuario percibir la competencia y el conocimiento profesional de la institución; posee sus indicadores: compromiso y confianza (Neyra, 2022).

La dimensión seguridad, referida a la forma en la que la entidad resuelve los problemas de la mejor manera posible. La seguridad implica la confiabilidad, la honestidad y la integridad (Figueroa, 2021). La dimensión suele ser especialmente importante en servicios en los cuales los clientes perciben un riesgo o tienen inseguridades. Los usuarios depositan su confianza en la empresa, confiando en que se les brindará una solución segura y confiable; posee sus indicadores: personal capacitado e integridad (Sauro, 2021)

La dimensión empatía, implica tratar a los clientes como individuos, brindando una atención cuidadosa y personalizada. Referida a la capacidad de la institución para transmitir a los clientes la idea de que son únicos y especiales a través de un servicio adaptado a sus necesidades. Los clientes desean sentirse importantes y comprendidos por las empresas que les brindan servicios; posee sus indicadores: atención personalizada y comunicación efectiva (Cherry, 2023).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El estudio se realizó cuantitativamente, empleando un diseño básico de investigación y un alcance comparativo.

Hernández (2018) En la investigación cuantitativa, se sostiene que el conocimiento debe ser imparcial y que se produce mediante un enfoque cuantitativo en el que se utilizan mediciones numéricas y análisis estadísticos inferenciales para evaluar las hipótesis que se han formulado con anterioridad.

La investigación básica se emplea en el ámbito científico con el propósito de adquirir una comprensión más profunda y expandir nuestros conocimientos acerca de un fenómeno o área de estudio en particular (Hernandez, 2018)

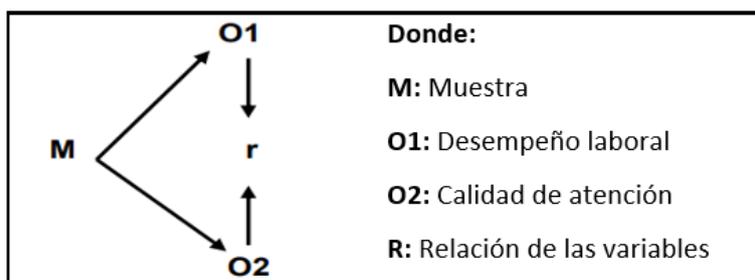
##### 3.1.2 Diseño de investigación:

El estudio fue de diseño no experimental transversal correlacional simple. Este diseño se realiza sin tener que manipular intencionalmente las variables, centrándose principalmente en la observación de fenómenos y poder analizarlos, Hernández et al. (2014)

El estudio transversal caracterizado por ser una investigación observacional que analiza datos de variables recolectados en un momento específico en una muestra predefinida de una población. (Hernandez, 2018)

El esquema de representación de la investigación correlacional simple es el siguiente:

Figura 1 Representación del tipo de diseño



### 3.2 Variables y Operacionalización

En el presente estudio se detallan las variables a continuación:

Espinoza (2019) refiere a la operacionalización de las variables como un proceso metodológico, el cual implica descomponer de manera deductiva las variables que conforman el problema de investigación, comenzando por lo más general y avanzando hacia lo más específico.

#### Variable 1: Desempeño Laboral

**Definición conceptual:** Bohórquez et al. (2020) lo define como la manera en que el personal trabajador efectúan tareas y responsabilidades en el entorno laboral. Evaluar el desempeño de los colaboradores es fundamental para determinar su eficacia y eficiencia en la realización de actividades asignadas.

**Definición operacional:** Recopilaremos información a través de encuestas para evaluar el desempeño laboral de cada empleado. Utilizaremos una escala tipo Likert para medir aspectos como el cumplimiento de objetivos.

#### Indicadores

- Productividad: iniciativa, rendimiento.
- Eficiencia: autogestión, recursos.
- Eficacia: motivación, compromiso.

**Escala de medición:** Se aplicó la escala ordinal.

#### Variable 2: Calidad de atención

**Definición conceptual:** Ayovi (2021) menciona que la calidad de la atención está referida a la habilidad de un producto o servicio para lograr cumplir con expectativas de los pacientes. Esto implica tener un profundo conocimiento de los clientes, sus necesidades y deseos, y se basa en el valor que busca una empresa para satisfacer de manera óptima las expectativas y necesidades tanto de sus clientes internos como externos.

**Definición operacional:** Recopilaremos datos operativamente a través de encuestas, utilizando la escala tipo Likert para establecer si los pacientes reciben una atención adecuada.

## **Indicadores**

- Elementos tangibles: infraestructura, recurso humano.
- Capacidad de respuesta: atención oportuna, disposición.
- Fiabilidad: compromiso, confianza.
- Seguridad: personal capacitado, integridad.
- Empatía: atención personalizada, comunicación efectiva.

**Escala de medición:** Se aplicó la escala ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** Hernández (2018) define la población como el grupo de individuos o elementos que se desea investigar o analizar en un estudio. El presente estudio, tuvo una población compuesta por 24 profesionales sanitarios que laboran en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil.

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal sanitario que laboraba en el área de medicina interna.
- Personal que quiso participar voluntariamente.

#### **Criterios de exclusión:**

- Profesional sanitario que no pertenece al área de medicina interna.
- Personas que no desean participar en la investigación.

**3.3.2 Muestra:** La muestra de acuerdo a Hernández (2018) hace referencia a una parte o subconjunto del grupo poblacional o universo que será motivo de investigar. El muestreo fue tipo censal, por lo que será la misma que la población, es decir 24 profesionales sanitarios que efectúan servicio en el área de medicina interna.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas se refieren a un conjunto de normas que permiten obtener información sobre un tema de estudio determinado. Por otro lado, Los instrumentos de recolección se refieren a los métodos y procedimientos que los investigadores emplean para obtener información precisa y específica en relación a un problema de investigación en particular. Arias (2020).

La técnica para desarrollar el estudio fue mediante la encuesta, la cual fue elaborada por el investigador y dirigida al profesional de enfermería a quienes se le evaluó sobre desempeño laboral y calidad de atención, con el fin de obtener información relevante acerca de ambas variables.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, para el respectivo estudio se elaboró dos cuestionarios para evaluar ambas variables de estudio, por una parte el cuestionario sobre el desempeño laboral constó de 19 preguntas cerradas, basado en 3 dimensiones medidas mediante escala Likert, la cual consta de cinco opciones (5= Siempre; 4 =Casi siempre; 3= Algunas veces; 2 = Pocas veces; 1 = Nunca), por otra parte, el cuestionario sobre la calidad de atención consta de 20 preguntas que serán medidas de la misma forma que la anterior.

### **Validez**

La validez del instrumento hace referencia a la medida en que los resultados que se obtienen por el investigador se miden con mayor precisión, Sudaryono et al. (2018). En esta investigación se aborda la relevancia de la validez en la obtención de datos confiables y precisos. Por lo que se solicitó la evaluación de cinco expertos, quienes aprobaron los instrumentos y validaron su utilidad, la validez del instrumento consiguió un valor de Aiken de 1 (Rafdzah, 2017).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se refiere al nivel de coherencia en la medición de una variable mediante un instrumento determinado. Para evaluar este nivel, "se requiere de la reproducibilidad de los valores medidos, lo cual se alcanza cuando existe una alta correlación y precisión entre ellos" (Pozo, 2020). Para realizar la confiabilidad de este estudio se utilizó el coeficiente Cronbach, en donde el cuestionario de desempeño laboral alcanzó una confiabilidad de 0,885 y el cuestionario de calidad de atención obtuvo una confiabilidad de 0,806 (Cronbach, 2020).

### **3.5 Procedimientos**

Neyra (2022) Los procedimientos en una investigación incluyen métodos y técnicas esenciales para realizar el trabajo requerido. Los resultados obtenidos a

través de estos procedimientos proporcionan la guía necesaria para identificar problemas y ofrecer las recomendaciones correspondientes.

Para proceder con el desarrollo de la investigación, en primer lugar, se requirió autorización respectiva a la Clínica San Francisco de Guayaquil, luego se explicó a los participantes acerca del cuestionario y lo que se evaluará en cada uno de ellos, recalcando que ambos cuestionarios son realizados de manera anónima.

Una vez realizada la encuesta, en donde se obtuvo información necesaria para la realización de nuestra investigación, se procedió a la tabulación de los resultados y fueron registrados mediante una base en el programa Microsoft Excel. Luego se diseñaron tablas y figuras estadísticas específicas para cada variable, a fin de poder compararlas de manera correlacional.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En la investigación realizada se hizo tabulación del resultado mediante la utilización de la herramienta Microsoft Excel y la herramienta Microsoft Word para la elaboración de los cuestionarios en el cual se procesó la información y se pudo realizar un trabajo más óptimo en relación de la creación de tablas y elaboración de los cuestionarios que han sido utilizados para poder obtener los resultados de la investigación realizada al personal del Hospital Clínica San Francisco. Además, se utilizó el método deductivo el cual permite sacar conclusiones de los datos obtenidos.

De acuerdo a la teoría de Tiberius (2020) en donde plantea que el método deductivo permite obtener un razonamiento lógico de los resultados recopilados en una investigación partiendo de lo general a lo particular.

### **3.7 Aspectos éticos**

De acuerdo a Silva y Ayala (2020) en donde se manifiesta que la ética profesional debe representar la práctica y los valores de una profesión, así como la calidad del servicio que se brinda debe ser de primera calidad cumpliendo todos los estándares establecidos para hacer su labor de forma óptima. Cada investigador debe ejecutar a cabalidad un trabajo ético y utilizar la información obtenida de forma responsable, estar conscientes de no cometer injerencias y respetar las opiniones

y pensamientos de los profesionales que colaboraron con la recopilación de la información obtenida.

La parte ética de un investigador debe primar en la esencia de cada ser humano, así como también los principios y valores morales que todo profesional debe tener en cuenta al momento de realizar su trabajo, de esta manera se confirma que toda la información presentada es transparente y los datos son fidedignos, en el cual se ha ejecutado la implementación de las normas de investigación establecidas por la Universidad César Vallejo, que son las Apa 7, así como también se ha utilizado el material proporcionado para poder elaborar el trabajo que se ha realizado dentro del Hospital Clínica San Francisco, en donde las autoridades han tenido la buena predisposición para permitir que el trabajo de investigación sea desarrollado dentro de las instalaciones de la clínica.

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

#### Objetivo general

Determinar la relación entre desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023

**Tabla 1**

*Relación entre desempeño laboral y la calidad de atención*

		Calidad de atención			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Desempeño laboral	Bueno	<b>35%</b>	3%	4%	42%
	Regular	6%	<b>42%</b>	6%	54%
	Malo	0%	1%	<b>3%</b>	4%
	Total	41%	46%	13%	100%

*Nota.* Datos porcentuales de resultados de encuestas

Los resultados porcentuales en la tabla 1 expresan las valoraciones de la relación entre desempeño laboral y calidad de atención evidenciándose un predominante nivel regular apreciado en 42%, nivel bueno estimado en 35% y nivel malo 3%.

### Objetivo específico 1

Identificar la relación entre desempeño laboral y elementos tangibles en el área de medicina interna

**Tabla 2**

*Relación entre desempeño laboral y elementos tangibles*

		Elementos tangibles			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Desempeño laboral	Bueno	<b>41%</b>	1%	0%	42%
	Regular	5%	<b>48%</b>	1%	54%
	Malo	0%	1%	<b>3%</b>	4%
	Total	46%	50%	4%	100%

*Nota.* Datos porcentuales de resultados de encuestas

Los resultados porcentuales en la tabla 2 enuncian valoraciones de la relación entre desempeño laboral y elementos tangibles demostrando un predominio del nivel regular estimado en 48%, nivel bueno considerado en 41% y nivel malo 3%.

## Objetivo específico 2

Definir la relación entre desempeño laboral y capacidad de respuesta en el área de medicina interna

**Tabla 3**

*Relación entre desempeño laboral y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Desempeño laboral	Bueno	<b>37%</b>	3%	2%	42%
	Regular	4%	<b>47%</b>	3%	54%
	Malo	1%	0%	<b>3%</b>	4%
	Total	42%	50%	8%	100%

*Nota.* Datos porcentuales de resultados de encuestas

Los resultados porcentuales en la tabla 3 manifiestan valores de la relación entre desempeño laboral y capacidad de respuesta demostrando un predominio del nivel regular valorado en 47%, nivel bueno apreciado en 37% y nivel malo 3%.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación entre desempeño laboral y fiabilidad en el área de medicina interna

**Tabla 4**

*Relación entre desempeño laboral y fiabilidad*

		Fiabilidad			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Desempeño laboral	Bueno	<b>19%</b>	17%	6%	42%
	Regular	0%	<b>50%</b>	4%	54%
	Malo	1%	0%	<b>3%</b>	4%
	Total	20%	67%	13%	100%

*Nota.* Datos porcentuales de resultados de encuestas

Los resultados porcentuales en la tabla 4 declaran valores de relación entre desempeño laboral y fiabilidad demostrando un predominio del nivel regular valorado en 50%, nivel bueno apreciado en 19% y nivel malo 3%.

#### Objetivo específico 4

Describir la relación entre desempeño laboral y seguridad en el área de medicina interna

**Tabla 5**

*Relación entre desempeño laboral y seguridad*

		Seguridad			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Desempeño laboral	Bueno	<b>23%</b>	11%	8%	42%
	Regular	1%	<b>52%</b>	1%	54%
	Malo	0%	0%	<b>4%</b>	4%
	Total	24%	63%	13%	100%

*Nota.* Datos porcentuales de resultados de encuestas

Los resultados porcentuales en la tabla 5 manifiestan valores de relación entre desempeño laboral y seguridad demostrando un predominio del nivel regular apreciado en 52%, nivel bueno valorado en 23% y nivel malo 4%.

### Objetivo específico 5

Determinar la relación entre desempeño laboral y empatía en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre desempeño laboral y empatía*

		Empatía			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Desempeño laboral	Bueno	<b>23%</b>	6%	13%	42%
	Regular	2%	<b>51%</b>	1%	54%
	Malo	0%	1%	<b>3%</b>	4%
	Total	25%	58%	17%	100%

*Nota.* Datos porcentuales de resultados de encuestas

Los resultados porcentuales en la tabla 6 declaran valores de relación entre desempeño laboral y empatía demostrando un predominio del nivel regular apreciado en 51%, nivel bueno valorado en 23% y nivel malo 3%.

## Estadística inferencial

### Prueba de normalidad

**Tabla 7**

*Prueba estadística de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,855	24	,015
Calidad de atención	,768	24	,011

a. Correlación de la significación Lilliefors

La tabla 7, evidencia resultados obtenidos de la prueba de normalidad observándose en los casos expuestos, el nivel crítico de la apreciación de Sig.= $p < 0,05$ , impugnándose la hipótesis nula. Estableciendo que los datos no exteriorizan distribución normal de acuerdo a la prueba Shapiro-Wilk, su nivel de significancia 5%. Procediéndose aplicar la prueba no paramétrica Rho Spearman.

### Hipótesis general:

Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.

**Tabla 8**

*Correlación entre desempeño laboral y la calidad de atención*

		Calidad de atención
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,694**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	24

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

En la tabla 8 se divisa los datos resultantes de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,694$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , señalando existencia de correlación alta entre desempeño laboral y calidad de atención y el rechazo de la hipótesis nula y aprobación de la general. Significando que, si el desempeño laboral se desarrolla dentro de los parámetros de eficiencia, la calidad de atención será más óptima.

### Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre desempeño laboral y elementos tangibles en el área de medicina interna.

**Tabla 9**

*Correlación entre desempeño laboral y elementos tangibles*

		Elementos tangibles
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,639**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	24

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Se observa en la tabla 9 los datos resultantes de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,639$  y una  $Sig.=0,001 < 0,01$ , indicando que existe correlación moderada del desempeño laboral y elementos tangibles y al mismo tiempo se objeta la hipótesis nula admitiéndose la general. Por tanto, si el desempeño laboral se despliega con eficacia, los elementos tangibles proporcionarán satisfacción en los usuarios.

## Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre desempeño laboral y capacidad de respuesta en el área de medicina interna

**Tabla 10**

*Correlación entre desempeño laboral y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,746*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	24

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Se observa en la tabla 10 los datos resultantes de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,746$  y una  $Sig.=0,000 < 0,01$ , indicando que existe correlación alta del desempeño laboral y capacidad de respuesta; rechazándose la hipótesis nula y se admite la investigada. Por tanto, si el desempeño laboral se efectúa de manera efectiva, la capacidad de respuesta del personal clínico se verá fortalecido.

### Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre desempeño laboral y fiabilidad en el área de medicina interna;

**Tabla 11**

*Correlación entre desempeño laboral y fiabilidad*

		Fiabilidad
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,814**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	24

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

La tabla 11 muestra datos resultantes de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,814$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , indicando que existe correlación alta entre desempeño laboral y fiabilidad; refutándose la hipótesis nula y se consiente la hipótesis investigada. En consecuencia, si el desempeño laboral se efectúa efectivamente, la fiabilidad del personal clínico se distinguirá fortalecida.

#### Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre desempeño laboral y seguridad en el área de medicina interna;

**Tabla 12**

*Correlación entre desempeño laboral y seguridad*

		Seguridad
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,825**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	24

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

La tabla 12 presenta datos resultantes de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,825$  y una  $Sig.=0,000 < 0,01$ , indicando la existencia de correlación alta entre desempeño laboral y seguridad; objetando la hipótesis nula y consintiendo la investigada. Concluye que, si el desempeño laboral se desarrolla positivamente, la fiabilidad del personal clínico se percibirá consolidada.

### Hipótesis específica 5

Existe una relación significativa entre desempeño laboral y empatía en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre desempeño laboral y empatía*

		Empatía
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,881*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	24

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Se presenta la tabla 13 con datos resultantes de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,881$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , indicando que existe correlación alta entre desempeño laboral y empatía; objetando la hipótesis nula y consintiendo la investigada. Es decir, si el desempeño laboral se desarrolla de manera efectiva, la empatía del personal clínico se percibirá confiable.

## V. DISCUSIÓN

El desempeño laboral en el contexto de la salud es diverso y demanda de actuaciones rápidas y eficaces en la asistencia que se ofrece a los pacientes; en este sentido es necesario que los profesionales sanitarios, obtengan una formación profesional apropiada, se encuentre bien capacitado para conseguir efectos positivos en los usuarios y la calidad de atención; sea autónomo en sus labores, esté motivado, sea responsable, manifieste habilidades comunicativas y puedan lograr resultados efectivos; además que su entorno laboral sea propicio, para alcanzar el reconocimiento a su trabajo profesional y mejore su desempeño laboral. Respecto a calidad de atención está direccionada a asegurar que los usuarios reciban un conjunto de atenciones diagnósticas y terapéuticas apropiadas, para alcanzar un servicio clínico óptimo, y se logre óptimo resultado con riesgos mínimos y el paciente exteriorice satisfacción de la atención recibida.

En relación al objetivo general, se propuso determinar la relación entre desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023, cuyos resultados expresaron las valoraciones del vínculo del desempeño laboral y calidad de atención evidenciándose un predominante nivel regular apreciado en 42%, nivel bueno estimado en 35% y nivel malo 3%; al mismo tiempo, los resultados inferenciales de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,694$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , señalaron existencia de correlación moderada del desempeño laboral y calidad de atención y rechazo de la hipótesis nula y admisión de la hipótesis general. Estos resultados que se asemejan a los de Velásquez (2021), quien desplegó en su estudio una metodología de índole cuantitativa y que el nivel regular también fue predominante en 53,5% respecto al desempeño laboral; pero se denota una similitud con sus resultados inferenciales en la medida que este desempeño laboral expresó  $Rho=0,892$  siendo una correlación alta con la calidad de vida laboral. Asimismo, se hallan coincidencias con Obregón (2019), quien investigó sobre la calidad del servicio con un diseño investigativo no experimental, donde sus resultados descriptivos mostraron también predominancia del nivel regular estimado en 40,8%; y sus resultados inferenciales coincidieron dado que el coeficiente de correlación apreció  $Rho=0,811$  que determina correlación alta entre calidad de atención y satisfacción. Los resultados admiten citar el aporte de Grijalva (2021), cuando sustenta que el desempeño

laboral puede ser definido como la capacidad del trabajador para generar algún producto o servicio, o como aquel resultado que favorece al avance hacia un objetivo concreto. Así también, Bohórquez et al. (2020) destaca que el desempeño laboral es una manera en que el personal trabajador efectúan sus tareas y compromisos en el ámbito laboral. Cabe destacar a Gabini (2018), quien determina que el desempeño laboral se respalda bajo el fundamento teórico de la Teoría de las expectativas, propuesta por Davis y Newstrom, sustentando que cada individuo halla motivación en diferentes factores y no todos responden de la misma manera; además que si tiene las posibilidades de obtener algún tipo de recompensa ajustada a sus requerimientos, podrían sentir motivación que los conllevará a movilizar todas sus habilidades en un óptimo desempeño laboral. A consecuencia de los resultados, se admite mencionar a Seelbach (2023) cuando enfatiza que la calidad de atención en un nosocomio está referido a la entrega de servicios sanitarios de forma accesible y equitativa a pacientes de manera individual y colectiva. A esto, también Coaquira (2019), deduce que en el ámbito de la calidad de atención se requiere conseguir la cohesión y satisfacción de los pacientes que son atendidos; al mismo tiempo que el personal sanitario considere el equilibrio entre los beneficios, riesgos y costos. Esta calidad de atención también halló su respaldo teórico bajo la Teoría del control de la calidad, propuesta por Kaoru Ishikawa y que fue mencionada por Mori & Fernández (2018), argumentando que para lograr una calidad de atención eficiente es necesario que todos en la entidad fomenten el control de calidad, desde altos ejecutivos hasta las áreas donde se moviliza el personal trabajador.

Respecto al objetivo específico 1, formuló identificar la relación entre desempeño laboral y elementos tangibles en el área de medicina interna; donde sus resultados descriptivos enunciaron valoraciones del vínculo del desempeño laboral y elementos tangibles demostrando un predominio del nivel regular estimado en 48%, nivel bueno considerado en 41% y nivel malo 3%; asimismo sus resultados inferenciales de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,639$  y una  $Sig.=0,001<0,01$ , indicaron existencia de correlación de carácter moderada entre el desempeño laboral y elementos tangibles y al mismo tiempo se objeta la hipótesis nula y se consiente la general. Estos resultados, hallan coincidencias con Quintana et al. (2020), quien obtuvo los datos a través de encuestas y cuestionarios de una

muestra considerable de personal de enfermería, evidenciando un 24,5 nivel regular respecto al desempeño laboral; llegando a concluir que este resultado estuvo vinculado a diversos factores como el caso de la sobrecarga de labores, presión laboral, carencia de capacitaciones, encaminando a un desempeño suficiente. Asimismo, se admite citar las semejanzas de los resultados de Granja (2020), quien investigó sobre desempeño laboral y clima organizacional, cuyo resultado inferencial expresó  $Rho=0,459$ , estableciendo correlación de carácter positiva moderada; determinando que mientras mejor sea el nivel de clima organizacional habrá un desempeño laboral próspero. Resultado sobre el que Cabrera (2022), refiere que los elementos tangibles, están determinados por toda la parte física y visible que admite brindar los servicios clínicos, entre los que se destacan los materiales, equipamiento, ambientes de espera, consultorios e instalaciones. En este sentido el aspecto tangible se torna relevante a razón que permiten el confort y comodidad que deben encontrar los pacientes cuando acuden a sus asistencias clínicas.

Asimismo, el objetivo específico 2, planteó definir la relación entre desempeño laboral y capacidad de respuesta en el área de medicina interna; cuyos datos resultantes a nivel descriptivo manifestaron valores del vínculo entre desempeño laboral y capacidad de respuesta demostrando un predominio del nivel regular valorado en 47%, nivel bueno apreciado en 37% y nivel malo 3%; por otro lado, los resultados a nivel inferencial de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,746$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , indicaron existencia de correlación de carácter alta entre desempeño laboral y capacidad de respuesta; rechazándose la hipótesis nula y consintiendo la investigada. Resultados que se asemejan a los de Pozo (2020), quien también investigó el desempeño laboral y calidad de atención en un nosocomio, evidenciándose que la percepción de los usuarios en un 73,4% ubicaron en nivel regular al desempeño laboral; asimismo, la calidad de atención fue percibida en un 53% predominante en el nivel regular; lo que admite citar a Robbins et al. (2009) cuando argumenta sobre el desempeño laboral definiéndolo como el cumplir tareas y compromisos que se requieren para poder ofrecer la asistencia clínica y llevar a cabo actividades de índole administrativo. Estos resultados, contrastan con Ludeña (2019), quien a través de una metodología cuantitativa logra obtener valoraciones inferenciales posterior a la aplicación del

factor correlaciones, que expresó  $Rho=0,576$  estableciendo correlación de carácter moderado entre desempeño laboral y satisfacción laboral; concluyendo que en el centro sanitario deben asumirse medidas pertinentes para optimar el nivel de la satisfacción laboral en su personal, con el fin de motivarlos y logren desplegar un desempeño laboral eficaz. A su vez Pozo (2020), considera que cada profesional de la salud debe poseer una inapreciable capacidad de respuesta, es decir debe demostrar sensibilidad y prontitud al momento de interactuar con los usuarios, debe expresar predisposición de ayuda y ofrecer servicio clínico oportuno en respuesta a sus consultas, quejas, problemáticas o pedidos de asistencia. Por tanto, una óptima capacidad de respuesta induce a un mejoramiento de la calidad de atención que demanda cada uno de los usuarios del ámbito sanitario.

También, el objetivo específico 3, se propuso instaurar la relación entre desempeño laboral y fiabilidad en el área de medicina interna; donde sus resultados de índole descriptivos declararon valores de la relación del desempeño laboral y fiabilidad demostrando un predominio del nivel regular valorado en 50%, nivel bueno apreciado en 19% y nivel malo 3%; al mismo tiempo, sus resultados de tipo inferencial de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,814$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , exteriorizaron la existencia de correlación alta entre desempeño laboral y fiabilidad; refutándose la hipótesis nula y se consiente la hipótesis investigada. Resultados que admiten citar similitud con los de Inayat y Jahanzeb (2021), quienes estudiaron la satisfacción laboral y desempeño laboral de empleados, desplegando una investigación de características cuantitativa y diseño descriptivo, asimismo contó con una muestra notable de 180 trabajadores, valorando el desempeño laboral en 65% nivel regular predominante, en comparación con los otros niveles. Difiere con los resultados de índole inferencial dado que la relación del desempeño laboral y satisfacción expresó  $Rho=0,903$  correspondiéndole correlación muy alta a comparación de nuestros resultados. Cabe resaltar el aporte de Montuori (2022), logrando deducir que la satisfacción y desempeño laboral en toda entidad son afines en la medida que cuando el personal trabajador está satisfecho tienden a desempeñarse eficientemente en contraste con los que no se hallan satisfechos. Por otro lado, Pingo (2020), señala que, en el ejercicio del desempeño laboral del trabajador de salud, se debe minimizar el uso de recursos para lograr más propósitos, en ese caso el desempeño se tornaría

altamente eficiente. Se precisa destacar el aporte teórico de Neyra (2022), sosteniendo que la fiabilidad es una habilidad de cumplir con el servicio otorgado de manera puntual; es decir que implica brindar una asistencia médica en el marco de la confianza.

Así también, el objetivo específico 4, pretendió describir el vínculo del desempeño laboral y seguridad en el área de medicina interna; donde se obtuvo resultados que manifestaron valores de la relación entre desempeño laboral y seguridad demostrando un predominio del nivel regular apreciado en 52%, nivel bueno valorado en 23% y nivel malo 4%; así también, los resultados a nivel inferencial de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,825$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , señalaron que si existe correlación alta entre desempeño laboral y seguridad; objetando la hipótesis nula y consintiendo la hipótesis investigada. Resultados coincidentes con los de Aguilar (2022), quien, mediante un estudio cuantitativo y diseño correlacional, logró apreciar que el 43,5% del trabajador clínico sitúan su desempeño laboral en nivel regular; percibiéndose que la relación entre el ambiente de trabajo y desempeño laboral difiere con nuestros resultados, dado que la valoración inferencial expresó  $Rho=0,214$  estableciendo un nivel correlacional bajo. Destacándose que es importante la calidad del trabajo que cada profesional sanitario brinde en sus asistencias clínicas a los pacientes. Estos resultados se alinean con lo aportado por Dessler (1999), cuando plantea que los profesionales sanitarios que manifiestan un desempeño laboral apropiado desarrollan un papel decisivo en el logro de los planes operativos institucionales y el cumplimiento de objetivos estratégicos formulados. Es necesario que se evalúe el desempeño de los profesionales del profesional sanitario siendo esencial para poder identificar los niveles de eficacia y eficiencia en el ejercicio de las actividades que le son asignadas. La seguridad también se considera como un grupo de elementos de orden estructural, instrumentos, metodologías y procesos basados evidencias científicas probadas tendientes a reducir el riesgo de sufrir algún perjuicio o evento adverso en el proceso de asistencia clínica o de mitigar sus efectos. Este resultado coincide teóricamente con lo argumentado por Figueroa (2021), refiriendo que la seguridad es una forma en que la entidad sanitaria resuelve sus dificultades de una mejor manera. Esta seguridad en la entidad de salud, debe garantizar que el personal clínico, visitantes, pacientes, infraestructura y

equipamiento, dentro de un centro de atención sanitaria, estén exentos de inseguridades o peligro de accidentes.

Finalmente, el objetivo específico 5, se orientó por determinar la relación entre desempeño laboral y empatía en el área de medicina interna; cuyos resultados de tipo descriptivos, declararon valores de la relación entre desempeño laboral y empatía demostrando un predominio del nivel regular apreciado en 51%, nivel bueno valorado en 23% y nivel malo 3%; asimismo sus resultados de índole inferencial de la aplicación de factor Spearman donde  $Rho=0,881$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , demostraron existencia de correlación de carácter alta del desempeño laboral y empatía; objetando la hipótesis nula y consintiendo la investigada. Resultados armonizan con Delgado (2020), quien mediante su estudio cuantitativo y correlacional vinculado al desempeño laboral apreció que un 39,8% lo situaron en nivel regular; discordando con los resultados inferenciales, dado que se observó un  $Rho=-0,458$  lo que determinó un nivel de correlación inversa moderada entre las dos variables. Se torna necesario que el personal de salud cuente con una empatía armoniosa que lo motive, que sienta pasión por lo que realiza y asuma sus responsabilidades, dado que estos factores lo direccionan a desarrollar un desempeño eficiente. Cabe destacar que la conducta empática en el profesional enfermero, beneficia una buena alianza terapéutica dando posibilidades que los pacientes más información respecto a sus síntomas, demuestren compromiso con su tratamiento y con altos niveles de satisfacción, disminuyendo la ansiedad e incrementando la calidad de vida. Situación que se alinea con lo que sostiene Cherry (2023), respecto a la empatía, precisando que el profesional de salud debe brindar una asistencia clínica personalizada, donde el paciente sienta que existe un interés por su padecimiento, que son únicos y que el servicio está adaptado a sus demandas.

Entre las fortalezas de la investigación se puede mencionar que se cuenta con instrumentos adaptados a las variables lo cuales van a permitir recoger datos confiables y consistentes.

Una de las debilidades estuvo acentuada en la aplicación de los instrumentos, por motivo que los participantes de la muestra no contaban con horas libres o disponibles para poder contestar las encuestas por lo que se tuvo que recurrir a estrategias para aprovechar sus tiempos de refrigerios.

## VI. CONCLUSIONES

1. Los datos inferenciales hallados por Spearman estimaron  $Rho=0,694$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , estableciendo correlación moderada entre desempeño laboral y calidad de atención. Al mismo tiempo, se evidencia un nivel regular preponderante entre la relación de las variables con una valoración de 42%. Significando que, si el desempeño laboral se desarrolla dentro de los parámetros de eficiencia, la calidad de atención será más óptima.
2. Los datos inferenciales resultantes del factor Spearman señalaron un  $Rho=0,639$  y una  $Sig.=0,000<0,01$ , comprobando que si existe correlación moderada entre desempeño laboral y elementos tangibles. Igualmente, los datos descriptivos muestran un prevalente nivel regular de 48% de la relación del desempeño laboral y elementos tangibles. Por tanto, si el desempeño laboral se despliega con eficacia, los elementos tangibles proporcionarán satisfacción en los usuarios.
3. Procesados los datos inferenciales a través de Spearman, resultó  $Rho=0,746$  y una  $Sig. =0,000<0,01$ , demostrando que existe correlación de carácter alto entre el desempeño laboral y capacidad de respuesta. Asimismo, los datos descriptivos resultantes exhiben un nivel regular preponderante estimado en 47% sobre la relación del desempeño laboral y capacidad de respuesta. Por tanto, si el desempeño laboral se efectúa de manera efectiva, la capacidad de respuesta del personal clínico se verá fortalecido.
4. Los resultados inferenciales de la aplicación de Spearman destacaron  $Rho=0,814$  y  $Sig.=0,000$ , señalando correlación de carácter alta entre el desempeño laboral y fiabilidad. También, los datos descriptivos exteriorizaron un nivel regular acentuado valorando en 50% la relación del desempeño laboral y fiabilidad. En consecuencia, si el desempeño laboral se efectúa efectivamente, la fiabilidad del personal clínico se distinguirá fortalecida.
5. Los datos resultantes inferenciales demuestran las valoraciones de Spearman, enunciando  $Rho=0,825$  y  $Sig.=0,000$  siendo menor de 0,01, indicando correlación de carácter alta del desempeño laboral y seguridad. Además, que

los resultados de tipo descriptivos indican supremacía del nivel regular apreciado en 52% de la relación de desempeño laboral y seguridad. Concluye que, si el desempeño laboral se desarrolla positivamente, la fiabilidad del personal clínico se percibirá consolidada.

6. Se denota en los resultados inferenciales la aplicación de Spearman que estimó un  $Rho=0,881$  y  $Sig.=0,000$ , comprobando existencia de correlación alta entre desempeño laboral y empatía. Cuyos resultados descriptivos manifestaron predominio del nivel regular valorado en 51% de la relación del desempeño laboral y empatía. Es decir, si el desempeño laboral se desarrolla de manera efectiva, la empatía del personal clínico se percibirá confiable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- La dirección de salud propicie programas de capacitación para su personal sanitario referidos a estrategias de mejora continua de su desempeño laboral y que redunden en la calidad de atención que vienen brindando en las asistencias clínicas de sus pacientes.
- El área de administración y logística del hospital efectúe constantemente el mantenimiento respectivo a la infraestructura y equipamiento, con la finalidad que se mantenga limpio y organizado para que el personal sanitario y pacientes se sientan cómodos en las actividades que realizan.
- El profesional sanitario efectúe en equipo jornadas de reflexión relacionadas a los procedimientos que le demanda sus labores y pueda plantear estrategias que coadyuven a mejorar su capacidad de respuesta en la asistencia clínica con sus pacientes.
- El profesional de salud se capacite permanentemente con temáticas relacionadas al trato y buen manejo de sus emociones con el fin de crear confianza en los pacientes que atiende.
- El personal de salud promueva entre sus colegas de trabajo su actualización profesional y puedan fortalecer sus conocimientos para atender a sus pacientes creándoles confianza y seguridad en todos los procedimientos que les realicen.
- El profesional sanitario realice encuestas periódicas a los pacientes con la finalidad de medir la percepción de la empatía que viene desplegando en sus asistencias clínicas y poder formular estrategias de mejoramiento.

## REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2022). *Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las unidades de atención primaria*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Guayaquil] <http://201.159.223.180/bitstream/3317/19252/1/T-UCSG-POS-MGSS-378.pdf>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Colsunting. 34(12). <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Ayovi, L. (2021). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica] <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391>
- Benites, B. (2019). Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39838>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. [Tesis de maestría, Universidad y Sociedad]. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>
- Cabrera, D. (2022). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78133/Cabrera\\_DDB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78133/Cabrera_DDB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de. *Espacios*, 39(50), 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cherry, K. (2023). What Is Empathy? *Journal Verywellmind*. 1(2). <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (10ma ed.). México: McGraw Hill.

- Coaquira, C. (2019). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman–Tacna]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>
- Cronbach (2020). Cronbach's Alpha: Simple Definition, Use and Interpretation. *Journal Scientia*, 2(5).
- Dan, R. (2017). 7 Causes of Employee Performance Problems and How to Deal with Them. *SkillPath*. 1(2). <https://skillpath.com/blog/employee-performance-problems>
- Delgado, S. (2020). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. [Tesis de grado. Universidad César vallejo]. <https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123>
- Domenech, F. (2017). Self-Efficacy, Satisfaction, and Academic Achievement: The Mediator Role of Students' Expectancy-Value Beliefs. *Frontiersin*. 8(19). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01193>
- Donabedian, A. (1980). The quality of medical careo. *Órgano de la Sociedad Española de calidad asistencial*, 16, 29 - 38.
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Conrado*, 15(69). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171)
- Figueroa, A. (2021). Hospital security. a vision of multidimensional security. *Revista Facultad de Medicina Humana*. 21(1), 169-178. DOI 10.25176/RFMH.v21i1.3490
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral*. Argentina: Teseo.
- Gómez, Zambrano, M. (2020). *Calidad de atención e inteligencia emocional de usuarios de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63094>
- Gonzales, S., León, R., & Sánchez, V. (2020). *El desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4219/UNU\\_ADMINISTRACION\\_2020\\_T\\_SAYDA-ROSA-GONZALES\\_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4219/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_SAYDA-ROSA-GONZALES_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Granja, A. (2020). *El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Hospital Tipo B de la Parroquia Huambaló*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31966>
- Grijalva, C. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis*. CA. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33501>
- Guzmán, H. (2020). *Calidad de vida laboral y el desempeño de los empleados en el Hospital general*. [Tesis de maestría, Universidad de México].
- Hajdukova, A. (2015). The job satisfaction as a regulator of the working behaviour. *ScienzeDirect*. 1(2), 471-476.
- Hemmat, M. (2013). The quality of service and its importance in service organizations. *Arabian Journal of Business and Management Review*. 3(3), 1-2. [https://www.arabianjbm.com/pdfs/OM\\_VOL\\_3\\_\(3\)/4.pdf](https://www.arabianjbm.com/pdfs/OM_VOL_3_(3)/4.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill - Educación.
- Inayat, W., & Jahanzeb, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Hindawi*. 24(5). <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Leiter, M. (2018). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. Washington D. C.: *National Library of Medicine*. 96(6). doi: 10.1037/a0024442.
- Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de salud B IESS Célida*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>
- Lyubkyh, Z. (2023). How to Take Better Breaks at Work, According to Research. *Harvard Business Review*. 1(1), 2-5. <https://hbr.org/2023/05/how-to-take-better-breaks-at-work-according-to-research>

- Montero, Y., Véliz, P., & Jorna, A. (2020). Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Cordova y Rubio. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*. 23(12). 56-59.
- Motuori, P. (2022). Job Satisfaction: Knowledge, Attitudes, and Practices Analysis in a Well-Educated Population. *National Library of Medicine*. 19(21). doi: [10.3390/ijerph192114214](https://doi.org/10.3390/ijerph192114214)
- Mori, K., & Fernandez, A. (2018). *Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29190>
- Neyra, A. (2022). *Desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104769>
- Obregón, E. (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. [Tesis de maestría, Universidad de Trujillo].
- OMS. (2020). Quality Health Services. *Who*. 1(1). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- Pingo, M. (2020). *Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud La Unión, Piura*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49849/Pingo\\_BMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49849/Pingo_BMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pozo, L. (2020). *Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] [file:///C:/Users/Usuario/Desktop/FABIAN/A%20MAESTRIA%20UCSV/A%20TESIS/Pozo\\_PLA-SD.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/FABIAN/A%20MAESTRIA%20UCSV/A%20TESIS/Pozo_PLA-SD.pdf)
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao. *Archivos de Medicina*. 2(34), 123 - 132.
- Rafdzah, Z. (2017). Validation of Instrument Measuring Continuous Variable in Medicine. Intechopen. <https://www.intechopen.com/books/advances-in-statistical-methodologies-and-their-application-to-real-problems/validation-of-instrument-measuring-continuous-variable-in-medicine>

- Reyes, A., & Salgado, J. (2021). Motivational factors in job satisfaction in a company for accident prevention from Herzberg's perspective. *Dilemas Contemporáneos*. (8) 4. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2782>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. California: Spearman Education.
- Sauro, K. (2021). The role of hospital characteristics in patient safety: a protocol for a national cohort study. *National Library of Medicine*.9(4). doi: [10.9778/cmajo.20200266](https://doi.org/10.9778/cmajo.20200266)
- Seelbach, C. (2023). Quality Management. *National Library of Medicine*. 1(1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK557505/>
- Silva Vega, R., & Ayala Romaná, A. M. (2020). *Enseñanza de la etica profesional y su transversalidad en el curriculum universitario*. Cali: Universidad Icesi.
- Sudaryono, Rahardja, U., Aini, Q., Graha, Y., & Lutfiani, N. (2018). *Validity of Test Instruments*. Indonesia: Applied Sciences, and Technology. doi:10.1088/1742-6596/1364/1/012050
- Susilowati, Y. (2018). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Toward Word-of-Mouth Intention. *Advances in Economics, Business and Management Research*. 64(2). <https://www.atlantispress.com/article/125907934.pdf>
- Teoli, D. (2023). Quality Of Life. *National Library of Medicine*. 1(2). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK536962/>
- Tiberius, J. (2020). *Método Científico Global*. Barcelona: Molwick.
- Trelles, D., & Galindo, J. (2020). Revisión teórica de los factores que inciden en el desempeño eficiente de los docentes. *Vincula Tegica*. 34(12), 24-29. [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6\\_2/63\\_Trelles\\_Galindo.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_2/63_Trelles_Galindo.pdf)
- Vilema, M. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>
- Velásquez, L. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. *Revista de Salud Vive*. 6(16). <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/287>

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

**Título:** Desempeño laboral y calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1:</b> Desempeño laboral.	Bohórquez et al. (2020) lo define como la manera en que los trabajadores realizan sus tareas y responsabilidades en el entorno laboral. Evaluar el desempeño de los colaboradores es fundamental para determinar su eficacia y eficiencia en la ejecución de las actividades asignadas.	Recopilaremos información a través de encuestas para evaluar el desempeño laboral de cada empleado. Utilizaremos una escala tipo Likert para medir aspectos como el cumplimiento de objetivos.	Productividad	Iniciativa	Nominal Respuesta tipo Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Eficiencia	Rendimiento	
				Autogestión	
			Eficacia	Clima laboral	
Motivación					
<b>Variable 2:</b> Calidad de atención	La calidad de la atención se refiere a la habilidad de un producto o servicio para cumplir con las expectativas de los clientes. Esto implica tener un profundo conocimiento de los clientes, sus necesidades y deseos, y se basa en el valor que busca una empresa para satisfacer de manera óptima las expectativas y necesidades tanto de sus clientes internos como externos. Ayovi (2021)	Recopilaremos datos operativamente a través de encuestas, utilizando la escala tipo Likert para establecer si los pacientes reciben una atención adecuada.	Elementos tangibles	Infraestructura	Nominal Respuesta tipo Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Recurso humano	
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna	
				Disposición	
			Fiabilidad	Compromiso	
				Confianza	
			Seguridad	Personal capacitado	
				Integridad	
Empatía	Atención personalizada				
	Comunicación efectiva				

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



### ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL DIRIGIDA A PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL CLÍNICA SAN FRANCISCO.

**Instrucciones:** El objetivo de este estudio es recoger datos relacionados con el desempeño laboral, la encuesta es realizada de forma anónima por lo que se requiere respuestas sinceras en cada ítem. A continuación, encontrará una serie de preguntas que serán respondidas según la escala de valoración detallada, marque con una (X) según el puntaje que usted crea conveniente.

Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

#### DATOS GENERALES:

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: M\_\_ F\_\_

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>Iniciativa</b>					
	1. Dispone de autonomía para tomar acciones.					
	2. Se esfuerza por alcanzar los objetivos de la institución.					
	3. Considera que cuenta con los conocimientos apropiados y completos para desempeñar eficazmente las tareas asignadas en su puesto laboral.					
	4. Participa en la planificación y ejecución de charlas dirigidas al personal y a los usuarios.					
	<b>Rendimiento</b>					
	5. Cumple con sus labores en el horario establecido.					
	6. Evidencia puntualidad al ingreso de su jornada laboral.					
7. Siente satisfacción con los resultados que obtiene en su trabajo.						
8. Posterior a una supervisión, se le notifica a usted sobre las fortalezas y debilidades que fueron percibidas sobre su desempeño laboral.						

<b>EFICIENCIA</b>	<b>Autogestión</b>					
	9. Su desempeño laboral supera las expectativas establecidas.					
	10. Muestra una actitud positiva al abordar y resolver situaciones y problemas que surjan.					
	11. Las responsabilidades asignadas a cada profesional sanitario son distribuidas de manera equitativa.					
	<b>Recursos</b>					
	12. Considera que cuenta con el material adecuado para realizar sus actividades diarias.					
	13. Los recursos designados para llevar a cabo sus tareas son utilizados de manera racional y eficiente.					
14. Recibe capacitaciones continuas acerca de protocolos y procedimientos que se realizan dentro del área.						
<b>EFICACIA</b>	<b>Motivación</b>					
	15. Obtener un reconocimiento por el logro de buenos resultados, motiva su desempeño.					
	16. Considera que el ambiente laboral dentro de su área aumenta la motivación de su desempeño laboral.					
	17. Considera que recibir una supervisión continua de su jefe directo podría tener un impacto positivo en su rendimiento laboral.					
	<b>Compromiso</b>					
	18. Cumple con las políticas y procedimientos de la institución.					
19. Participa de actividades institucionales frecuentemente.						

¡Gracias por su colaboración!

**ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DIRIGIDA A PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL AREA DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL CLÍNICA SAN FRANCISCO.**

**Instrucciones:** El objetivo de este estudio es recoger datos relacionados con la calidad de atención, la encuesta es realizada de forma anónima por lo que se requiere respuestas sinceras en cada ítem. A continuación, encontrará una serie de preguntas que serán respondidas según la escala de valoración detallada, marque con una (X) según el puntaje que usted crea conveniente.

Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Puntaje	1	2	3	4	5

**DATOS GENERALES:**

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: M\_\_ F\_\_

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Infraestructura</b>					
	1. La institución cuenta con equipamiento moderno.					
	2. Las instalaciones del hospital son atractivas y modernas.					
	<b>Recurso humano</b>					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	3. Mantiene usted una apariencia cuidada y limpia.					
	4. Cree usted que la cantidad de personal de salud que tiene el área es el adecuado para atender las demandas de los pacientes.					
	<b>Atención oportuna</b>					
	5. Realiza usted los procedimientos establecidos en el tiempo indicado.					
<b>FIA BILI</b>	6. Cuando el paciente requiere algo usted, actúa de manera inmediata.					
	<b>Disposición</b>					
	7. Responde usted las preguntas o dudas que poseen los pacientes					
<b>FIA BILI</b>	8. Cuando el paciente enfrenta un problema, usted demuestra un sincero interés por resolverlo.					
	<b>Compromiso</b>					
<b>FIA BILI</b>	9. Constantemente realiza cursos y/o capacitaciones por iniciativa propia.					

	10. Se mantiene atento y realiza seguimiento a la situación de salud del paciente.					
	<b>Confianza</b>					
	11. Transmite confianza y seguridad a los usuarios mediante sus comportamientos.					
	12. Usted motiva al paciente en cada visita que realiza.					
<b>SEGURIDAD</b>	<b>Personal capacitado</b>					
	13. Cree usted que cuenta con la capacidad y los conocimientos adecuados para atender a este tipo de pacientes.					
	14. Usted orienta al paciente en cada procedimiento que realiza.					
	<b>Integridad</b>					
	15. Cumple con los protocolos del manual de seguridad del paciente en cada procedimiento realizado.					
	16. Aplica las medidas de bioseguridad al momento de la atención.					
<b>EMPATIA</b>	<b>Atención personalizada</b>					
	17. Comprende las necesidades específicas de cada paciente.					
	18. Usted brinda una atención individualizada a cada paciente.					
	<b>Comunicación efectiva</b>					
	19. Al dirigirse al paciente, lo realiza de manera clara y entendible.					
	20. Brinda la oportunidad de expresar libremente las emociones y sentimientos acerca de la enfermedad y tratamiento del paciente.					

¡Gracias por su colaboración!

### Anexo 3. Modelo de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Desempeño laboral y calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.**

Investigador (a): Cunalata López, Michael Fabian

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Desempeño laboral y calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.**”,

cuyo objetivo es **Determinar la relación entre desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.**

Esta investigación es desarrollada por Michael Fabian Cunalata López estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución **Hospital clínica San Francisco**

Describir el impacto del problema de la investigación.

**Los resultados de la investigación, serán punto de partida para plantear alternativas para el mejoramiento del desempeño laboral y la calidad de atención en el personal de salud del área de medicina interna.**

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **desempeño laboral y la calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.**
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de auditorio de la institución **Hospital clínica San Francisco Las**

respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar directamente a una sola persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la comunidad educativa.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Se garantiza que la información que usted brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Michael Fabian Cunalata López: email: [fabiancunalata@gmail.com](mailto:fabiancunalata@gmail.com) y Docente asesor MBA. Garcia Padilla Joyce Daniela email: [jgarcipa@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jgarcipa@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma del participante

DNI:

## Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre Desempeño Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	CARRANZA GOMEZ FERNANDO JACINTO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	COORDINADOR DE ENFERMERIA HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO RESPONSABLE SUPERVISION HETMC
<b>Institución donde labora:</b>	HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES TEODORO MALDONADO CARBO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Desempeño Laboral
<b>Autor:</b>	Cunalata López, Michael Fabian
<b>Procedencia:</b>	Investigación: Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020
<b>Administración:</b>	Profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Hospital Clínica San Francisco
<b>Significación:</b>	Evaluar los niveles del desempeño laboral, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Productividad (8 ítems), Eficiencia (6 ítems), Eficacia (5 ítems).

## 1. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Productividad	Se refiere a una relación positiva entre el producto generado y los recursos laborales empleados en su producción. Es la medida de la eficiencia en la producción de bienes en relación con la utilización de recursos (Pingo, 2020).
	Eficiencia	Se refiere a la relación entre la cantidad de recursos utilizados para alcanzar un objetivo y los beneficios obtenidos. El objetivo es minimizar la utilización de recursos para alcanzar un objetivo específico (Pingo, 2020).
	Eficacia	Se refiere al cumplimiento de metas alcanzables. Se trata de analizar el grado de logro y el cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual determina el nivel de éxito alcanzado, logrando el efecto deseado (Vilema, 2018).

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de desempeño laboral**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Productividad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la productividad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Dispone de autonomía para tomar acciones	4	4	4	
	Se esfuerza por alcanzar los objetivos de la institución.	4	4	4	
	Considera que cuenta con los conocimientos apropiados y completos para desempeñar eficazmente las tareas asignadas en su puesto laboral.	4	4	4	
	Participa en la planificación y ejecución de charlas dirigidas al personal y a los usuarios.	4	4	4	
Rendimiento	Cumple con sus labores en el horario establecido	4	4	4	
	Evidencia puntualidad al ingreso de su jornada laboral	4	4	4	
	Siente satisfacción con los resultados que obtiene en su trabajo.	4	4	4	
	Posterior a una supervisión, se le notifica a usted sobre las fortalezas y debilidades que fueron percibidas sobre su desempeño laboral.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficiencia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autogestión	Su desempeño laboral supera las expectativas establecidas	4	4	4	
	Muestra una actitud positiva al abordar y resolver situaciones y problemas que surjan.	4	4	4	
	Las responsabilidades asignadas a cada profesional sanitario son distribuidas de manera equitativa	4	4	4	
Recursos	Considera que cuenta con el material adecuado para realizar sus actividades diarias.	4	4	4	
	Los recursos designados para llevar a cabo sus tareas son utilizados de manera racional y eficiente.	4	4	4	
	Recibe capacitaciones continuas acerca de protocolos y procedimientos que se realizan dentro del área.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficacia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	Obtener un reconocimiento por el logro de buenos resultados, motiva su desempeño.	4	4	4	
	Considera que el ambiente laboral dentro de su área aumenta la motivación de su desempeño laboral.	4	4	4	
	Considera que recibir una supervisión continua de su jefe directo podría tener un impacto positivo en su rendimiento laboral.	4	4	4	
Compromiso	Cumple con las políticas y procedimientos de la institución.	4	4	4	
	Participa de actividades institucionales frecuentemente.	4	4	4	


  
 Lic. Fernando Carranza Gómez
   
 Coordinador Gestión de Enfermería
   
 Clínica San Francisco
   
 Firma del evaluador

DNI: 0917801367

Mgr. Fernando Carranza Gómez

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre Desempeño Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 4. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	PARRALES ZUÑIGA MARIA DE LOURDES
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor                      (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )                      Social (   ) Educativa (   )                      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	COORDINADORA DE AREA DE MEDICINA INTERNA HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO
<b>Institución donde labora:</b>	HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años                      (   ) Más de 5 años ( X )

### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 6. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor:	Cunalata López, Michael Fabian
Procedencia:	Investigación: Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020
Administración:	Profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Clínica San Francisco

Significación:	Evaluar los niveles del desempeño laboral, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Productividad (8 ítems), Eficiencia (6 ítems), Eficacia (5 ítems).
----------------	---

## 2. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Productividad	Se refiere a una relación positiva entre el producto generado y los recursos laborales empleados en su producción. Es la medida de la eficiencia en la producción de bienes en relación con la utilización de recursos (Pingo, 2020).
	Eficiencia	Se refiere a la relación entre la cantidad de recursos utilizados para alcanzar un objetivo y los beneficios obtenidos. El objetivo es minimizar la utilización de recursos para alcanzar un objetivo específico (Pingo, 2020).
	Eficacia	Se refiere al cumplimiento de metas alcanzables. Se trata de analizar el grado de logro y el cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual determina el nivel de éxito alcanzado, logrando el efecto deseado (Vilema, 2018).

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de desempeño laboral**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Productividad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la productividad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Dispone de autonomía para tomar acciones	4	4	4	
	Se esfuerza por alcanzar los objetivos de la institución.	4	4	4	
	Considera que cuenta con los conocimientos apropiados y completos para desempeñar eficazmente las tareas asignadas en su puesto laboral.	4	4	4	
	Participa en la planificación y ejecución de charlas dirigidas al personal y a los usuarios.	4	4	4	
Rendimiento	Cumple con sus labores en el horario establecido	4	4	4	
	Evidencia puntualidad al ingreso de su jornada laboral	4	4	4	
	Siente satisfacción con los resultados que obtiene en su trabajo.	4	4	4	
	Posterior a una supervisión, se le notifica a usted sobre las fortalezas y debilidades que fueron percibidas sobre su desempeño laboral.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficiencia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autogestión	Su desempeño laboral supera las expectativas establecidas	4	4	4	
	Muestra una actitud positiva al abordar y resolver situaciones y problemas que surjan.	4	4	4	
	Las responsabilidades asignadas a cada profesional sanitario son	4	4	4	

	distribuidas de manera equitativa				
Recursos	Considera que cuenta con el material adecuado para realizar sus actividades diarias.	4	4	4	
	Los recursos designados para llevar a cabo sus tareas son utilizados de manera racional y eficiente.	4	4	4	
	Recibe capacitaciones continuas acerca de protocolos y procedimientos que se realizan dentro del área.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficacia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	Obtener un reconocimiento por el logro de buenos resultados, motiva su desempeño.	4	4	4	
	Considera que el ambiente laboral dentro de su área aumenta la motivación de su desempeño laboral.	4	4	4	
	Considera que recibir una supervisión continua de su jefe directo podría tener un impacto positivo en su rendimiento laboral.	4	4	4	
Compromiso	Cumple con las políticas y procedimientos de la institución.	4	4	4	
	Participa de actividades institucionales frecuentemente.	4	4	4	

  
 Lourdes Parrales Zuñiga  
 L.C.D.A. EN ENFERMERIA  
 REG. PROF. 3178 LIBRO VIII  
 REG. SANT. # 4054

.....

Firma del evaluador

DNI: 0913063798

Mgr. Lourdes Parrales Zuñiga

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre Desempeño Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 7. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	LOPEZ ROBLES TANYA EUGENIA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	RESPONSABLE DE AUDITORÍA HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO
<b>Institución donde labora:</b>	HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )

### 8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 9. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Desempeño Laboral
<b>Autor:</b>	Cunalata López, Michael Fabian
<b>Procedencia:</b>	Investigación: Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020
<b>Administración:</b>	Profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Hospital Clínica San Francisco
<b>Significación:</b>	Evaluar los niveles del desempeño laboral, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Productividad (8 ítems), Eficiencia (6 ítems), Eficacia (5 ítems).

### 3. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Productividad	Se refiere a una relación positiva entre el producto generado y los recursos laborales empleados en su producción. Es la medida de la eficiencia en la producción de bienes en relación con la utilización de recursos (Pingo, 2020).
	Eficiencia	Se refiere a la relación entre la cantidad de recursos utilizados para alcanzar un objetivo y los beneficios obtenidos. El objetivo es minimizar la utilización de recursos para alcanzar un objetivo específico (Pingo, 2020).
	Eficacia	Se refiere al cumplimiento de metas alcanzables. Se trata de analizar el grado de logro y el cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual determina el nivel de éxito alcanzado, logrando el efecto deseado (Vilema, 2018).

#### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de desempeño laboral**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Productividad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la productividad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Dispone de autonomía para tomar acciones	4	4	4	
	Se esfuerza por alcanzar los objetivos de la institución.	4	4	4	
	Considera que cuenta con los conocimientos apropiados y completos para desempeñar eficazmente las tareas asignadas en su puesto laboral.	4	4	4	
	Participa en la planificación y ejecución de charlas dirigidas al personal y a los usuarios.	4	4	4	
Rendimiento	Cumple con sus labores en el horario establecido	4	4	4	
	Evidencia puntualidad al ingreso de su jornada laboral	4	4	4	
	Siente satisfacción con los resultados que obtiene en su trabajo.	4	4	4	
	Posterior a una supervisión, se le notifica a usted sobre las fortalezas y debilidades que fueron percibidas sobre su desempeño laboral.	4	4	4	

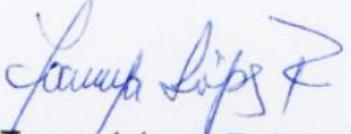
- Segunda dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficiencia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autogestión	Su desempeño laboral supera las expectativas establecidas	4	4	4	
	Muestra una actitud positiva al abordar y resolver situaciones y problemas que surjan.	4	4	4	
	Las responsabilidades asignadas a cada profesional sanitario son distribuidas de manera equitativa	4	4	4	
Recursos	Considera que cuenta con el material adecuado para realizar sus actividades diarias.	4	4	4	

Los recursos designados para llevar a cabo sus tareas son utilizados de manera racional y eficiente.	4	4	4	
Recibe capacitaciones continuas acerca de protocolos y procedimientos que se realizan dentro del área.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficacia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	Obtener un reconocimiento por el logro de buenos resultados, motiva su desempeño.	4	4	4	
	Considera que el ambiente laboral dentro de su área aumenta la motivación de su desempeño laboral.	4	4	4	
	Considera que recibir una supervisión continua de su jefe directo podría tener un impacto positivo en su rendimiento laboral.	4	4	4	
Compromiso	Cumple con las políticas y procedimientos de la institución.	4	4	4	
	Participa de actividades institucionales frecuentemente.	4	4	4	



**Lic. Tanya López R. MSc.**  
**ENFERMERA PROFESIONAL**  
**ESPECIALISTA EN SEGURIDAD**  
**HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**  
**# CED 0911177202**

Firma del evaluador

DNI: 0911177202

Mgtr. Tanya López Robles



Significación:	Evaluar los niveles del desempeño laboral, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Productividad (8 ítems), Eficiencia (6 ítems), Eficacia (5 ítems).
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Productividad	Se refiere a una relación positiva entre el producto generado y los recursos laborales empleados en su producción. Es la medida de la eficiencia en la producción de bienes en relación con la utilización de recursos (Pingo, 2020).
	Eficiencia	Se refiere a la relación entre la cantidad de recursos utilizados para alcanzar un objetivo y los beneficios obtenidos. El objetivo es minimizar la utilización de recursos para alcanzar un objetivo específico (Pingo, 2020).
	Eficacia	Se refiere al cumplimiento de metas alcanzables. Se trata de analizar el grado de logro y el cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual determina el nivel de éxito alcanzado, logrando el efecto deseado (Vilema, 2018).

#### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de desempeño laboral**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

decir debe ser incluido.		
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Productividad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la productividad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Dispone de autonomía para tomar acciones	4	4	4	
	Se esfuerza por alcanzar los objetivos de la institución.	4	4	4	
	Considera que cuenta con los conocimientos apropiados y completos para desempeñar eficazmente las tareas asignadas en su puesto laboral.	4	4	4	
	Participa en la planificación y ejecución de charlas dirigidas al personal y a los usuarios.	4	4	4	
Rendimiento	Cumple con sus labores en el horario establecido	4	4	4	
	Evidencia puntualidad al ingreso de su jornada laboral	4	4	4	
	Siente satisfacción con los resultados que obtiene en su trabajo.	4	4	4	
	Posterior a una supervisión, se le notifica a usted sobre las fortalezas y debilidades que fueron percibidas sobre su desempeño laboral.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficiencia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autogestión	Su desempeño laboral supera las expectativas establecidas	4	4	4	
	Muestra una actitud positiva al abordar y resolver situaciones y problemas que surjan.	4	4	4	

	Las responsabilidades asignadas a cada profesional sanitario son distribuidas de manera equitativa	4	4	4	
Recursos	Considera que cuenta con el material adecuado para realizar sus actividades diarias.	4	4	4	
	Los recursos designados para llevar a cabo sus tareas son utilizados de manera racional y eficiente.	4	4	4	
	Recibe capacitaciones continuas acerca de protocolos y procedimientos que se realizan dentro del área.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficacia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	Obtener un reconocimiento por el logro de buenos resultados, motiva su desempeño.	4	4	4	
	Considera que el ambiente laboral dentro de su área aumenta la motivación de su desempeño laboral.	4	4	4	
	Considera que recibir una supervisión continua de su jefe directo podría tener un impacto positivo en su rendimiento laboral.	4	4	4	
Compromiso	Cumple con las políticas y procedimientos de la institución.	4	4	4	
	Participa de actividades institucionales frecuentemente.	4	4	4	

**HOSPITAL CLÍNICA PANAMERICANA**  
**LCDO. MORAN MORA RUBERTH ROGGER**  
 COORDINADOR DE ENFERMERIA TERAPIA INTENSIVA  
 REG. SENESCYL 1006-2017-1854282  
 CÉDULA 0930495056

Firma del evaluador

DNI: 0917801367

Mgr. Ruberth Moran Mora

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre Desempeño Laboral**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 13. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	MAZZINI LINO FERNANDO JOSE
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor                      (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )                      Social (    ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACION
<b>Institución donde labora:</b>	COLEGIO FISCAL JOAQUIN GALLEGOS LARA
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años    ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Más de 5 años (    )

### 14. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 15. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor:	Cunalata López, Michael Fabian
Procedencia:	Investigación: Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020
Administración:	Profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Clínica San Francisco
Significación:	Evaluar los niveles del desempeño laboral, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Productividad (8 ítems), Eficiencia (6 ítems), Eficacia (5 ítems).

## 5. Soporte teórico

Escala/ÁREA A	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Productividad	Se refiere a una relación positiva entre el producto generado y los recursos laborales empleados en su producción. Es la medida de la eficiencia en la producción de bienes en relación con la utilización de recursos (Pingo, 2020).
	Eficiencia	Se refiere a la relación entre la cantidad de recursos utilizados para alcanzar un objetivo y los beneficios obtenidos. El objetivo es minimizar la utilización de recursos para alcanzar un objetivo específico (Pingo, 2020).
	Eficacia	Se refiere al cumplimiento de metas alcanzables. Se trata de analizar el grado de logro y el cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual determina el nivel de éxito alcanzado, logrando el efecto deseado (Vilema, 2018).

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de desempeño laboral**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Productividad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la productividad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Dispone de autonomía para tomar acciones	4	4	4	
	Se esfuerza por alcanzar los objetivos de la institución.	4	4	4	
	Considera que cuenta con los conocimientos apropiados y completos para desempeñar eficazmente las tareas asignadas en su puesto laboral.	4	4	4	
	Participa en la planificación y ejecución de charlas dirigidas al personal y a los usuarios.	4	4	4	
Rendimiento	Cumple con sus labores en el horario establecido	4	4	4	
	Evidencia puntualidad al ingreso de su jornada laboral	4	4	4	
	Siente satisfacción con los resultados que obtiene en su trabajo.	4	4	4	
	Posterior a una supervisión, se le notifica a usted sobre las fortalezas y debilidades que fueron percibidas sobre su desempeño laboral.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficiencia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autogestión	Su desempeño laboral supera las expectativas establecidas	4	4	4	
	Muestra una actitud positiva al abordar y resolver situaciones y problemas que surjan.	4	4	4	
	Las responsabilidades asignadas a cada profesional sanitario son distribuidas de manera equitativa	4	4	4	
Recursos	Considera que cuenta con el material adecuado para realizar sus actividades diarias.	4	4	4	

Los recursos designados para llevar a cabo sus tareas son utilizados de manera racional y eficiente.	4	4	4	
Recibe capacitaciones continuas acerca de protocolos y procedimientos que se realizan dentro del área.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la eficacia en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	Obtener un reconocimiento por el logro de buenos resultados, motiva su desempeño.	4	4	4	
	Considera que el ambiente laboral dentro de su área aumenta la motivación de su desempeño laboral.	4	4	4	
	Considera que recibir una supervisión continua de su jefe directo podría tener un impacto positivo en su rendimiento laboral.	4	4	4	
Compromiso	Cumple con las políticas y procedimientos de la institución.	4	4	4	
	Participa de actividades institucionales frecuentemente.	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI: 0917586364

Mgtr. Fernando Mazzini Lino



Significación:	Evaluar los niveles de calidad de atención, utilizando cuestionario con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Elementos tangibles (4 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Fiabilidad (4 ítems), Seguridad (4 ítems), Empatía (4 ítems).
----------------	---

## 6. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Elementos tangibles	Hace referencia a la parte visible y física de la oferta de servicios. Se describe como la presentación visual de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación, los cuales transmiten imágenes que son percibidas por los clientes. (Cabrera, 2022).
	Capacidad de respuesta	Hace referencia a la sensibilidad y prontitud de los empleados de la organización al interactuar con los usuarios (Pozo, 2020).
	Fiabilidad	Se define como la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de manera precisa y puntual. Implica proporcionar el servicio de manera fiable (Neyra, 2022).
	Seguridad	Se refiere a la forma en la que la empresa resuelve los problemas de la mejor manera posible. La seguridad implica la confiabilidad, la honestidad y la integridad (Pozo, 2020).
	Empatía	Implica tratar a los clientes como individuos, brindando una atención cuidadosa y personalizada (Neyra, 2022).

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de Calidad de Atención**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción y presentación de profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La institución cuenta con equipamiento moderno	4	4	4	
	Las instalaciones del hospital son atractivas y modernas.	4	4	4	
Recurso humano	Mantiene usted una apariencia cuidada y limpia.	4	4	4	
	Cree usted que la cantidad de personal de salud que tiene el área es el adecuado para atender las demandas de los pacientes.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	Realiza usted los procedimientos establecidos en el tiempo indicado.	4	4	4	
	Cuando el paciente requiere algo usted, actúa de manera inmediata.	4	4	4	
Disposición	Responde usted las preguntas o dudas que poseen los pacientes	4	4	4	
	Cuando el paciente enfrenta un problema, usted demuestra un sincero interés por resolverlo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la fiabilidad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Compromiso	Constantemente realiza cursos y/o capacitaciones por iniciativa propia.	4	4	4	
	Se mantiene atento y realiza seguimiento a la situación de salud del paciente.	4	4	4	
Confianza	Transmite confianza y seguridad a los usuarios mediante sus comportamientos.	4	4	4	
	Usted motiva al paciente en cada visita que realiza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad que posee los profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	Cree usted que cuenta con la capacidad y los conocimientos adecuados para atender a este tipo de pacientes.	4	4	4	
	Usted orienta al paciente en cada procedimiento que realiza.	4	4	4	
Integridad	Cumple con los protocolos del manual de seguridad del paciente en cada procedimiento realizado.	4	4	4	
	Aplica las medidas de bioseguridad al momento de la atención.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la empatía en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	Comprende las necesidades específicas de cada paciente.	4	4	4	
	Usted brinda una atención individualizada a cada paciente.	4	4	4	
Comunicación efectiva	Al dirigirse al paciente, lo realiza de manera clara y entendible	4	4	4	
	Brinda la oportunidad de expresar libremente las emociones y sentimientos acerca de la enfermedad y tratamiento del paciente.	4	4	4	

.....  
Firma del evaluador  
DNI: 0917801367  
Mgtr. Fernando Carranza Gómez



Significación:	Evaluar los niveles de calidad de atención, utilizando cuestionario con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Elementos tangibles (4 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Fiabilidad (4 ítems), Seguridad (4 ítems), Empatía (4 ítems).
----------------	---

### 7. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Elementos tangibles	Hace referencia a la parte visible y física de la oferta de servicios. Se describe como la presentación visual de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación, los cuales transmiten imágenes que son percibidas por los clientes. (Cabrera, 2022).
	Capacidad de respuesta	Hace referencia a la sensibilidad y prontitud de los empleados de la organización al interactuar con los usuarios (Pozo, 2020).
	Fiabilidad	Se define como la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de manera precisa y puntual. Implica proporcionar el servicio de manera fiable (Neyra, 2022).
	Seguridad	Se refiere a la forma en la que la empresa resuelve los problemas de la mejor manera posible. La seguridad implica la confiabilidad, la honestidad y la integridad (Pozo, 2020).
	Empatía	Implica tratar a los clientes como individuos, brindando una atención cuidadosa y personalizada (Neyra, 2022).

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de Calidad de Atención**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción y presentación de profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La institución cuenta con equipamiento moderno	4	4	4	
	Las instalaciones del hospital son atractivas y modernas.	4	4	4	
Recurso humano	Mantiene usted una apariencia cuidada y limpia.	4	4	4	
	Cree usted que la cantidad de personal de salud que tiene el área es el adecuado para atender las demandas de los pacientes.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	Realiza usted los procedimientos establecidos en el tiempo indicado.	4	4	4	
	Cuando el paciente requiere algo usted, actúa de manera inmediata.	4	4	4	
Disposición	Responde usted las preguntas o dudas que poseen los pacientes	4	4	4	
	Cuando el paciente enfrenta un problema, usted demuestra un sincero interés por resolverlo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la fiabilidad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Compromiso	Constantemente realiza cursos y/o capacitaciones por iniciativa propia.	4	4	4	
	Se mantiene atento y realiza seguimiento a la situación de salud del paciente.	4	4	4	
Confianza	Transmite confianza y seguridad a los usuarios mediante sus comportamientos.	4	4	4	
	Usted motiva al paciente en cada visita que realiza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad que posee los profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	Cree usted que cuenta con la capacidad y los conocimientos adecuados para atender a este tipo de pacientes.	4	4	4	
	Usted orienta al paciente en cada procedimiento que realiza.	4	4	4	
Integridad	Cumple con los protocolos del manual de seguridad del paciente en cada procedimiento realizado.	4	4	4	
	Aplica las medidas de bioseguridad al momento de la atención.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la empatía en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	Comprende las necesidades específicas de cada paciente.	4	4	4	
	Usted brinda una atención individualizada a cada paciente.	4	4	4	
Comunicación efectiva	Al dirigirse al paciente, lo realiza de manera clara y entendible	4	4	4	
	Brinda la oportunidad de expresar libremente las emociones y sentimientos acerca de la enfermedad y tratamiento del paciente.	4	4	4	

  
 Lourdes Parrales Zuñiga  
 LCDA. EN ENFERMERIA  
 REG. PROF. SITS LIBRO VIII  
 REG. SANT # 4054

.....  
 Firma del evaluador  
 DNI: 0913063798  
 Mgtr. Lourdes Parrales Zuñiga



## 8. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Elementos tangibles	Hace referencia a la parte visible y física de la oferta de servicios. Se describe como la presentación visual de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación, los cuales transmiten imágenes que son percibidas por los clientes. (Cabrera, 2022).
	Capacidad de respuesta	Hace referencia a la sensibilidad y prontitud de los empleados de la organización al interactuar con los usuarios (Pozo, 2020).
	Fiabilidad	Se define como la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de manera precisa y puntual. Implica proporcionar el servicio de manera fiable (Neyra, 2022).
	Seguridad	Se refiere a la forma en la que la empresa resuelve los problemas de la mejor manera posible. La seguridad implica la confiabilidad, la honestidad y la integridad (Pozo, 2020).
	Empatía	Implica tratar a los clientes como individuos, brindando una atención cuidadosa y personalizada (Neyra, 2022).

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de Calidad de Atención**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción y presentación de profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La institución cuenta con equipamiento moderno	4	4	4	
	Las instalaciones del hospital son atractivas y modernas.	4	4	4	
Recurso humano	Mantiene usted una apariencia cuidada y limpia.	4	4	4	
	Cree usted que la cantidad de personal de salud que tiene el área es el adecuado para atender las demandas de los pacientes.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	Realiza usted los procedimientos establecidos en el tiempo indicado.	4	4	4	
	Cuando el paciente requiere algo usted, actúa de manera inmediata.	4	4	4	
Disposición	Responde usted las preguntas o dudas que poseen los pacientes	4	4	4	
	Cuando el paciente enfrenta un problema, usted demuestra un sincero interés por resolverlo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la fiabilidad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Constantemente realiza cursos y/o capacitaciones por iniciativa propia.	4	4	4	

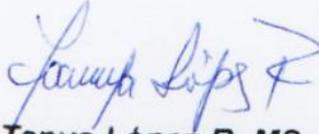
	Se mantiene atento y realiza seguimiento a la situación de salud del paciente.	4	4	4	
Confianza	Transmite confianza y seguridad a los usuarios mediante sus comportamientos.	4	4	4	
	Usted motiva al paciente en cada visita que realiza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad que posee los profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	Cree usted que cuenta con la capacidad y los conocimientos adecuados para atender a este tipo de pacientes.	4	4	4	
	Usted orienta al paciente en cada procedimiento que realiza.	4	4	4	
Integridad	Cumple con los protocolos del manual de seguridad del paciente en cada procedimiento realizado.	4	4	4	
	Aplica las medidas de bioseguridad al momento de la atención.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la empatía en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	Comprende las necesidades específicas de cada paciente.	4	4	4	
	Usted brinda una atención individualizada a cada paciente.	4	4	4	
Comunicación efectiva	Al dirigirse al paciente, lo realiza de manera clara y entendible	4	4	4	
	Brinda la oportunidad de expresar libremente las emociones y sentimientos acerca de la enfermedad y tratamiento del paciente.	4	4	4	

  
**Lic. Tanya López R. MSc.**  
**ENFERMERA PROFESIONAL**  
**ESPECIALISTA EN SEGURIDAD**  
**HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**  
 ...#CED...0911177202.....

Firma del evaluador  
 DNI: 0911177202  
 Mgtr. Tanya López Robles



## 9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Elementos tangibles	Hace referencia a la parte visible y física de la oferta de servicios. Se describe como la presentación visual de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación, los cuales transmiten imágenes que son percibidas por los clientes. (Cabrera, 2022).
	Capacidad de respuesta	Hace referencia a la sensibilidad y prontitud de los empleados de la organización al interactuar con los usuarios (Pozo, 2020).
	Fiabilidad	Se define como la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de manera precisa y puntual. Implica proporcionar el servicio de manera fiable (Neyra, 2022).
	Seguridad	Se refiere a la forma en la que la empresa resuelve los problemas de la mejor manera posible. La seguridad implica la confiabilidad, la honestidad y la integridad (Pozo, 2020).
	Empatía	Implica tratar a los clientes como individuos, brindando una atención cuidadosa y personalizada (Neyra, 2022).

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de Calidad de Atención**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción y presentación de profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La institución cuenta con equipamiento moderno	4	4	4	
	Las instalaciones del hospital son atractivas y modernas.	4	4	4	
Recurso humano	Mantiene usted una apariencia cuidada y limpia.	4	4	4	
	Cree usted que la cantidad de personal de salud que tiene el área es el adecuado para atender las demandas de los pacientes.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	Realiza usted los procedimientos establecidos en el tiempo indicado.	4	4	4	
	Cuando el paciente requiere algo usted, actúa de manera inmediata.	4	4	4	
Disposición	Responde usted las preguntas o dudas que poseen los pacientes	4	4	4	
	Cuando el paciente enfrenta un problema, usted demuestra un sincero interés por resolverlo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la fiabilidad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Constantemente realiza cursos y/o capacitaciones por iniciativa propia.	4	4	4	
	Se mantiene atento y realiza seguimiento a la situación de salud	4	4	4	

	del paciente.				
Confianza	Transmite confianza y seguridad a los usuarios mediante sus comportamientos.	4	4	4	
	Usted motiva al paciente en cada visita que realiza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad que posee los profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	Cree usted que cuenta con la capacidad y los conocimientos adecuados para atender a este tipo de pacientes.	4	4	4	
	Usted orienta al paciente en cada procedimiento que realiza.	4	4	4	
Integridad	Cumple con los protocolos del manual de seguridad del paciente en cada procedimiento realizado.	4	4	4	
	Aplica las medidas de bioseguridad al momento de la atención.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la empatía en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	Comprende las necesidades específicas de cada paciente.	4	4	4	
	Usted brinda una atención individualizada a cada paciente.	4	4	4	
Comunicación efectiva	Al dirigirse al paciente, lo realiza de manera clara y entendible	4	4	4	
	Brinda la oportunidad de expresar libremente las emociones y sentimientos acerca de la enfermedad y tratamiento del paciente.	4	4	4	

HOSPITAL CLINICA  
**PANAMERICANA**  
 LCDO. MORÁN RUBERTH ROGGER  
 COORDINADOR DE ENFERMERIA TERAPIA INTENSIVA  
 REG. SENESCYL 006-2017-1854282  
 CÉDULA 0930495056

Firma del evaluador

DNI: 0917801367

Mgtr. Ruberth Moran Mora



Significación:	Evaluar los niveles de calidad de atención, utilizando cuestionario con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Elementos tangibles (4 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Fiabilidad (4 ítems), Seguridad (4 ítems), Empatía (4 ítems).
----------------	---

### 10. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Elementos tangibles	Hace referencia a la parte visible y física de la oferta de servicios. Se describe como la presentación visual de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación, los cuales transmiten imágenes que son percibidas por los clientes. (Cabrera, 2022).
	Capacidad de respuesta	Hace referencia a la sensibilidad y prontitud de los empleados de la organización al interactuar con los usuarios (Pozo, 2020).
	Fiabilidad	Se define como la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de manera precisa y puntual. Implica proporcionar el servicio de manera fiable (Neyra, 2022).
	Seguridad	Se refiere a la forma en la que la empresa resuelve los problemas de la mejor manera posible. La seguridad implica la confiabilidad, la honestidad y la integridad (Pozo, 2020).
	Empatía	Implica tratar a los clientes como individuos, brindando una atención cuidadosa y personalizada (Neyra, 2022).

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de Calidad de Atención**, elaborado por **Cunalata López, Michael Fabian**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción y presentación de profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La institución cuenta con equipamiento moderno	4	4	4	
	Las instalaciones del hospital son atractivas y modernas.	4	4	4	
Recurso humano	Mantiene usted una apariencia cuidada y limpia.	4	4	4	
	Cree usted que la cantidad de personal de salud que tiene el área es el adecuado para atender las demandas de los pacientes.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	Realiza usted los procedimientos establecidos en el tiempo indicado.	4	4	4	
	Cuando el paciente requiere algo usted, actúa de manera inmediata.	4	4	4	
Disposición	Responde usted las preguntas o dudas que poseen los pacientes	4	4	4	
	Cuando el paciente enfrenta un problema, usted demuestra un sincero interés por resolverlo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la fiabilidad en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

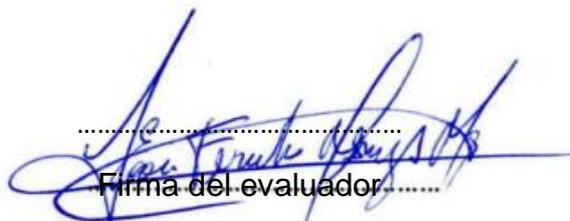
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Constantemente realiza cursos y/o capacitaciones por iniciativa propia.	4	4	4	
	Se mantiene atento y realiza seguimiento a la situación de salud del paciente.	4	4	4	
Confianza	Transmite confianza y seguridad a los usuarios mediante sus comportamientos.	4	4	4	
	Usted motiva al paciente en cada visita que realiza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad que posee los profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	Cree usted que cuenta con la capacidad y los conocimientos adecuados para atender a este tipo de pacientes.	4	4	4	
	Usted orienta al paciente en cada procedimiento que realiza.	4	4	4	
Integridad	Cumple con los protocolos del manual de seguridad del paciente en cada procedimiento realizado.	4	4	4	
	Aplica las medidas de bioseguridad al momento de la atención.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la empatía en profesionales de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	Comprende las necesidades específicas de cada paciente.	4	4	4	
	Usted brinda una atención individualizada a cada paciente.	4	4	4	
Comunicación efectiva	Al dirigirse al paciente, lo realiza de manera clara y entendible	4	4	4	
	Brinda la oportunidad de expresar libremente las emociones y sentimientos acerca de la enfermedad y tratamiento del paciente.	4	4	4	

  
 .....  
 Firma del evaluador.....

DNI: 0917586364  
 Mgtr. Fernando Mazzini Lino

## Anexo 6. Validación de V AIKEN

### Variable desempeño laboral

Dimensiones	JUECES ITEMS	CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA					Dimensiones	Ítems	Claridad UV Aiken	Coherencia UV Aiken	Relevancia UV Aiken			
		JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5								
Dimensión 1: Productividad	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimensión 1	1	1,00	1,00	1,00
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2	1,00	1,00	1,00
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		3	1,00	1,00	1,00
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	1,00	1,00	1,00
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		5	1,00	1,00	1,00
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		6	1,00	1,00	1,00
	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		7	1,00	1,00	1,00
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		8	1,00	1,00	1,00
Dimensión 2: Eficiencia	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimensión 2	9	1,00	1,00	1,00	
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		10	1,00	1,00	1,00	
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		11	1,00	1,00	1,00	
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		12	1,00	1,00	1,00	
	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		13	1,00	1,00	1,00	
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		14	1,00	1,00	1,00	
Dimensión 3: Eficacia	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimensión 3	15	1,00	1,00	1,00	
	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	1,00	1,00	1,00	
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		17	1,00	1,00	1,00	
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		18	1,00	1,00	1,00	
	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		19	1,00	1,00	1,00	
Promedio																	1,00	1,00	1,00					
Coeficiente V Aiken																	1,00							

### Variable calidad de atención

Dimensiones	JUECES ITEMS	CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA					Dimensiones	Ítems	Claridad UV Aiken	Coherencia UV Aiken	Relevancia UV Aiken		
		JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5							
Dimensión 1: Elementos tangibles	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimensión 1	1	1,00	1,00	1,00
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2	1,00	1,00	1,00
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		3	1,00	1,00	1,00
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	1,00	1,00	1,00
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimensión 2	5	1,00	1,00	1,00
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		6	1,00	1,00	1,00
	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		7	1,00	1,00	1,00
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		8	1,00	1,00	1,00
Dimensión 3: Fiabilidad	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimensión 3	9	1,00	1,00	1,00
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		10	1,00	1,00	1,00
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		11	1,00	1,00	1,00
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		12	1,00	1,00	1,00
Dimensión 4: Seguridad	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimensión 4	13	1,00	1,00	1,00
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		14	1,00	1,00	1,00
	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	1,00	1,00	1,00
	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	1,00	1,00	1,00
Dimensión 5: Empatía	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimensión 5	17	1,00	1,00	1,00
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		18	1,00	1,00	1,00
	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		19	1,00	1,00	1,00
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		20	1,00	1,00	1,00
Promedio																	1,00	1,00	1,00				

## Anexo 7. Carta de autorización



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Piura, 17 de Junio del 2023

SEÑOR

**DR. JULIO FERNANDO CEVALLOS QUIROZ**  
**DIRECTOR MEDICO HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación  
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 17 de Junio del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: CUNALATA LÓPEZ MICHAEL FABIAN
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Desempeño laboral y calidad de atención en el área de medicina interna de un hospital privado de Guayaquil, 2023.

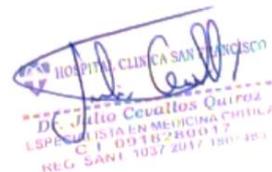
Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dr. Edwin Martín García Ramírez**  
Jefe UPG-UCV-Piura



## Anexo 8. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad total del instrumento de la variable desempeño laboral

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	19

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	57,6000	43,600	,534	,878
VAR00002	59,1000	44,767	,624	,876
VAR00003	59,1000	41,211	,852	,866
VAR00004	59,0000	44,444	,725	,874
VAR00005	58,9000	43,878	,947	,870
VAR00006	57,0000	51,111	-,290	,898
VAR00007	57,5000	46,056	,337	,884
VAR00008	57,0000	51,778	-,384	,900
VAR00009	59,0000	44,444	,725	,874
VAR00010	59,5000	40,278	,705	,871
VAR00011	59,4000	39,600	,875	,863
VAR00012	59,4000	39,600	,875	,863
VAR00013	58,9000	43,878	,947	,870
VAR00014	59,2000	44,844	,598	,877
VAR00015	59,0000	44,444	,725	,874
VAR00016	58,7000	42,900	,450	,884
VAR00017	57,8000	42,844	,500	,880
VAR00018	57,0000	51,111	-,290	,898
VAR00019	57,5000	46,056	,337	,884

**Base de datos de prueba piloto del instrumento de la variable desempeño laboral**

PREGUNTAS																			
PARTIC	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	2	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
5	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4
6	3	2	2	3	3	5	5	5	3	2	2	2	3	2	3	2	4	5	5
7	4	3	3	3	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	3	4	5	4	5
8	5	3	3	2	3	5	5	5	2	1	2	2	3	2	2	5	4	5	5
9	3	2	2	2	2	5	4	5	2	1	1	1	2	2	2	2	2	5	4
10	4	2	1	2	2	5	3	5	2	1	1	1	2	2	2	2	4	5	3
<b>TOTAL</b>	41	26	26	27	28	47	42	47	27	22	23	23	28	25	27	30	39	47	42

## Confiabilidad total del instrumento de la variable calidad de atención

### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	20

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	61,1000	34,322	,614	,783
VAR00002	62,6000	35,822	,661	,786
VAR00003	62,6000	33,156	,811	,772
VAR00004	62,5000	36,278	,630	,789
VAR00005	62,4000	36,044	,781	,785
VAR00006	60,5000	41,167	-,197	,821
VAR00007	61,0000	38,889	,113	,811
VAR00008	60,5000	42,722	-,440	,829
VAR00009	60,5000	41,167	-,197	,821
VAR00010	61,9000	36,989	,333	,800
VAR00011	62,5000	36,278	,630	,789
VAR00012	63,0000	31,778	,729	,771
VAR00013	61,3000	40,900	-,135	,838
VAR00014	62,8000	29,956	,878	,757
VAR00015	62,8000	29,956	,878	,757
VAR00016	62,3000	34,456	,810	,777
VAR00017	62,6000	33,822	,721	,777
VAR00018	62,4000	34,711	,680	,782
VAR00019	62,2000	40,178	,000	,809
VAR00020	61,3000	44,011	-,365	,854

**Base de datos de prueba piloto del instrumento de la variable calidad de atención**

PREGUNTAS																				
PARTIC	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
2	5	3	3	3	3	5	4	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	2	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2
6	3	2	2	3	3	5	5	5	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
7	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4
8	5	3	3	2	3	5	5	5	5	3	2	1	5	2	2	3	2	2	3	5
9	3	2	2	2	2	5	4	5	5	3	2	1	5	1	1	2	2	2	3	5
10	4	2	1	2	2	5	3	5	5	3	2	1	4	1	1	2	2	2	3	4
<b>TOTAL</b>	41	26	26	27	28	47	42	47	47	33	27	22	39	24	24	29	26	28	30	39

## Anexo 9. Fichas técnicas de los instrumentos

### Ficha técnica para el instrumento de desempeño laboral

- **DATOS INFORMATIVOS:**

1. **Técnica:** Encuesta
2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
3. **Lugar:** Hospital Clínica San Francisco
4. **Forma de aplicación:** Dirigida
5. **Fecha de aplicación:** 2023
6. **Autor:** Cunalata López, Michael Fabian
7. **Año:** 2023
8. **Lugar:** Guayaquil – Ecuador
9. **Medición:** Desempeño Laboral
10. **Administración:** Licenciados en enfermería
11. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

- **OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

Determinar el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

- **DIMENSIONES E INDICADORES:**

- .1. **Productividad**
  - Iniciativa
  - Rendimiento
- .2. **Eficiencia:**
  - Autogestión
  - Recursos
- .3. **Eficacia:**
  - Motivación
  - Compromiso

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario del desempeño laboral, consta de 19 ítems, correspondiendo: Productividad 8 ítems (5 pts c/ ítem), Eficiencia 6 ítems (5 pts c/ ítem), Eficacia 5 ítems (5 pts c/ ítem).
- .2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: alto, medio y bajo. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, en la dimensión 1 el puntaje mínimo que se podía obtener, es 8 puntos y el máximo es 40 puntos, para la

dimensión 2, un puntaje mínimo de 6 puntos y máximo de 30 puntos y para la dimensión 3 un puntaje mínimo 5 puntos y un máximo de 25 puntos.

- .3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1).
- .4. El resultado final es la suma de las cuatro dimensiones haciendo un total de 95 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **CALIFICACIÓN:**

Escala de calificación general del desempeño laboral y sus dimensiones

<b>Dimensiones</b>	<b>N° Ítems</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Productividad</b>	8	8 – 16	17 – 24	25 - 40
<b>Eficiencia</b>	6	6 - 12	13 - 18	19 - 30
<b>Eficacia</b>	5	5 – 10	11 – 15	16 - 25

## **Ficha técnica para el instrumento de calidad de atención**

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- 12. **Técnica:** Encuesta
- 13. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 14. **Lugar:** Hospital Clínica San Francisco
- 15. **Forma de aplicación:** Dirigida
- 16. **Fecha de aplicación:** 2023
- 17. **Autor:** Cunalata López, Michael Fabian
- 18. **Año:** 2023
- 19. **Lugar:** Guayaquil – Ecuador
- 20. **Medición:** Calidad de atención
- 21. **Administración:** Licenciados en enfermería
- 22. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

- **OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería de un hospital privado de Guayaquil.

- **DIMENSIONES E INDICADORES:**

- .1. **Elementos tangibles**
  - Infraestructura
  - Recurso humano
- .2. **Capacidad de respuesta:**
  - Atención oportuna
  - Disposición
- .3. **Fiabilidad:**
  - Compromiso
  - Confianza
- .4. **Seguridad:**
  - Personal capacitado
  - Integridad
- .5. **Empatía:**
  - Atención personalizada
  - Comunicación efectiva

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario sobre la calidad de atención, consta de 20 ítems, correspondiendo: Elementos tangibles 4 ítems (5 pts c/ ítem), Capacidad de respuesta 4 ítems (5 pts c/

ítem), Fiabilidad 4 ítems (5 pts c/ ítem), Seguridad 4 ítems (5 pts c/ ítem), Empatía 4 ítems (5 pts c/ ítem),

- .2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: alto, medio y bajo. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, en las todas las dimensiones el puntaje mínimo que se puede obtener, es 4 puntos y el máximo es 20 puntos.
- .3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1).
- .4. El resultado final es la suma de las cuatro dimensiones haciendo un total de 100 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **CALIFICACIÓN:**

Escala de calificación general del desempeño laboral y sus dimensiones

<b>Dimensiones</b>	<b>N° Ítems</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Elementos tangibles</b>	4	4 – 8	9 – 12	13 - 20
<b>Capacidad de respuesta</b>	4	4 – 8	9 – 12	13 - 20
<b>Fiabilidad</b>	4	4 – 8	9 – 12	13 - 20
<b>Seguridad</b>	4	4 – 8	9 – 12	13 - 20
<b>Empatía</b>	4	4 – 8	9 – 12	13 - 20