



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Salazar Saldaña, Rosario del Pilar

**ASESORA:**

Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales  
y gestión del riesgo en salud

**CHICLAYO - PERU**

**2019**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería y  
la Calidad de Atención en el Hospital de Tarma Cajamarca

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Rosario del Pilar Salazar Saldana

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por Unanimidad

RECOMIENDA:

Pimentel, 19 de Enero de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra. Mercedes Alejandra Collazos Alarcón

SECRETARIO: Mg. Tania Yasyly Mendez Banda

VOCAL: Dra. Noima del Carmen Gálvez Díaz

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme vivir y tener un trabajo; que ha facilitado el poder pagar mis estudios de maestría

A mi familia porque esta presente en todos los momentos de mi vida y son el impulso para seguir adelante

A mi docente del curso: Dra Norma Gálvez Díaz, porque con su conocimiento y su ser amiga ha sabido ser el impulso para no dejar los estudios en situaciones difíciles.

Rosario

## **AGRADECIMIENTO**

A las personas que me brindaron la información y concluir con la recolección de datos, sin ellas no habría podido concluir la investigación.

Al Director del Hopsital del MINSA de Cajamarca por brindar las facilidades para hacer posible la presente investigación proyecto de tesis, ejecución y elaboración del informe.

A la Dra Norma Gálvez Díaz, porque supo de manera profesional toda la investigación y brindarme su conocimiento y amistad en todo momento.

Rosario

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Salazar Saldaña, Rosario del Pilar, estudiante del Programa de Maestría Gestión De Los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, *identificado con DNI N° 43445242*; con la tesis titulada “Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la faltas de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 19 enero 2019



Salazar Saldaña, Rosario del Pilar

DNI N° 43445242

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE MINSA-CAJAMARCA”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en salud con mención en ciencias médicas y gestión en salud.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

Rosario

## INDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	28
1.5.- Justificación del estudio.....	28
1.6 Objetivos.....	29
II. MÉTODO.....	30
2.1 Tipo de estudio.....	30
2.2. Diseño de Investigación.....	30
2.3. Variables.....	30
2.4. Población y muestra.....	32
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.....	33
2.6 Métodos de análisis de datos.....	35
2.7 Aspectos éticos.....	36
III.RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VIII. REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	52
Autorización de publicación de tesis.....	65
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	66
Reporte de Turnitin.....	67
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	68

## RESUMEN

Tuvo como objetivo establecer la relación entre el desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA en Cajamarca. Fue no experimental, descriptivo, transversal, de diseño correlacional. Para medir la variable de desempeño laboral se utilizó el instrumento de la escala de Núñez, con un grado de confiabilidad de 0.88 y para medir la variable calidad se utilizó la escala de Servqual modificada con un grado de confiabilidad de 0.95. La población fue de 139 personas y la muestra fue censal para ello se utilizó criterio aleatorio simple. Los resultados obtenidos reflejan que el 35% de profesionales de enfermería de éste hospital tienen un nivel de desempeño laboral “Medio Bajo”, el 30% tienen un nivel “Medio Alto”, mientras que sólo el 18% alcanzó un nivel “Alto” y el 17% un nivel “Bajo”. Según el nivel de Calidad de Atención; El 42% de pacientes perciben un nivel de satisfacción “En Proceso”, seguido del 37% que perciben un nivel de satisfacción “Aceptable” y el 21% un nivel de satisfacción “Por Mejorar” en la calidad de atención. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos.

.

**Palabras clave:** desempeño laboral, calidad de atención, calidad de servicio.



## ABSTRACT

This study was aimed to establish the relationship between job performance of professional nursing and care quality at Regional Hospital Las Mercedes, Chiclayo 2016. This research was non experimental, descriptive, transversal, correlational design type. To measure job performance variable scale instrument Nunez, with a degree of reliability of 0.88 was used and to measure the variable quality scale Servqual modified with a degree of reliability of 0.95 was used. The population was 139 people and the sample was census for this simple random criterion was used, The results show us that 35% of nurses in this hospital have a level of job performance "Middle Low", 30% have a level "Medium High", only 18% reached a level "High" and 17% a level "Low". Depending on the level of Quality of Care; 42% of patients and / or family members perceive a level of satisfaction "In Process", followed by 37% who perceive a level of satisfaction "Acceptable" and 21% a level of satisfaction "to improve" the quality of care, provided by the hospital Las Mercedes. At all times the criteria of scientific rigor and ethical principles are taken into account.

**Keywords:** job performance, quality of care, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

Existe un problema latente respecto a los servicios de salud, a consecuencia del incremento desproporcionado de la población, la pobreza, desempleo continuo, la senectud de la población, problemas ambientales, sociales y políticas; en los últimos tiempos existe un progreso en lo que respecta la cobertura de la asistencia sanitaria, la facilidad para hacer uso de estas actividades de salud en conjunto con la noción de la saludubridad en todo el mundo; pero aun existe una brecha bien marcada entre el estado de salud de los estados industrializados y el de los países menos desarrollados, así también entre los habitantes de una nación acomodada y nación falta de solvencia económica. (OMS, p.3)

Se ha venido desgastando gradualmente las situaciones de sanidad y la labor de aquellos empleados de enfermería, por cual se observa el poco interés y reducción considerable a la demanda para el ingreso a la carrera profesional, otro factor es el abandono o desistencia muy temprano de la profesión. Tales motivos han sido causales de intranquilidad y alerta en organizaciones internacionales de la salud como la OIT y la OMS, siendo para estas instituciones de suma importancia la asistencia del servicio de enfermería, siendo los encargados de brindar la atención de salud de las poblaciones. (Carvallo, 2003).

Al detectarse estos motivos, la OIT a partir de 1977 publicó el acuerdo N°149, entornos de la vida y labor de los trabajadores en enfermería y el OMS reemitió el año 1992 la disposición N° 42.27, manifestando a las naciones en fomentar e impulsar destrezas concretas para la consolidación de la carrera de salud. (Carvallo, 2003).

En América Latina, existen dificultades dentro de la carrera que desfavorecen el crecimiento, la investigación y prestación de servicios en el sector salud específicamente de enfermería,

entre las dificultades se encuentran la baja autoestima y autocompasión

Existen motivos que generan un impacto negativo para la ocupación de enfermería, esto conlleva que se presenten peligros para la vitalidad de toda la comunidad, siendo estos elementos, carencia respecto al liderazgo y la poca creatividad y compromiso en sus funciones cotidianas, el poco interés en proponer ideas o esquemas que favorezca a la profesión de enfermería, nula investigación técnica – científica por parte del área correspondiente, existe un alejamiento marcado entre el profesional enfermero y el paciente, la asignación de responsabilidades elementales a personal poco calificado y por último la baja producción en publicaciones en revistas circulación nacional e internacional. (Nájera, Castrillón 1999, p.11).

A nivel local, se visualiza que de un porcentaje de la totalidad de los hospitales, trabaja personal de salud sobre todo joven, que solo cumplen trabajos rutinarios, seguidos de aptitudes desmotivantes, equivalentes a un bajo desempeño laboral. En Chiclayo en el nosocomio regional, desde hace varios años viene observándose un bajo rendimiento del personal profesional de enfermería, permanentemente se detectan ciertos rasgos de conducta como tardanzas, e inasistencias, despreocupación y dejadez, en el desempeño de sus funciones, baja productividad, bajo sentido de pertenencia, poco interés en la calidad del trabajo, realizan sus actividades sin motivación alguna, incumplimiento de las normas de bioseguridad, y protección hospitalaria; la oficina de Calidad recibe constantemente reclamos y quejas por parte de los usuarios, quienes se quejan por la deficiente atención y el maltrato que recibe tanto el paciente como sus familiares, muchas veces hasta con sus propios compañeros de trabajo, entre otros, generando conflictos y discrepancias continuas por sus superiores de las diferentes áreas, comportamientos y actitudes que evidencian un máximo valor de insatisfacción en el beneficiario, solicitando la prestación del servicio.

Esta problemática se ha visto reflejada la excelencia de amabilidad que ofrece el Hospital de MINSA en Cajamarca como establecimiento que brinda Servicios de salubridad en nuestra ciudad, situación crítica, que nos llevó a realizar éste estudio de investigación.

## 1.2 Trabajos previos.

**Hernández (2012)** publicó en la localidad de México, la investigación “La relación entre la satisfacción laboral con el desempeño y en los servicios de salud además, con la calidad del cuidado que se brinda”. Se tuvo como objetivos. Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. En esta investigación se usó un artículo de revisión, basado en la observación y detallado. Así mismo una parte representativa fue constituida con 594 profesionales de enfermería. Se utilizó como instrumento una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Los resultados de esta investigación fueron satisfactorios, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: Los resultados concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho; se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado. un análisis general de todas las intervenciones nos lleva a la conclusión de

que, en algunos casos el personal en salud, su promedio respecto a su evaluación es de nivel medio a alto, reconocer los elementos de complacencia y no complacencia son trascendentales para establecer avances o progresos y seguir insistiendo en el servicio de calidad de las atenciones.

**Vituri (2013)** investigó en Brasil, trabajo de investigación “La calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”. Hubo el objetivo de estimar la particularidad de las atenciones por parte de las enfermeras, la complacencia hacia el usuario y la reciprocidad entre los dos. La metodología empleada fue de corte colateral, así mismo la pequeña porción para este estudio estuvo representada por una muestra constituida por doscientos setenta y cinco usuarios encerrados en un nosocomio que pertenece a la parte Central-Oeste de Brasil. Esta información fue recogida utilizando tres instrumentos. Luego se procedió a automatizar y así obtener una data electrónica, posteriormente examinada haciendo uso de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Podemos comprobar y llegar a la conclusión que estos cuidados de enfermería, fueron solo dos calificados como cierto - limpieza y bienestar o comodidad físico; alimentación, siendo el resto calificados como muy bajos. En consecuencia, los usuarios del hospital expresaron su conformidad con las atenciones recibidas en los siguientes aspectos evaluados: técnico-profesional, confianza y educativo. Con respecto a la participación de los pacientes internados, un análisis general de todas las intervenciones nos lleva a la conclusión de que, se presenta la pérdida de calidad, a pesar de lo manifestado los pacientes manifiestan un grado de satisfacción considerable por parte del área de enfermería. Esto nos indica que los establecimientos de salud deben realizar un sistema de evaluación constante y activo, enfocándose al servicio del cuidado del paciente, y de esta manera satisfacer sus expectativas de los pacientes.

**González (2012)** en México se realizó su estudio titulado “Calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de instituciones públicas de salud María Olga Quintana Zavala Tatiana Paravic Klinj Katia Lorena Saenz Carrillo”. Con el objetivo: establecer el nivel de calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de instituciones públicas en Hermosillo, Sonora, México. Tipo de investigación fue cuantitativo, correlacional, transversal y comparativo. Se utilizó una muestra representada por trescientos cuarenta y cinco profesionales de enfermería, información fue recogida en el año 2013, se utilizaron algunas herramientas que capturan datos biosociodemográficos; teniendo como valor de Alpha de Cronbach un 0.95 que corresponde a confiabilidad del instrumento. Asimismo respecto al análisis e interpretación de datos, el software estadístico SPSS 15 fue el utilizado, respecto al conocimiento de la normalidad de los datos se manipuló el Kolmogorov-Smirnov, presenta un nivel de significancia de 0.05. Como deducciones a todo el estudio se tiene: la calidad de vida respecto al personal de enfermería tiene un valor medio de 207.31, esto representa a un nivel intermedio. Asimismo tiene una mayor duración de calidad de vida respecto al trabajo los que cuentan con contrato indefinido ( $p=0.007$ ), trabajadores que no ejecutan distinta acción beneficiosa ( $p=0.046$ ). En las conclusiones se recalca que el personal de enfermería aprecia con término medio la calidad de vida en el trabajo que realizan, la cual se señaló anteriormente depende mucho del tipo de contrato, ejecutar una labor en otra entidad pública o privada a parte de la institución donde trabaja.

**Espinoza (2016)** realizó en Cuba, la investigación “El desempeño de los profesionales de Enfermería en la Facultad de Enfermería Lidia Doce. La Habana, Cuba.” Definiendo como se desempeña el profesional de enfermería es de escaso emprendimiento, por lo cual es necesario realizar una observación y definir conceptos y punto de vista con el fin de mejorar su formación a nivel nacional e internacional, asimismo identificar sus contradicciones e

impedimentos en el ejercicio de la profesión de enfermería. El objetivo es simplificar la definición de desempeño profesional de enfermería, tomando con mucha atención la relación con las situaciones presentes de la práctica de la enfermería en la localidad de Cuba. Respecto a los Métodos utilizados: se ejecutó análisis de temas de documentaciones, que contuvieron numerosos artículos verdaderos y de revisión informados en el año 2005 al 2014 con las frases que se detallan: desempeño, desempeño profesional y desempeño profesional de enfermería. También se reconocieron y chequearon diez apartados de los que tres solamente fueron ventajosos, se tuvo libros de citas, descripciones de varios folletos y tesis con mención a doctorados restablecidos que dieron pie al análisis real lógico sobre el progreso de la definición. Se concluyó: que la categorización de los términos relacionados con el desempeño profesional de enfermería, dio inicio a precisar de manera precisa y objetiva el desempeño profesional de enfermería, existe escasa información por parte de los autores que realicen estudios en esta categoría, existiendo un sinnúmero de problemas en general que se presentan en los profesionales de enfermería y las peculiaridades de contenidos respecto a la salud determinan la necesidad de empezar nuevos desafíos para su progreso. En este estudio se observa la necesidad de una carga profunda respecto al servicio profesional de enfermería como componente aglutinador respecto a las falencias que se presentan durante la gestión del cuidado.

**Bedón, (2013)** manifestó, en Lima en su tesis “Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención”. Se tiene como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención en la ciudad de Lima. Metodología. El diseño de investigación fue no experimental; tipo cuantitativo,

descriptivo, correlacional y transversal. Por su parte la población estuvo formada por cincuenta y siete profesionales de Enfermería que laboran en el área asistencial de la Clínica San Felipe, en este último año. Respecto a la recaudación de datos se manejó dos instrumentos de medición, respecto a la variable satisfacción laboral se acomodó y cambió el cuestionario de Robbins perfeccionado en el año 2000; referente a la variable trato digno se manejó una guía de observación hecha por la misma investigadora tomando como puntos importantes a considerar la encuesta, siendo un indicador de calidad exhibida por la Cruzada Nacional de calidad de los valores de salubridad. Por último para construir la reciprocidad entre las variables mencionadas, se manipuló el estadístico de correlación de Rho Spearman. Como los resultados se tiene los siguientes : Se demostró que la satisfacción laboral no se encuentra relación alguna respecto al trato digno. Asimismo se halló una afinidad objetiva y demostrativa para la dimensión: naturaleza de contenido de trabajo y la variable trato digno que brinda el profesional de enfermería. Conclusión: La inexistencia de relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el experto de Enfermería.

**Paredes (2012)** publicó, en su estudio de investigación “Satisfacción Laboral de las enfermeras del Hospital Belén de Lambayeque”, tuvo como objetivo en determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, con el propósito de plantear tácticas para un mejor progreso realizando un tipo de investigación descriptivo transversal con cincuenta y cinco enfermeras de varios servicios del Hospital Belén de la localidad de Lambayeque, durante el periodo de los meses julio hasta agosto del año 2012. Para recolectar los datos se manejó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario denominado Satisfacción Laboral del enfermero, que se elaboró en el año 2002 por el ministerio de Salud en ese entonces, en el estudio encontramos cinco dimensiones. Se establecieron las frecuencias relativas y absolutas de, las dimensiones se realizaron comparaciones con el



examen de proporciones absolutas. Se obtuvieron los siguientes resultados en proporción a la repartimiento de los trabajadores que laboran en el área de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales, pertenecen al grupo de edad que se encuentran entre los 40 a 49 años con un treinta y seis por ciento, son mujeres con un noventa y ocho por ciento, nombradas con un setenta y cuatro por ciento, presentan un tiempo de servicio mayor o igual de 5 años con un ochenta por ciento. Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual con un cuarenta y ocho por ciento, trabajo general treinta y ocho por ciento, interacción con el jefe inmediato con un cuarenta y cuatro por ciento, oportunidad de progreso sesenta y dos por ciento, remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo cincuenta y seis por ciento, y en el ambiente de trabajo con un sesenta por ciento, de satisfacción; coexistiendo sólo varianza significativa ( $p < 0.05$ ) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre las categorías de satisfacción e insatisfacción. Se Concluye que el nivel de satisfacción de las enfermeras recaen las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo.

**López, Barahona, Estrada y Favela. (2014)**, publicó en su trabajo de investigación “Evaluación de las competencias del profesional de Enfermería que labora en Hospitales públicos y privados”, manifiesta que un trabajador rutinario del área de enfermería es el encargado que debe ofrecer un cuidado completo en relación del cuidado de enfermería frente a acciones y dificultades del argumento, con capacidad y deber ético, lo cual está anexado el saber ser, el saber hacer y el saber conocer. Se tiene como objetivo del estudio establecer si existe desacuerdo en el nivel de competitividad del personal de enfermería asistencial según su formación académica. Como tipo de investigación se realizó un estudio de tipo no experimental, de diseño transversal, con alcance descriptivo correlacional no causal; la parte

de estudio fue representativa siendo 122 enfermeras que trabajan en nosocomios gubernamentales y particulares de Hermosillo, Sonora. Por último tenemos los resultados. que el lapso de tiempo dominante de la población es de 33-46 años de edad, la mayoría corresponde al sexo femenino con setenta y tres por ciento, contando su grado de instrucción es universitario escolarizado cincuenta y dos por ciento, con una duración de término menor a los 4 años en un cuarenta y seis por ciento y con una experiencia laboral entre 1 a 5 años; por tanto, se impugnan las suposiciones trazadas. Por último en la conclusión se observa que el empleador en enfermería que ha sido evaluado no existen personas adecuadas, son solo tres personas que tuvieron una valoración con un promedio medio competente, con un nivel escolarizado de nivelación presente; la competencia con mayor valor se descubrió en la HPAMPE, luego por la CACCH, mientras que en la competencia CAMS no se encontró competencia al respecto.

**Bernal y Pedraza (2015)**, en su estudio de investigación “El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de Salud”, examina primero las múltiples dimensiones y los tipos primordiales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; posterior se bocetó un patrón teórico referente a la proporción que existe entre las 2 variables. Esta investigación se realizó mediante la destreza de exploración documental, procedimiento de observación que entiende la verificación de bibliografía, localización, sugerencia, sustracción/recolección y la fusión de datos. Se concluye que el nivel de medida para perspectivas y apreciaciones que es ofrecido por el SERVQUAL demostrando que los resultados obtenidos contienen, valor aceptable, confianza y empeño para valorar la eficacia de los servicios en el sector salud, al analizar este estudio se concluye que coexiste un nexo entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; asimismo, estas evidencias revelan con los patrones de calidad señalados

por sociedades certificadas, se observa que las primeras incorrecciones del sistema de salud es la forma de trato no adecuado o no correcto que se ofrece hacia los pacientes, la falta de información causa la ineficiencia en las áreas de administración y hospitalarias del nosocomio, a la vez la escasez de maquinaria y áreas no ambientadas e inadecuadas y, en general, la poca satisfacción por parte de los pacientes y de los trabajadores en general de los establecimientos de salud. Por tal motivo se encuentran obligados los distintos módulos o áreas médicas para asegurar una atención de calidad con eficiencia y eficacia, que se beneficiarían satisfactoriamente los pacientes del nosocomio, asimismo identificar, programar o bosquejar los factores organizacionales que originan las incorrecciones o fallas que existen en los diferentes organismos del sector público que pertenecen al ámbito de salud, en resumen se dice, no solo es importante como el usuario califica la atención por parte de los profesionales de salud, sino también se debe entender como se encuentran organizados y se ejecutan los diferentes servicios desde la parte interna a través de la opinión de los trabajadores. En conclusión el clima laboral donde se desarrolla el procedimiento en general de salud se encuentran afectadas por el clima organizacional prevaleciente en las organizaciones hospitalarias, esperando que un clima próspero favorezca el ambiente de trabajo y, con ello, la responsabilidad y la capacidad de los empleados.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema.

Se determina que la evaluación de desempeño se elabora sobre competencias de cada persona, asimismo sobre responsabilidades asumidas y características personales en favor a la contribución de cada empresa. Ruiz (2010) declara, que el concepto del desempeño laboral, es la acción o comportamiento en que se observa en los empleados sobresalientes y de esta manera satisfacer a la organización con sus objetivos trazados. En ese sentido, se entiende como competencia a la habilidad y destreza para desarrollar de forma capaz y correcta una

determinada actividad o tarea en una organización

Ruiz (2010) señala, que al desempeño laboral lo cataloga como un acumulado de sapiencias, destrezas, aptitudes, asumidos por el personal calificado y debe aplicarlo en la práctica a favor de la organización, asimismo lo define como el comportamiento y conducta del profesional frente a una determinada actividad o función enmendada en favor de la institución, haciendo uso correcto de la comunicación interpersonal y de realización de procedimientos técnicos.

(Gandarias y Gandarias, 2001) , manifiestan que el comportamiento habitual del trabajador, es un indicador que mide el desenvolvimiento del trabajador del sector salud, su destreza y los conocimientos adquiridos representan lo externo del profesionalismo. Así mismo se consigue la perfección de la atención de enfermería, evaluando al personal la conducta en el trabajo que ejerce día a día, acompañado de la ética profesional y el compromiso que se tiene con su trabajo, tomando en consideración lo que hace, como lo hace y lo que dice, esto conlleva a utilizar de mejor manera el liderazgo y la educación profesional en favor a la atención del paciente.

(Lara y Villela, 2008), expresan que el proceso respecto a la valoración de la habilidad se mide el nivel en que cada colaborador conserva su capacidad competente, cumple de mejor manera los objetivos propuestos en su puesto de trabajo que labora, el nivel en que se efectúa de la mejor manera los objetivos utilizando sus recursos de una mejor forma y un menor costo posible (eficiencia).

Chiavenato (2002) expresa, al referirnos sobre el desempeño es la habilidad propia que pone en práctica cada trabajador, escogiendo con total libertad y autonomía los diferentes recursos necesarios, y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos. Además Chiavenato

(2002) afirma que el desempeño no siempre es el mismo y depende de cada persona; cambia de acuerdo a cada escenario, están ligados a múltiples elementos predominantes que intervienen en el proceso de desempeño, así también el esmero individual depende de los conocimientos y destrezas que el trabajador ha adquirido y de su percepción de la función que desempeñan.

La ocupación profesional es una variable de gran jerarquía en las instituciones y debe hacerse gran énfasis en su evaluación constante y periódica ya que ésta permite conocer la labor de los empleados, por ello utilizan técnicas de supervisión del rendimiento o evaluación del desempeño, la cual es una forma de conocer los problemas, mejorar la disposición de la labor y la aptitud de subsistencia en lo laboral.

Al analizar el desempeño se debe tomar en consideración la obligación, perspectiva, propósitos estratégicos, asimismo la alineación y progreso de los valores que sirven para una prosperidad ascendente, mayormente el empleado es analizado desde un punto de vista de su trayectoria laboral, se cometería un error si solo se basan en un solo formulario lo cual se podría malinterpretar un supuesto favoritismo para alguno de los participantes.

Según Chiavenato (2002) revela que un proceso óptimo y transparente, permite a las autoridades superiores evaluar correctamente y medir la productividad de los colaboradores, de esta manera ayuda a direccionar adecuadamente las labores realizadas cotidianamente y hacer llegar a las metas trazadas del negocio. Así mismo este proceso ayuda a encontrar si las perspectivas sobre desempeño laboral estuvieron al nivel satisfactorio, identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo que conllevará a diseñar estrategias como las capacitaciones periódicas a todo el personal, por último evaluar la correlación que existe entre desempeño y productividad.

Respecto a la utilización de sistema de evaluación, los encargados de la ejecución relacionan entre los trabajadores de su misma área o institución, asimismo otros evaluadores utilizan una regla o patrón que incluyen sus propios indicadores establecida por la institución, estos sistemas de evaluación permiten cuantificar el rendimiento y el comportamiento de los colaboradores. Klingner (2002) refiere que existen dos criterios y dimensiones de evaluación del desempeño primero el que se basa en la persona y el que se fundamenta en el rendimiento.

Por otro lado, para lograr una medición objetiva del desempeño de los empleados en forma general, las empresas toman en cuenta una serie de dimensiones ya que esto les hace más sencillo tener presente que es lo que desean describir, observar y evaluar. (Gómez, 2001) refiere que primero se debe identificar lo que se va a medir para proceder a evaluar el desempeño o rendimiento, así también se definen los elementos necesarios siendo estos determinantes para cumplir de manera competente el trabajo. De igual manera al determinar las dimensiones y criterios de evaluación del rendimiento, le permite a la organización conocer el desempeño global, las habilidades, capacidades, necesidades y rasgos de sus trabajadores.

(Bounds y Woods, 1999) mencionan la existencia de dimensiones y criterios generales que ayude para la evaluación o cálculo referente al desempeño de trabajadores, entre ellos tenemos:

**Calidad:** Es cuando el producto final es exacto, completo y bien presentado; gracias al esfuerzo del trabajo por parte del empleador.

**Productividad:** Se refiere a la capacidad de fabricación o elaboración de un determinado producto en un lapso de tiempo dado.

**Conocimiento de puesto:** Cuando un trabajador preserva los conocimientos necesarios para

desenvolverse satisfactoriamente en una determinada labor asignada.

**Asistencia:** Se refiere a cumplir las políticas y exigencias de horario de trabajo de la organización por parte del trabajador, incluyendo periodos de descanso y manteniendo un registro aceptable de asistencia.

**Confiabilidad:** Se refiere al grado de facultar responsabilidades en el empleado para completar las tareas y puedan brindar seguimiento.

**Iniciativa:** Es el estado en que el empleado busca innovar estrategias y planificar deberes adicionales cuando se requiera.

**Relaciones interpersonales:** Es la capacidad de interacción recíproca entre dos o más personas que demuestra el empleado, de esta manera establecer una comunicación fluida entre compañeros.

Las organizaciones de servicio tanto públicas como privadas, se han encontrado con la necesidad de utilizar métodos y formas de apreciar el desempeño de sus empleados ya que ésta es la manera que mejora el rendimiento obtenido hasta el momento, surge la idea para crear la forma de evaluación del desempeño, la cual no solo consta de la observación sino de otras maneras que ofrecen información del rendimiento.

(Fernández y Yépez 2008), manifiestan que según el autor Chiavenato la evaluación del desempeño es una estupenda vía, que nos ayuda a encontrar dificultades en el rol gerencial, la poca participación del trabajador en favor a la empresa, el acomodamiento que tiene cada trabajador a su cargo, posibles discrepancias o desacuerdos en el entorno laboral; a consecuencia de lo mencionado implementar políticas y programas que ayuden a contrarrestar estos problemas.

Por ello, las instituciones al darle importancia a establecer leyes, normativas y medición del desempeño en su personal, permiten desarrollar sistemas de evaluación que comprometen la participación de los empleados al establecer las normas de rendimiento, fomentar las normas que se basen en elementos imprescindibles en el trabajo y evaluar a los empleados según las normas de rendimiento en lugar de compararlos con sus compañeros.

La evaluación de desempeño, da comienzo a una relación comunicativa entre el supervisor y los trabajadores en general de la organización, asimismo apoya al colaborador dependiente a tomar conciencia de responsabilidad y mejorar su rendimiento laboral

Al verificar la calidad por parte del ser humano se remonta a épocas antes de Cristo, siempre buscando mejoras utilizando la normativa de calidad en sus productos terminados, como la fabricación de armas y vestimenta, elaboración de alimentos; como modelos de calidad se tiene las estructuras en Egipto y santuarios de Grecia (Fernández y Yépez, 2008).

El vocablo calidad ha tenido un progreso en definición con el pasar del tiempo, teniendo como finalidad, brindar el mejor servicio de calidad posible dirigido a los usuarios y comunidad en general. Para brindar un determinado servicio es de suma importancia el servicio de calidad que se brinda siendo esta una de las actividades más difíciles que se presentan en las empresas.

De acuerdo a las propiedades de los distintos servicios son difíciles la evaluación, siendo los clientes y no la entidad los que tienen la última palabra respecto a la calificación referente al servicio que se brinda. Fernández y Yépez (2008), señalaron que el autor Pridem, precisa a calidad de servicio la manera que la satisfacción en sus perspectivas que tiene un cliente frente a un servicio asignado. De modo más específico, por lo que se puntualiza al concepto calidad total de rasgos y atributos de un determinado servicio que se reflejen en su contenido



la satisfacción de cubrir las necesidades explícitas e implícitas(Fernández y Yépez, 2008).

De la misma manera, una buena satisfacción por parte de los usuarios, es el camino a seguir para que la empresa tenga una imagen corporativa positiva dentro del mercado de competencia, en caso contrario la escases de satisfacción por parte de los consumidores seria un problema serio para el desarrollo y posicionamiento de la empresa, donde la organización no puede pasar por alto estos hechos importantes.

En referencia a la calidad de servicio es la intensidad por parte del cliente según sus experiencias en cuanto al servicio que se le ha brindado y lo calificará según sus creencias, necesidades y personalidad, de lo cual decidirá si utilizar o no dicho servicio. La empresa debe vender una imagen y el cliente se identificará con la misma o no. Pero es muy diferente cuando hablamos de instituciones públicas, ya que el usuario puede carecer de opciones de calidad para escoger, es por eso que la institución puede adquirir un sentido de responsabilidad hacia la comunidad para poder ofrecer seguridad y credibilidad a su clientela y así poder tener éxito en el trabajo que realizan a diario, obteniendo de ésta manera la aceptación por parte de la comunidad que los rodea y por ende de la que los visita.

Además que la organización necesita desarrollarse en la medida posible a través de los años para poder ser cada vez mejores en los servicios y productos que ofrecen y cumplir con todos los objetivos que se plantean, convirtiendo de ésta manera en una institución de renombre y sirviendo como ejemplar a otras, llevar la vanguardia y mantener la característica de competitividad. Fernández y Yépez (2008) expresa, que para ampliar la satisfacción del usuario y encontrar mejoras en la ejecución del producto o servicio se debe tomar en consideración las pautas que puedan brindar la administración de la calidad, haciendo uso

de la reorganización de las políticas ya implantadas, cuenta con contradicciones para el procedimiento institucional porque pretende que los trabajadores especulen en lo que hacían anteriormente y de esta manera sean más participativos en la opinión de brindar mejoras respecto a las funciones laborales.

El servicio de calidad es el resultado ante un trabajo en equipo, de la unificación de las facilidades y características que ofrece una empresa y la disposición del empleado para utilizar y sacar provecho de las herramientas brindadas, ya que una empresa debe promover y proveer un buen servicio, pues de ello depende su permanencia y evolución en el tiempo.

#### **Magnitudes de la calidad de servicio.**

Son aquellos que califican o juzgan a calidad del producto y/o servicio siendo los usuarios o compradores y no la organización, asimismo cuando se evalúa el servicio en calidad por todos los usuarios que pertenecen a cualquier institución, se recopila toda la información veraz que ayude a determinar el servicio de calidad, a consecuencia de lo manifestado se presentan cinco magnitudes que se detallan a continuación (Fernández y Yépez, 2008).

**Tangibilidad:** Se refiere a todo lo que es palpable se denomina tangibilidad, también se refiere a la infraestructura de las organizaciones, las herramientas que hacen uso para la realización de un determinado servicio, todo aquello que se pueda observar y tocar.

**Confiabilidad:** Es cuando se ejecuta una tarea o actividad asignada, y el resultado se desea que sea favorable en todas sus formas, dentro del lapso de tiempo establecido, haciendo uso de la exactitud y capacidad.

**Sensibilidad:** Es la perceptibilidad de los trabajadores para proporcionar un determinado bien y/o servicio.

**Seguridad:** Se refiere al grado de preparación y capacidad de los trabajadores, así también la habilidad de trasladarla garantía y confianza hacia los clientes, características personales.

de los empleados.

**Empatía:** Es la atención de manera personalizada, siendo esta la más confiable, segura y exacta en busca de soluciones óptimas, ante las necesidades de los clientes o consumidores.

**Capacidad de respuesta:** Tiempo disponible y empeño con tenacidad para brindar apoyo a los usuarios y suministrar un servicio ligero de calidad aceptable, dentro del marco de tiempo aceptable.

Fernández y Yépez (2008), según el autor Benitez manifiesta que la exactitud horaria, la gentileza, empatía, atención personal, cortesía, simpatía y fiabilidad son aspectos por parte del personal; así también la tangibilidad, calidad en la alimentación y limpieza, se refieren a la apariencia física del personal; y la interrelación del personal en sus respectivas áreas así como la calidad del servicio en general, todos estos aspectos mencionados son consideradas como dimensiones a tener en consideración para una buena calidad de servicio dentro de los establecimientos privados hospitalarios.

Los clientes al declarar sobre una determinada prestación que les brindan, ayuda significativamente al área de administración de la organización en crear culturas de sensibilidad, dirigido a los clientes, también permite al área de recursos humanos afinar criterios para una mejor administración, basándose en la cortesía y la amabilidad por parte de los empleados, que deben siempre estar preparados para brindar la mejor solución frente a las necesidades de los clientes (Fernández y Yépez, 2008).

La comunidad realiza cambios sorprendentes y a grandes velocidades, tenemos la sociedad política, cultural, geográfica y económica que son factores que predominan ante las exigencias de las necesidades por los clientes, en las instituciones del sector público incurren en afectar las distribuciones físicas, pero existe algo más importante que debe predominar

que es el impacto final que espera el cliente (Fernández y Yépez,2008).

Lo cual representa una garantía de coherencia que permite además que los empleados de las empresas, sepan lo que deben hacer y entiendan sobre todo porqué lo hacen. Es imprescindible expresar de forma válida los deseos de los clientes, es decir expresar cuantitativamente la calidad y crear a su vez normas utilizables por toda la organización, formando así al personal, que vivencie día la calidad en su trabajo, para prestar un servicio orientado al cliente.

Fernández y Yépez (2008), expresa que el consumidor al elegir un determinado servicio luego de la compracion con otro, resaltando el servicio de calidad que ofrece una determinada empresa. Asi el ente consumidor es quien decide qué servicio desea usar y donde, y lo hace según sus experiencias pasadas, razón por la que cualquier institución debe ofrecer un excelente servicio para continuar siendo visitado por su clientela.

#### 1.4 Formulación del problema.

¿Cuál es el desempeño laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital del MINSA en Cajamarca, 2018?

#### 1.5.- Justificación del estudio.

Los establecimientos de salud, hacen uso sobre sobre la evaluación de satisfacción del paciente, cuyo fin es establecer políticas y técnicas, que ayuden a alcanzar un mejor servicio respecto a la calidad de atención, que se brinda al paciente en los diferentes servicios. En los últimos tiempos, se han realizado estudios relacionado al cuidado recibido de un paciente hospitalizado. Caso contrario no existen muchos estudios que se pueda diagnosticar entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

Servirá para diagnosticar el comportamiento de su personal y tomar medidas acordes para lograr un buen desempeño laboral, aplicando eficazmente la capacidad, experiencias y técnicas que influyan positivamente en la satisfacción a los clientes y por ende en la comunidad en general.

#### 1.6 Objetivos.

##### **Objetivo general:**

- Determinar el nivel de desempeño laboral y la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Hospital del MINSA en Cajamarca.

##### **Objetivos específicos:**

- Identificar el nivel de desempeño laboral del profesional de Enfermería en el Hospital del MINSA en Cajamarca.
- Identificar el nivel de la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Hospital del MINSA en Cajamarca.
- Analizar el nivel de desempeño laboral y la calidad de atención

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo de estudio

La metodología de la presente investigación fue cuantitativa, ya que sus resultados fueron obtenidos a través de datos numéricos, utilizando para ello los índices de asociación, para determinar la correlación entre las variables de estudio.

### 2.2. Diseño de Investigación

Es una investigación descriptiva transversal, con un diseño no experimental.

Hernández, Fernández y Baptista(2003)definenque la investigación descriptiva transversal manifiesta el contexto del problema en un determinado momento e indaga la identificación de un determinado acto individual o grupal, cuyo fin es construir un comportamiento. Teniendo como objetivo la manera en que acontecen determinados problemas que se analiza; asimismo los estudios referentes a observaciones y las encuestas corresponden al conjunto de estudios descriptivos, teniendo como objetivo de cualificar o cuantificar las variables comprendidas en el problema a desarrollar.

Se dice que un diseño es no experimental porque el estudio realiza sin manipular deliberadamente las variables, siendo estas manipuladas con anterioridad (Zeithmal y Bitner, 2009). Por lo tanto se escogieron variables que se detallan a continuación.

### 2.3. Variables

**Variable 1:** Desempeño laboral

**Variable 2:** Calidad de atención

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
DESEMPEÑO LABORAL	Ivancevich (2004) señala, que el desempeño laboral es la acción que mide el esfuerzo que realiza un determinado empleado para saber si se desenvuelve correctamente.	Mediante el puntaje obtenido por el instrumento de medición de desempeño de Núñez al personal de enfermería.	Cumplimiento de tareas	1,2,3,4,5,6 950496717 doria
			Efectividad	7,8,9,10,11
			Productividad	12,13,14,15
			Imagen	16,17,18,19
			Manejo de información	17,18,19,20,21,22
			Responsabilidad	23,24,25,26,27,28
			Disciplina	29,30,31,32,33,34,35,36
CALIDAD ATENCIÓN	Ivancevich(2004), manifiesta que la calidad de atención es el resultado obtenido luego de una evaluación por parte de los clientes o consumidores, referente a un determinado servicio aplicando las distintas capacidades de eficiencia responsabilidad, seguridad y credibilidad.	Mediante el puntaje obtenido por el instrumento de medición de Servqual a la muestra de pacientes y familiares para los fines de éste estudio.	Tangibilidad	1,2,3,4
			Confiabilidad	5,6,7,8
			Sensibilidad	9,10,11
			Seguridad	12,13, 14,15
			Empatía	16, 17, 18,19
			Capacidad de respuesta	20,21,22

## 2.4. Población y muestra.

La población estuvo conformada por 139 profesionales de enfermería del MINSA en Cajamarca, quienes pertenecen al Departamento de Enfermería entre nombrados y contratados, cantidad que facilita establecer una porción característica de los elementos de análisis, cuyas especificaciones estuvieron sujetos a este estudio. 60 pacientes entre varones y mujeres.

### Muestra

En los que representa los trabajadores en enfermería, se usó el criterio del muestreo aleatorio simple, de manera que resulte ser representativa, adecuada y homogénea. La fórmula general del muestreo para determinar el número de enfermeras que participaron fue:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{(N - 1)E^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Unidades de error estándar para un nivel de significación del 5 % (1,96).

N = Tamaño de la población (139)

P = Probabilidad máxima de la obtención del elemento (0,5)

Q = 1 - P = (0,5)

E = Precisión en las mediciones (0,05)

Reemplazando valores, tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 139 * 0,5 * 0,5}{(139 - 1)0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 102.26$$

Reajustando la muestra por:  $f_j = \frac{102.26}{139} = 0.73 > 0.10$

$$n = \frac{102.26}{1 + \frac{102.26}{139}} = 59.5 \cong 60$$



En el caso de los pacientes, considerando que la población de pacientes fue pequeño entonces la muestra fue censal. Concluimos que la muestra estara representada por 60 profesionales de la salud que pertenecen al departamento de enfermería.

En conclusión se estableció que la muestra correspondiera a 60 pacientes y 60 profesionales para medir las variables de investigación.

#### **Criterios de inclusión:**

- Enfermeros pertenecientes al Departamento de Enfermería del MINSA en Cajamarca.
- Enfermeros hombres o mujeres que expresaron libremente participar de la investigación.
- Enfermeros nombrados o contratados con mínimo un año de experiencia laboral.
- Pacientes en estado de reposo dentro del hospital, encontrándose en el area de medicina
- Pacientes de ambos sexos internados en el area de Medicina.
- Pacientes que obtengan mas de 18 años de edad.

#### 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.

Behar (2008), considera el uso de las técnicas que a continuacion se detalla.

**Encuesta.** Consistió en la preparación y ejecución de un interrogatorio que sirve para valorar el grado de satisfacción y la importancia en una institución pública de salud o del estado.

**Fichaje.** Procedimiento que permitió la categorización de la bibliografía, la correcta ubicación de ideas y la recolección de datos. Estas fichas de bibliografías constituyeron

para que todo investigador recolecte todas sus vivencias logradas con el pasar del tiempo haciendo uso la lectura o la investigación. Se han hecho uso de fichas bibliográficas de distinto tipo.

### **Instrumentos**

En la investigación a realizarse se utilizó como instrumento el cuestionario de desempeño Laboral y medición de la calidad: Servqual; las cuales se sometieron de modo imparcial a la prueba de confiabilidad por el Coeficiente de Alfa de Crombach, logrando un valor respecto a la varianza de las preguntas y un puntaje acumulado de la varianza, teniendo la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$ : Es la suma de varianzas de cada ítem

$S_t^2$ : Es la varianza total de filas (puntaje total de docentes)

$K$ : Es el número de ítems o preguntas.

Estas herramientas han sido preparadas en su debida oportunidad por los autores e instituciones reconocidas y debidamente validados mediante la apreciación de juicio de expertos en su debido momento, adjuntando en anexo sus respectivas fichas técnicas que se encuentran en la sección anexos. Respecto al cuestionario del desempeño laboral, este fue elaborado por Núñez. Sirvió para evaluar el grado del desempeño laboral. Este cuestionario presenta 36 preguntas utilizando una escala de Likert representada por 4 alternativas (nunca, casi nunca, casi siempre y siempre) y que corresponden a las dimensiones de: cumplimiento de tareas (ítem 17), efectividad (ítems 3,5,14,22,28,32 y 33), productividad (ítems 6,11,12,15,16,18), imagen (ítems 21,24,29,30 y 31), manejo de información ( ítems 20, 25),

responsabilidad (ítems 1,4,19,23,26,34) y disciplina (ítems 7,8,9,10,13,16,27,36).

Para comprobar su seguridad y confianza se efectuó un ensayo piloto a 20 profesionales perteneciente a rubro salud en una entidad similar (Hospital Belén de Lambayeque) teniendo como resultado un valor Alfa de Crombach de 0.859, lo que brinda seguridad y a su vez determinándose que el instrumento es confiable.

El segundo instrumento fue el cuestionario de calidad de atención, reconocido mediante R.M. N° 527- 2011/MINSA/DIGESA, también por la Dirección de Calidad en Salud – Lima 2012. Asimismo validado utilizando la técnica “Mitades Partidas”. Su uso mide el nivel de calidad de servicio, bajo el modelo SERVQUAL. El cuestionario presenta 22 preguntas en escala de Likert de 7 elecciones (una menor calificación y siete mayor calificación) y corresponden a las magnitudes de: fiable (preguntas desde 01 - 05), capacidad de respuesta (preguntas desde 06 - 09), seguridad (preguntas desde 10 – 13), empatía (preguntas desde 14 – 18) y aspectos tangibles (preguntas desde 19 - 22).

## 2.6 Métodos de análisis de datos.

En este estudio se utilizaron métodos y técnicas referente a Estadística Descriptiva y la Estadística inferencial y el procesamiento estadístico de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y los totales serán exteriorizados en tablas especificando su frecuencia y porcentajes reales.

**Estadística Descriptiva:** Reducimos la cantidad de datos obtenidos en frecuencias absolutas y relativas, así como las tablas y gráficos.

**Estadística Inferencial:** Prueba Correlación, Chi-Cuadrado:

Esta prueba  $\chi^2$  de Pearson es calificada como una evaluación no paramétrica que es una **prueba** de suposición que no considera la repartición de los encuestados siendo distinguida por algunos indicadores, se mide la distribución observada y

otra teórica a esto se llama bondad de ajuste, identificando las diferencias que existen. Esta prueba es utilizada para examinar o comprobar la liberación de estas dos variables en tablas de presentación.

Se tiene la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

$\chi^2$  si su valor es alto, estamos al frente de una hipótesis conforme. Y si el valor de chi-cuadrado se aproxima a cero quiere decir, se encuentran mas estrechos estas distribuciones.

Estos valores de grado de libertad esta dada por la siguiente formula:

$$gl = (r - 1)(k - 1)$$

cuyo  $r$  equivale al número de filas y  $k$  al numero de columnas.

#### **Criterio de decisión:**

No se desconoce  $H_0$  al saber que  $\chi^2 < \chi_t^2(r - 1)(k - 1)$ . En lo contradictorio sí se desconoce.

Donde:  $t$  simboliza el valor correspondiente por las tablas, dependiendo el grado de importancia estadística designado.

## 2.7 Aspectos éticos.

El desarrollo de este estudio de investigación se llevó a cabo, teniendo en cuenta los más elevados principios éticos y científicos, considerando los tres principios básicos de la ética.

- Principio de respeto hacia las personas: Manifiestan que todas las personas en general, sin distinción alguna, se les debe reconocer como seres independientes con capacidad de reflexión, asimismo las personas con autonomía en menor magnitud, poseen el derecho al resguardo. El respeto a las opiniones diversas que pueden tener las personas, asimismo la capacidad que tiene toda persona a la hora de la toma de decisiones.
- Principio de Beneficencia: Es el trato que se le brinda a una persona de una forma de conducta no sólo obedeciendo sus elecciones y salvaguardándolas de algún perjuicio, además haciendo esfuerzos para blindar su tranquilidad, es decir todos aquellos acciones de gracia que engloban más que la obligación justa.
- Principio de Justicia: los participantes fueron seleccionados con imparcialidad, teniendo en cuenta criterios morales, sin sesgos sociales, raciales, sexuales y culturales, los colaboradores fueron tratados equitativamente durante el curso de ésta investigación.

### III.RESULTADOS

**Tabla 1**

Nivel de desempeño laboral del profesional de Enfermería en el Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018

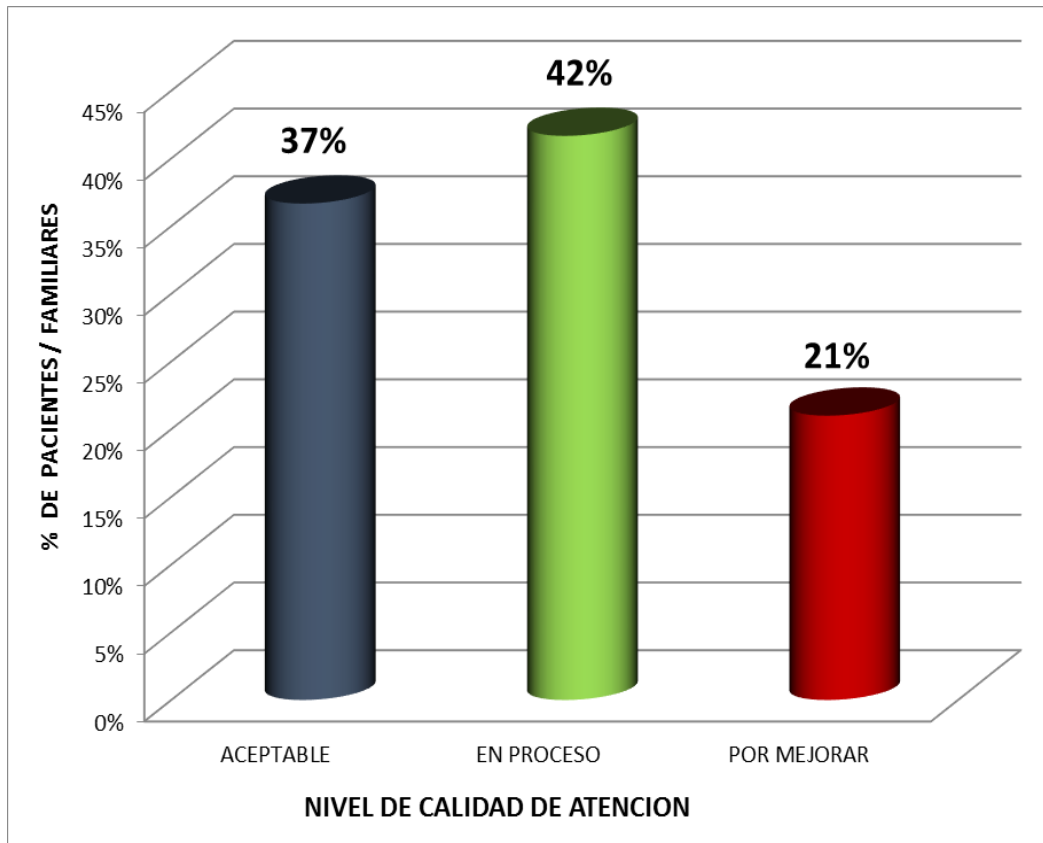
<b>Nivel de desempeño laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alto	11	18
Medio alto	18	30
Bajo	21	35
Medio bajo	10	17
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018

Interpretacion: Al analizar el nivel de desempeño laboral, en el Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018. Se encontro El 35% de estos profesionales se le considera como una categoria "Bajo", seguido de un 30% que tienen unacategoria "Medio Alto", solo el 18% de profesionales alcanzó unacategoria "Alto" y por utltimo el 17% cuenta un grado "Bajo" respecto a su desempeño laboral.

## Gráfico 2

Nivel de la calidad de atención del profesional de Enfermería en el de MINSA en Cajamarca, 2018



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes del Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018

Interpretación: Al analizar el nivel de calidad de atención, en el Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018; según la figura, el 42% de pacientes y/o el grupo familiar señalan que existe un grado de satisfacción “En Proceso”, es decir la mayoría, solo el 37% manifiestan un grado de satisfacción “Aceptable” y el 21% de pacientes y/o familiares señalan un grado de satisfacción “Por Mejorar”, en la calidad de atención que brinda el Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018.

**Tabla 3**

*Distribución de profesionales de enfermería según desempeño laboral y nivel de calidad de atención del Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018*

N° desempeño	Nivel de calidad de atención							
	Aceptable		En proceso		Por mejorar		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Alto</b>	9	41	1	4	1	8	11	18
<b>Medio alto</b>	8	36	9	36	1	8	18	30
<b>Medio bajo</b>	4	18	13	52	4	31	21	35
<b>bajo</b>	1	5	2	8	7	54	10	17
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

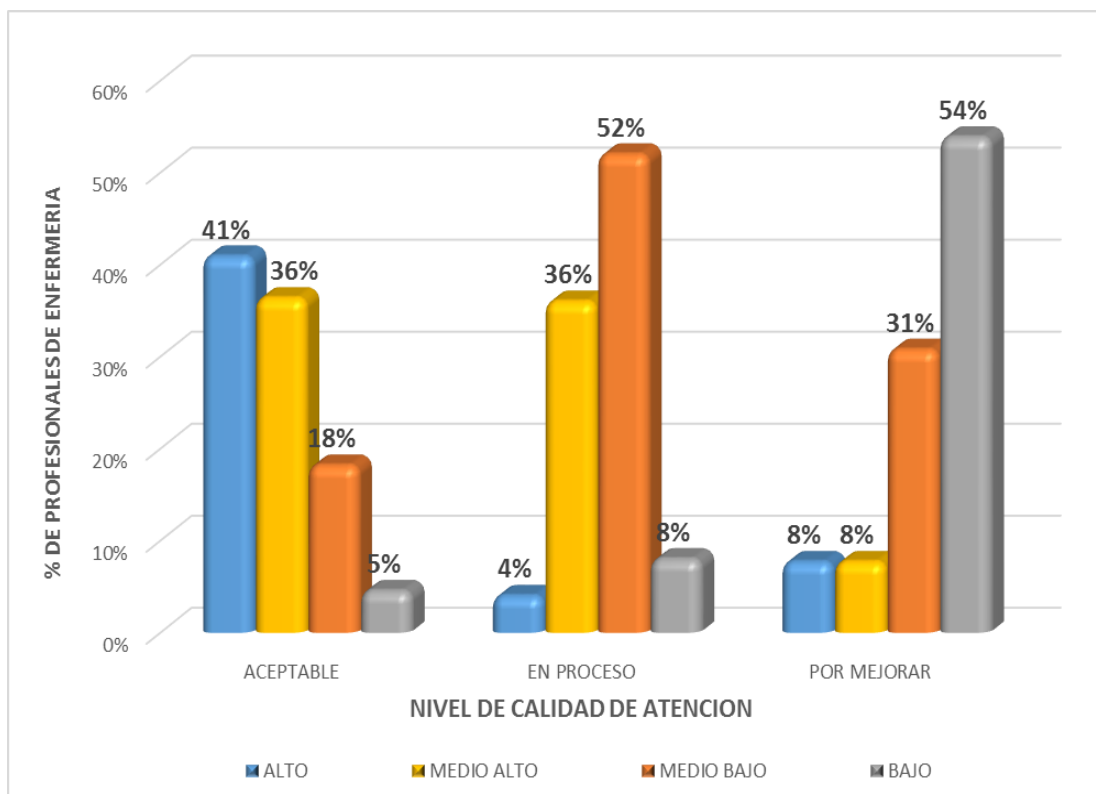
*Fuente: Cuestionario aplicado sobre desempeño laboral y Calidad de atención (2018).*

La distribución de trabajadores de enfermería del de MINSA en Cajamarca, 2018; según grado que realiza su desempeño profesional y una atención eficiente; en el grupo de los trabajadores de enfermería que tienen un nivel “aceptable” de nivel de calidad (22 profesionales), el 41% de ellos tienen un grado “alto” de ocupación laboral. en el grupo de las profesionales en enfermería que tienen un nivel “en proceso” de nivel de calidad (25 profesionales), el 52% de ellos muestran un grado “medio bajo” con desempeño laboral; en el grupo de las trabajadoras en enfermería que cuentan con un grado “por mejorar” el nivel de calidad (13 profesionales), el 54% de ellos tienen un grado “bajo” de ocupación profesional.



### Grafico N° 03

*Profesionales de Enfermería según Desempeño Laboral y nivel de Calidad de atención en el Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018*



*Fuente: Cuestionario aplicado sobre desempeño laboral y calidad de atención*

#### **Interpretación:**

Interpretación: Al analizar este gráfico N° 03, respecto a la distribución de profesionales de enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca, 2018. Respecto a la relación del nivel de desempeño laboral y la calidad de atención; tenemos que referente a los profesionales en enfermería cuentan con un nivel “aceptable” con un nivel de calidad (22 profesionales), asimismo el 41% de ellos cuentan con un nivel “alto” de desempeño laboral, de las profesionales de enfermería que tienen un nivel “en proceso” de nivel de calidad (25 profesionales), el 52% de ellos cuentan con un nivel “medio bajo” de desempeño laboral; en el grupo de las profesionales de enfermería cuentan con un nivel “por mejorar” de nivel de calidad (13 profesionales), el 54% de ellos cuentan con un nivel “Bajo” de Desempeño Laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

Referente al primer objetivo específico respecto al rango que corresponde al desempeño laboral del trabajador de Enfermería en el Hospital MINSA en Cajamarca, 2018. Tenemos que el grado de Desempeño Laboral (Tabla 1); donde el 35% de profesionales de enfermería es decir 21 de los 60 trabajadores de la especialidad de enfermería encuestados, tienen un grado de desempeño (Medio Bajo), asimismo el 30%, 18 de los 60 trabajadores de enfermería encuestados, tienen un rango (Medio Alto), asimismo, el 18%, 11 de los 60 trabajadores de enfermería encuestados, alcanzó un rango (Alto) y por último el 17% de profesionales de enfermería, es decir 10, tienen un rango (Bajo) en su ocupación laboral.

Al comparara estos resultados, con el estudio de investigación del autor Espinoza (2016) en Cuba, en su trabajo de investigación denominada “El desempeño de los profesionales de Enfermería en la Facultad de Enfermería Lidia Doce. La Habana, Cuba”, definió la conceptualización de desempeño y desempeño del trabajador, manifiesta la importancia de lo manifestado para llegar a realizar una óptima gestión de cuidado hacia los pacientes, siendo de suma importancia realizar técnicas y/o tácticas en beneficio de las áreas para alcanzar los objetivos trazados.

Sin embargo, existen escasas investigaciones que han realizado estudios respecto al desempeño laboral del profesional de enfermería, Brasil desarrolló trabajos relacionados a la identificación y el análisis de lo que manifiestan por parte de los enfermeros en correlación al uso de los ítems que señalan como se desenvuelve en los diferentes áreas de enfermería de nosocomio del estado, para posteriormente valorar la aptitud de la ayuda que brinda la enfermera. Los mismos pueden ser tomados como referencia para abordar más a profundidad el conocimiento de esta variable poco investigada en Perú.

En relación al segundo objetivo específico, referido al nivel de calidad de atención del

profesional de Enfermería en el de MINSA en Cajamarca, 2018; tenemos que 42%, 25 de los 60 pacientes encuestados perciben un grado de complacencia “En Proceso”, seguido del 37% es decir 22 de los 60 de pacientes perciben un grado de complacencia “Aceptable” y el 21%, 13 de los 60 de pacientes perciben un nivel de satisfacción “Por Mejorar” en la calidad de atención, que brinda el hospital de MINSA en Cajamarca, 2018. Comparando los resultados con el estudio realizada por Vituri DW (2013), en Brasil en su estudio “La calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, tuvieron como epílogo que las personas que fueron atendidas en el hospital se mostraron contentos y complacidos con los cuidados obtenidos en los aspectos de educación, compañerismo y en lo técnico-profesional, asimismo el grado de complacencia fue alto ante las personas que tuvieron un trato directo con las enfermeras, por lo cual se planteó continuar con un método de continua evaluación en favor del servicio de los pacientes. Los resultados obtenidos de nuestro trabajo se diferencian significativamente con autores Bernal y Pedraza (2015) en Ecuador en su estudio “Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud”, recalándose las importantes insuficiencias del sector salud el comportamiento no adecuado y no correcto que se propone a los pacientes, la deficiente data que corresponde las diferentes espacios administrativos y de medicina del establecimiento de salud, escasez de equipos y lugares no aptos y, en lo global, la no satisfacción por parte de los pacientes y de los trabajadores del sector salud.

La (Organización Mundial de la Salud), recomienda a los establecimientos sector salud detecten carencias y deficiencias existentes, planteen y ejecuten estas mejoras utilizando los estándares de calidad., teniendo en cuenta que estas organizaciones están en la obligación de asegurar una atención médica satisfactoria hacia los pacientes.

Referente al objetivo general, la relación que existe en medio de el nivel de desempeño laboral y la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Hospital del MINSA en Cajamarca; según el grado de desempeño laboral y calidad de atención; trabajadores de enfermería que tienen el nivel “Aceptable” en Nivel de Calidad (22 profesionales), el 41% de ellos tienen un grado “Alto” respecto a Desempeño Laboral y el 36% tienen un nivel “Medio Alto” de Desempeño Laboral. En el grupo de las profesionales de enfermería que tienen un nivel “En Proceso” en Nivel de Calidad (25 profesionales), 52% manifiestan un rango “Medio Bajo” de desempeño laboral y el 36% tienen un grado “Medio Alto” de desempeño laboral; el grupo de profesionales en enfermería que tienen un nivel “Por Mejorar” de Nivel de Calidad (13 profesionales), el 54% de ellos tienen un grado “Bajo” de desempeño laboral y 31% presentan un grado “Medio Bajo” en desempeño laboral; en consecuencia podemos concluir que esta relación es directamente proporcional, esto quiere decir que a mejor grado en desempeño laboral mejor cuenta el grado referente a la calidad de atención y viceversa, de los trabajadores del área de enfermería del nosocomio de MINSA en Cajamarca, 2018.

Estos resultados se contrastan con Casildo (2013), manifiesta en su investigación “Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención”, Se manifestó que respecto a la satisfacción laboral del trabajador de salud en enfermería, no se encontró relación significativa alguna con la atención de calidad; así nos muestra los datos arrojados por la prueba Rho Spearman con un valor de 0,042. Cabe destacar que existe una interrelación que ha venido creciendo significativamente respecto a la magnitud: naturaleza de contenido de trabajo y el trato digno que ofrece el trabajador de enfermería.

El resultado de una actitud positiva se debe a la satisfacción de las necesidades, por consiguiente se manifiesta que es uno de los elementos que predomina respecto con su

motivación (Maslow,1982).

Robbins (1987) manifiesta, que cuando suceda mejoras en las expectativas del rendimiento va a existir una unión que corresponde a la satisfacción laboral y el desempeño. Numerosas averiguaciones hallaron puntos de acuerdo entre los siguientes componentes; entre el abandono de trabajo y la satisfacción laboral coexiste una negativa afinidad; así mismo el ausentismo y la satisfacción laboral se da una negativa relación, pero menos marcada; Por último la satisfacción laboral demuestra la correspondencia significativa, sin embargo poco estable, con el esfuerzo y las ganas del profesional.

Algunos estudios realizados respecto al desempeño laboral, los autores Freeborn y Greenlick plantearon una categorización de metodologías, que se incluyen en sus procesos, la satisfacción del paciente y del proveedor, la condición, habilidad y técnica del profesional, conformando en su modelo enfoques de proceso y resultado.

En nuestro estudio referente a la fusión que existe entre el grado de desempeño laboral y la calidad de atención del trabajador de salud, específicamente de enfermería, apreciamos índices que se debe buscar posibles mejoras para la satisfacción de resultados, se aconseja perfeccionar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, de esta manera la ejecución de un plan estratégico con planes de capacitación con la finalidad de mejorar el cumplimiento de manera eficiente y eficaz de sus actividades de trabajo. Sabemos que son los organismos del sector salud los que deben asumir planes de mejora para una atención de calidad, se debe tener en consideración la auditoría y evaluación para el inicio de un desarrollo y a la vez una transformación institucional.

## V. CONCLUSIONES.

- El nivel de desempeño laboral es “medio alto” y “medio bajo” representado por el 65% de los profesionales de enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca
- El nivel de Calidad de Atención por parte de los profesionales de enfermería está “En proceso” representando el 42% de percepción de los pacientes y/o familiares frecuentes que acuden al Hospital de MINSA en Cajamarca.

## VI. RECOMENDACIONES

- Al Departamento de Enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca:
  - Utilizar los resultados de éste estudio, para propiciar la elaboración de estrategias y programas de mejora continua, tanto en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, como la calidad de atención evidenciada en la satisfacción del usuario que visita el Hospital.
  
- A la Escuela de Postgrado de la UCV:
  - Publicar los resultados de ésta investigación para que el mundo de la academia y la ciencia aplique sus resultados.
  
- A la Dirección de Salud
  - Evaluar periódicamente a los profesionales enfermeros en su desempeño, lo que facilitará analizar la calidad de los resultados, confirmar el nivel de competencia laboral alcanzado, identificar las necesidades de superación, mejorar el clima laboral y la comunicación, identificar la satisfacción del trabajo profesional, e incrementar la calidad en la toma de decisiones.
  
  - Retroalimentar a los profesionales a través de capacitaciones sobre la calidad de su actuación en el establecimiento de salud.

## VIII. REFERENCIAS

- Behar D, (2008), “Introducción a la metodología de la Investigación”, Editorial Shaloom. ISBN 978-959-212-773-9
- Benitez M, (2001), “Diseñar un programa de capacitación, dirigido al mejoramiento de la calidad de servicio de la Policlínica San Francisco C.A. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Estado de Zulia, Venezuela.
- Bernal I, Pedraza N, (2015) “Clima Organizacional y su relación con la Calidad de los servicios públicos de salud,” Universidad ICESI, Cali, Colombia.
- Bounds y Woods (1999), “Supervisión”, Ediciones Thompson.
- Carvalho, B.(2003), Riesgos Laborales en el ejercicio de enfermería. Revista de actualizaciones en enfermería, Vol.06, N° 3. pp. 25 -30.
- Casildo B. (2013) “Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención , Lima 2013”, Revista científica Ciencias de la Salud vol. 7, N° 1. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Chiavenato Idalberto, (2002), “Administración de Recursos Humanos”, 5ta ed. Editorial Mc Graw Hill.
- Danhke GL, (1989), “Investigación y Comunicación”, ed. Mc Graw Hill. Universidad La Sonora. Barcelona.
- Díaz H., (2009). “Calidad en Servicios de Salud”, Instituto Sonorense de Administración Pública, México.
- Espinosa A., Gilbert M, y Oria M. (2016). “El desempeño de los profesionales de Enfermería en la Facultad de Enfermería Lidia Doce. La Habana, Cuba” .Rev Cubana Enfermer [online].
- Fernández L, y Yépez J, (2008), “Desempeño laboral del personal de enfermería y la calidad del servicio en una institución hospitalaria” Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo, Venezuela.
- Gandarias A, Gandarias I, (2001) “El desempeño de enfermería. Profesionalismo en el hospital Universitario. República de Haití”. Revista Cubana de Enfermería, vol.17 (1) pp.35-41. Disponible en: <http://bit.ly/Ms4DMD>. [ Links]



Gómez, Mejía, Balkin y Cardy, (2010), “Dirección y Gestión de Recursos Humanos, 3era ed. Editorial Mc Graw Hill Higher Education.

Hernández R, Fernández C y Baptista P, (2010), “Metodología de la Investigación”, 5ta ed. Editorial Mc Graw Hill Inteamericana. México.

Hernández Zavala, Margarita, Hernández Cantoral, Alicia, Nava Galán, Ma. Guadalupe, Pérez López, María Teresa, Hernández Ramírez, María Guadalupe, Matus Miranda, Reyna, & Balseiro Almario, Carmen L.. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria*, 9(1), 7-15. Recuperado en 10 de septiembre de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es&tlng=es)

Gandarias A. Gandarias I. El desempeño de enfermería. Profesionalismo en el hospital Universitario. República de Haití. *Rev Cubana Enfermer* [revista en la Internet]. 2001 Abr [consultado 7 jun 2011] ; 17(1): 35-41. Disponible en: <http://bit.ly/Ms4DMD>

González R, Hidalgo G, Salazar J, Preciado M. Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO. Manual para su aplicación e interpretación. México: Editorial de la Luna; 2012. 60 p

Horovitz J. (1991), “La calidad del servicio” Editorial Mc Graw Hill. p.6, 49.

Ivancevich J, ( 2005), “Administración de recursos humanos”, editorial Mc Graw Hill. México.

Klingner D, (2002),”Administración del personal en el sector público: Contextos y Estrategias. Editorial Mc. Graw Hill. México. (p.152)

Lara AM y Villela E. ”Evaluación del desempeño de enfermería por competencia profesional como indicador de calidad”, *Desarrollo Científico Enfermería*” 2008, 16(3): 104-118.x.

Latorre A, Del Rincón D y Arnol J, (2003), “Bases Metodológicas de la Investigación Educativa. Ediciones Experiencia León. Barcelona. (p.36).

López J, Barahona N, Estrada M, Favela M, Cuen F,(2014), “Evaluación de las competencias del profesional de enfermería que labora en Hospitales Públicos y privados”, *Revista electrónica: enfermería actual en Costa Rica*, edición semestral N°27, Octubre 2014-Marzo 2015, DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i27.16057>

- Maslow A., (1982), “La amplitud del potencial de la naturaleza humana”. México : Trillas.
- Morando Flores Dania, Pérez Reina Mayelín, Pantoja Fonseca Yukta, Corcho Fusté Ofelia, Hernández Salazar Rolando. Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Ginecológica. MEDISAN [Internet]. 2013 Abr [citado 2017 Sep 10] ; 17( 4 ): 634-641. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192013000400010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192013000400010&lng=es).
- Nájera, RM, Castrillon M, (2009), Enfermería en América Latina, situación actual, áreas críticas y lineamientos para un plan de desarrollo. Aladefe. Org. Medellin, Colombia.
- Núñez V, (2007), “Satisfacción y desempeño Laboral en los empleados de una entidad bancaria” Tesis de Grado. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
- Urbina O., Soler S., (2006), “Evaluación del desempeño al profesional de salud del servicio de Neonatología” Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana.
- Organización Mundial de la Salud, (1996), Comité de expertos en el ejercicio de enfermería, Ginebra, Switzerland, p. 3.
- Paredes M, País D.(2012), “Satisfacción Laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belen de Lambayeque” Revista, Salud y vida Sipanense, vol. 2, N°1.ISSN 2313-0369/2015
- Pride W, (1997), “Marketing: Conceptos y Estrategias, 9na ed. Editorial Mc Graw Hill. p. 366-380
- Resolución Ministerial N° 527-2011/Minsa/ Servqual.
- Robbins S., (1987), “Comportamiento organizacional”. México, D.F.: Prentice Hall.
- Romero F, Urdaneta E, (2009) “Desempeño Laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades Privadas”. REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y comunicación Social. ISSN-e 1856-9331, año 4, N°7, pp.66-79. Colombia.
- Romero L, (2008),” Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Cybertesis, repositorio de tesis digitales, Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

- Ruiz A.K. “La importancia de la administración del desempeño en las organizaciones” Agosto 2010 Disponible en: <http://bit.ly/KFVRqd>. [ Links ]
- Salas R, Díaz L y Pérez G, (2012), Las competencias y el desempeño laboral, en el sistema nacional de salud, Educ. Med. Super. Vol.26, N° 4, Ciudad de la Habana. Cuba.
- Torres C, Buitrago M, (2011) “Percepción de la Calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados”. Universidad Lagos de Cacique, Santander, Colombia.
- Vargas, A, (2011), “Desempeño Laboral y su incidencia en la calidad del servicio de las empresas SAF E.Drive, Universidad Técnica de Ambato”. Disponible en <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1061>.
- Vituri DW, Matsuda L., (2013), “Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem”. Rev Esc Enferm USP. 43(2):429-37
- Zeithaml y Birner, (2002). “Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa”, 2da ed. Editorial Mc Graw Hill. México D.F.

## Anexos

### Anexo 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante debo agradecer por su interés en participar en la presente investigación, la cual detallamos a continuación.

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA:** En el presente estudio queremos examinar algunos aspectos relacionados con la calidad de atención y desempeño laboral de las enfermeras, tiene como usuario de nuestra institución. Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria, al igual que la decisión de retirarse en el momento que estime conveniente.

**BENEFICIOS:** Conocer esto va a servir para que más adelante se mejoren los servicios de salud y mejorar sustancialmente la calidad de vida de toda la comunidad.

**CONFIDENCIALIDAD:** Los resultados de esta entrevista serán mantenidos en absoluta reserva. Su nombre no será utilizado para ningún propósito que sea ajeno a la presente investigación.

#### CONSENTIMIENTO:

Si Ud. se ha decidido a participar en el estudio, por favor firme a continuación y guarde una copia de este documento.

Yo, he leído y entiendo el presente documento, y acepto participar en la investigación descrita.

Firma del Participante	DNI	Fecha y Hora
Firma del Investigador	DNI	Fecha y Hora

Para cualquier inquietud, por favor dirigirse a la Licenciada en Enfermería.

## ANEXO N° 02

### Instrumento de desempeño laboral

A continuación se les presenta una serie de preguntas dirigidas a conocer aspectos relacionados con su trabajo y la Institución donde Ud labora. Agradezco responder a éstas preguntas de manera sincera, ya que los resultados obtenidos serán utilizados para identificar las condiciones actuales del ambiente de trabajo. Se garantiza la confidencialidad de los datos aquí reportados.

Se agradece su colaboración

**Instrucciones:** Marque con una (X) sobre el número que mejor presente su opinión.

Opción de respuesta: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Casi siempre, 4 Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4
1	Cumplo con el horario de trabajo				
2	Da sugerencias a otros sobre solución de problemas.				
3	Da cumplimiento a lo que se espera que lleva a cabo.				
4	Se dedica con empeño al trabajo durante el tiempo debido.				
5	Se esfuerza por realizar con entusiasmo las funciones asignadas.				
6	Realiza el trabajo con eficiencia.				
7	Acepta las normas de la institución.				
8	Toma en cuenta las orientaciones del jefe inmediato				
9	Cumple los reglamentos de la institución.				
10	Toma en cuenta las orientaciones de su jefe mediato.				
11	Da su apoyo a los proyectos de la institución.				
12	Presenta proyectos e iniciativas en el trabajo.				
13	Apoya las políticas de la institución.				
14	Muestra interés en la tarea asignada al grupo.				
15	El trabajo del enfermero es logrado de acuerdo a las metas planteadas.				
16	Se adapta a diferentes situaciones para asegurar la productividad de la institución.				

17	Los trabajos que realiza cumplen con las exigencias de la institución.				
18	Ofrece sugerencias para mejorar la ejecución del trabajo.				
19	Llega a su lugar de trabajo a la hora establecida.				
20	La habilidad para el manejo de la información es óptima				
21	Promueve el logro de los objetivos de la institución				
22	Maneja los problemas o dificultades de su equipo satisfactoriamente.				
23	Cumple con los horarios de salida establecidos.				
24	Su trabajo es logrado de acuerdo a las metas planteadas.				
25	El manejo de la información es eficaz.				
26	Cumplo con los horarios de llegada establecidos por la institución.				
27	Su trabajo cumple consistentemente con los estándares establecidos por la institución.				
28	La asistencia del empleado al trabajo es irregular.				
29	Busca mejorar su trabajo de forma innovadora.				
30	Muestra sus capacidades para mejorar las diferentes situaciones de trabajo.				
31	La imagen interna que proyecta en la institución es adecuada.				
32	El trato que el enfermero ofrece a los demás es el acertado.				
33	El tiempo de respuesta en presencia de un problema es el más indicado.				
34	Llega puntual a sus labores.				
35	Es responsable con sus deberes.				
36	Respeto a sus compañeros de trabajo.				

**ANEXO N° 03**

**Instrumento de medición de la calidad: SERVQUAL.**

<b>EXPECTATIVAS</b>									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
<b>N°</b>		<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	E	Que todos los días reciba una visita médica							
2	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
5	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
6	E	E Que los trámites para su hospitalización sean rápidos 07 E							
7	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
8	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros ) se realicen rápido							
9	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.							

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							



PERCEPCIONES									
<p>En segundo lugar califique las percepciones que se refieren a cómo Ud. ha percibido, la atención en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días							
2	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
3	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
5	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
6	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
7	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
8	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							

9	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
<b>N°</b>		<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							

20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							



# Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N° 10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

**CONSIDERANDO:**

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

Z. Solís V.

L. Solís C.

OSTA S.

Olivera A.

## **ANEXO N° 05 : FICHA TÉCNICA**

### **desempeño laboral**

Para esta investigación “Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería y la Calidad de Atención en el Hospital de MINSA en Cajamarca, desarrollado por la autora; Br. SALAZAR SALDAÑA ROSARIO DEL PILAR, se utilizó un instrumento que tienen varias opciones de respuesta y que corresponden a aquellos que están constituidos por escala de Likert, así como reactivos; este instrumento es empleado con mucha frecuencia para el registro o medición de variables para las cuales existen respuestas con valoración de escala, etc.. Se pretende terminar con un instrumento que contenga el mínimo número de ítem, que midan la consistencia interna, y que por lo tanto sea confiable, y represente adecuadamente al dominio de ítems del atributo en cuestión.

Este conjunto de ítems que se ha elaborado, se siguió todas las recomendaciones señaladas y se aplicó a una submuestra de sujetos, con características semejantes a las de la muestra del estudio de interés, y se procedió a establecer su confiabilidad por medio de la fórmula de Alfa de Crombach.

Antes de aplicar esta fórmula u obtener el coeficiente de Alfa de Crombach a los datos obtenidos, fue conveniente llevar a cabo alguno de los procedimientos de análisis de ítems en escala de likert señalados anteriormente. Este procedimiento preliminar tiene por objeto varias cuestiones: en primer lugar, deshacerse de aquellos ítems que no discriminan en la muestra en cuestión; en segundo lugar, reducir el número de ítems que se someterán al proceso de confiabilidad. En virtud de esto, se recomienda calcular al mismo tiempo, el coeficiente de consistencia interna ítem-calificación total.

### **Método utilizado**

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el Coeficiente de Alfa de Crombach, que consiste en hallar el coeficiente a partir de la matriz de correlaciones de los elementos. Se aplicó a 20 profesionales de enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca, no pertenecientes al grupo de investigación pero con las mismas características de la población de estudio, el instrumento se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach, basada en los elementos tipificados N de elementos 0,859

Según los resultados, el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Es confiable para su uso: Ricardo Martín Gómez Arce, Lic en Estadística (COESPE N° 291)

## ANEXO N° 06 : FICHA TÉCNICA

### CALIDAD DE ATENCIÓN – MODELO SERVQUAL

Para esta investigación “Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería y la Calidad de Atención en el Hospital de MINSA en Cajamarca” desarrollado por la autora; Br. SALAZARR SALDAÑA, ROSARIO DEL PILAR se utilizó un instrumento que tienen varias opciones de respuesta y que corresponden a aquellos que están constituidos por escala de Likert, así como reactivos; este instrumento es empleado con mucha frecuencia para el registro o medición de variables para las cuales existen respuestas con valoración de escala, etc.. Se pretende terminar con un instrumento que contenga el mínimo número de ítem, que midan la consistencia interna, y que por lo tanto sea confiable, y represente adecuadamente al dominio de ítems del atributo en cuestión.

Este conjunto de ítems que se ha elaborado, se siguió todas las recomendaciones señaladas y se aplicó a una submuestra de sujetos, con características semejantes a las de la muestra del estudio de interés, y se procedió a establecer su confiabilidad por medio de la fórmula de Alfa de Crombach.

Antes de aplicar esta fórmula u obtener el coeficiente de Alfa de Crombach a los datos obtenidos, fue conveniente llevar a cabo alguno de los procedimientos de análisis de ítems en escala de likert señalados anteriormente. Este procedimiento preliminar tiene por objeto varias cuestiones: en primer lugar, deshacerse de aquellos ítems que no discriminan en la muestra en cuestión; en segundo lugar, reducir el número de ítems que se someterán al proceso de confiabilidad.

En virtud de esto, se recomienda calcular al mismo tiempo, el coeficiente de consistencia interna ítem-calificación total.

#### **Método utilizado**

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el Coeficiente de Alfa de Crombach, que consiste en hallar el coeficiente a partir de la matriz de correlaciones de los elementos.

Se aplicó a 20 personas (10 pacientes y 10 familiares frecuentes que visitan el hospital) del Hospital de MINSA en Cajamarca, pero con las mismas características de la población de estudio, el instrumento se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados N de elementos

0,946 0,967 22

Según los resultados, el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

El resultado que se presenta nos permiten concluir que el instrumento mide la relación, en el trabajo de investigación: Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería y la Calidad de Atención en el Hospital de MINSA en Cajamarca, desarrollado por la autora; Br. Saalazar saldaña Rosario.

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Rosario del Pilar Salazar Saldana, identificado con DNI N.º 43445242 egresada de la Escuela de Post-Grado de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE MINSA - CAJATIMBA en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 43445242

FECHA: 19-ene-2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

### ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

YO, **Gálvez Díaz Norma del Carmen**, asesora del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante **Salazar Saldaña, Rosario del Pilar**, titulada: "**Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de Minsa - Cajamarca**", constato que la misma tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad de programa turnitin.

La suscrita, analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi legal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para uso de citas y referencias establecidas por la universidad **Cesar Vallejo**.

Chiclayo 19 de enero del 2019



.....  
**DRA Gálvez Díaz Norma del Carmen**

## Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**19%**

INDICE DE SIMILITUD

**13%**

FUENTES DE INTERNET

**1%**

PUBLICACIONES

**18%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	8%
2	<b>www.scielo.org.mx</b> Fuente de Internet	2%
3	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	2%
4	<b>Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega</b> Trabajo del estudiante	2%
5	<b>uaeh.redalyc.org</b> Fuente de Internet	1%
6	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
7	<b>Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego</b> Trabajo del estudiante	<1%

.....  
**DRA Gálvez Díaz Norma del Carmen**

DNI 17450252

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFATURA DE UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SALAZAR SALDAÑA, ROSARIO DEL PILAR

INFORME TÍTULADO:

DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE MINSA- CAJAMARCA.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

---

SUSTENTADO EN FECHA: 19 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO(A) POR UNANIMIDAD

FIRMA DE LA JEFA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO