



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado
nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Cabrera Mehan Melissa Geraldine (ORCID: 0000-0002-4707-3210)

ASESORA:

Dra. Saldaña Millán Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a Dios por ser el todopoderoso que me concedió los días para lograr otra meta en mi vida. A Mía y Althaír que fueron la razón por la cual deseo mi autorrealización para orgullo de ellas. A mi amado esposo, mis padres y hermanos que en todas las formas me han acompañado, confían en mí y me fortalecen a seguir adelante. A Omar, Luis y Richard por su amistad incondicional y experiencia, logrando que el estudio tenga el soporte técnico adecuado.

Agradecimiento

La perseverancia ante toda vicisitud es la que permite que esta investigación culmine de manera satisfactoria. La dedico a ti, Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a mi estimada asesora Jackeline Margot Saldaña Millán, a las personas partícipes de la investigación de manera directa e indirecta deseando que sea ente de futuras investigaciones y permita a la sede investigada plantear alternativas de mejora por el bien de los usuarios.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Melissa Geraldine Cabrera Mechán, con D.N.I. N° 46178364, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada Desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; 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 tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigativa.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), 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 nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 21 de enero del 2020.



MELISSA GERALDINE CABRERA MECHÁN

D.N.I. N° 46178364

Índice

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de la investigación:	15
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	36
Autorización para el desarrollo de la tesis	36
Autorización para la publicación electrónica de la tesis	40
Acta de originalidad de tesis	41
Reporte del turnitin.....	42
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	43

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	16
Tabla 2: Pruebas de chi-cuadrado	18
Tabla 3: Dimensión de condiciones personales	20
Tabla 4: Características del trabajo	20
Tabla 5: Dimensión de relaciones interpersonales.....	21
Tabla 6: Dimensión de políticas del personal	21
Tabla 7: Dimensión de fiabilidad.....	22
Tabla 8: Dimensión de aspectos tangibles	22
Tabla 9: Dimensión de empatía	22
Tabla 10: Dimensión de capacidad de respuesta	23
Tabla 11: Dimensión de seguridad	23
Tabla 12: Relación entre desempeño y calidad	24

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. El estudio fue descriptivo con un diseño no experimental. La población muestral estuvo constituida por 40 gestores miembros de dicho programa y se aplicó la técnica “encuesta” que contiene 71 ítems, con una valoración del 1 al 5. El procesamiento de datos fue con el programa estadístico SPSS VO.25 y a través del Excel se diseñaron los gráficos. El chi cuadrado de Pearson obtenido fue de 5%. Se obtuvo como resultado Los resultados obtenidos fueron el 72.5% tienen un alto desempeño laboral, el 10% de los encuestados poseen una inadecuada calidad de servicio permitiendo que tengan mediano y bajo desempeño laboral.

Palabras claves: Desempeño, Calidad, Programa Articulado Nutricional.

ABSTRACT

The research was carried out with the objective of determining the relationship between work performance and quality of service in the articulated nutritional budget program of the Lambayeque Regional Health Management. The study was descriptive with a non-experimental design. The sample population consisted of 40 member managers of said program and the “survey” technique containing 71 items was applied, with an assessment from 1 to 5. The data processing was with the statistical program SPSS VO.25 and through the excel. The graphics were designed. Pearson's chi square obtained was 5%. It was obtained as a result. The results obtained were 72.5% have a high work performance, 10% of the respondents have an inadequate quality of service allowing them to have medium and low work performance.

Keywords: Performance, Quality, Nutritional Articulated Program

I. INTRODUCCIÓN

Las actividades en relación a salud se aprueban en el proyecto de presupuesto para 2018-2019, que establece las prioridades de la Organización en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible resaltando que los presupuestos por programas se financian mediante una combinación de contribuciones señaladas y voluntarias, estas últimas aportadas por contribuyentes estatales y no estatales (OMS, 2019).

En la actualidad, la relación entre el MINSA y MEF es muy estrecha pues ambos buscan reducir la desnutrición crónica en niños menores de 5 años por medio de acciones de salud en el marco de dar cumplimiento a la gestión pública logrando que el Ministerio de Economía y Finanzas logre inyectar recursos presupuestales lo que permitirá que se ejecuten en adquisición de bienes y servicios dirigidos a la población; esto culmina con la definición de responsables que generan información, y posteriormente la rendición de cuentas (MEF, 2019).

Nuestra nación se encuentra organizada jurídicamente en 3 poderes, siendo el Poder Ejecutivo el encargado de poner en marcha las políticas de desarrollo nacional, a través de estrategias plasmadas en diferentes entidades, una de ellas el Ministerio de Salud, quien trabaja con 20 entidades para ofrecer a sus usuarios promocionar la salud, prevención contra enfermedades, protegiendo la dignidad personal a su cargo garantizando así la atención holística, integral y de calidad de los habitantes de nuestro territorio peruano (MINSA, 2018).

Dichas instituciones se articulan en busca de obtener un sistema de salud consolidado, constituido, eficaz, que garantiza la accesibilidad a los servicios a través del plan de aseguramiento de prestaciones de salud y protección social (MINSA, 2018).

Para Jailita (2012); el MEF ha creído conveniente de realizar reformas en la gestión pública ya que es el ente encargado de asuntos relativos a presupuesto y otros afines logrando suscribir muchos convenios con entidades públicas tales como el MIDIS, RENIEC, SIS,

gobiernos regionales. A partir de estas iniciativas se iniciaron las bases para articular la gestión pública por resultados y presupuesto.

Entonces, nace la Dirección Nacional del Presupuesto Público (DNPP) con su Ley 28927 detallando la introducción del Presupuesto por Resultados en Perú y con ello, al Programación Presupuestaria Estratégica (PPE) dentro de los cuales figuró en primer lugar el Programa Presupuestal Articulado Nutricional (2007) y se puso en marcha en el 2008, logrando ser la primera experiencia exitosa del presupuesto basado en resultados y con resistencias en la parte administrativa del sector público (Arámbulo, 2013).

El Presupuesto por Resultados es una metodología aplicada al proceso presupuestal, que tiene sus fases como la programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación de dicho presupuesto, con una visión de logro de resultados usando eficientemente los recursos del estado para beneficio de la población (Flores, 2005).

En la Ley 28927 (República, 2006) se definió actividades tales como el registro de nacimientos e identidad, la atención a la gestante, atención al niño, atención de enfermedades diarreicas agudas y enfermedades respiratorias agudas, atención de neonato, control de asistencia de profesores y alumnos, educación prioritaria de los niños de 5 a 7 años, formación matemática y comprensión de lectura como pilar en primaria, supervisión, monitoreo, asesoría a docentes, atención a infraestructura escolar, importancia del abastecimiento de agua segura y vigilancia y control de calidad de agua para consumo; todas ellas a cumplir para la asignación de recursos.

El Programa Articulado Nutricional está enfocado hacia el ciudadano, por el cual el Estado se ha organizado junto con los ministerios para direccionar intervenciones con el propósito de mejorar el estado nutricional infantil generando cambios positivos. Según su Modelo Lógico, busca reducir la prevalencia de la desnutrición crónica infantil a través de tres resultados intermedios: reducir bajo peso al nacer, mejora de la alimentación y nutrición en menores de 6 meses, reducir la morbilidad por infecciones respiratorias agudas (IRAS) y enfermedades diarreicas agudas (EDAS) en los lactantes mayores. Para lograrlo, se debe brindar paquete de atención integral de salud que incluye el control CRED, vacunas, suplementación con micronutrientes, asegurar la lactancia materna hasta los seis meses de

edad, atención de IRAS y EDAS. Asimismo, trabajar con las familias sobre conocimientos del cuidado infantil y saneamiento básico de agua y desagüe (Yvany, 2018).

En la Mesa de Concertación de Lucha contra la pobreza (2010) se tomó a los productos del PAN que se agrupan en servicios de cuidados preventivos, servicios de promoción y buenas prácticas, servicio recuperativo de enfermedades y distribución de alimentos; todas ellas engloban actividades detalladas a fin de cumplir con el objetivo trazado. Para este programa tan amplio, se necesita asignar personal responsable que lidere y ejecute dichas metas en el programa teniendo un perfil asistencial y administrativo a la vez que pueda direccionar al programa en mención.

El personal de salud que se encuentra en el ámbito administrativo tiene las funciones de planificar, organizar, direccionar y controlar las empresas públicas del sector salud con un estilo gerencial demostrando las competencias (MINSA, 2018).

En una institución pública en salud, el recurso humano debe ser competitivo, sin embargo no es un atributo de la persona, sino más bien que la institución se encargue de potencializar ha dicho recurso. Partiendo de ello, podemos hacer mención al desempeño laboral como aquellas gestiones observables en el personal empleado para los objetivos de la organización; resultando un desempeño exitoso o no (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Una sociedad depende de las organizaciones y estas a su vez de los gerentes; por tal razón, las organizaciones necesitan de gerentes con la capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar; demostrando destrezas y habilidades que permitan al equipo ser partícipe de un ambiente favorable con comunicación, liderazgo y satisfacción que incrementen el compromiso de los miembros de la organización (Diligenti, 2012).

En la Gerencia Regional del Salud Lambayeque se tuvo Programas Presupuestales entre ellos el Programa Articulado Nutricional bajo la responsabilidad de Coordinadores Regionales de confianza, transitorios y determinados por el equipo de gestión, se observó el manual de funciones en desuso, funcionarios poco comprometidos, políticas que no exigieron cambio en la práctica gerencial habitual, poca visión gerencial, falta de toma de decisiones, poca pro actividad ante situaciones que requirieron en su oportunidad el trabajo

en equipo, se priorizaron otros aspectos que no son inherentes al cargo, se denotó ausentismo regional frente al profesional de salud que labora en la parte operativa, desconocimiento de los procesos administrativos, débil empoderamiento ante modificatorias presupuestales determinadas por el equipo de gestión, coordinadores de redes incómodos ante la poca representatividad y liderazgo, inexperiencia para plantear alternativas de mejora ante bajas coberturas en indicadores sanitarios.

Cabe resaltar que tras el cambio de gobierno se presentó cambios políticos que se tuvieron que dar en la institución sanitaria y ello implicó un periodo de adaptación de los representantes significando demora en la toma de decisiones y avances en los resultados esperados, entre otros aspectos relevantes que conllevaron a analizar el Desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Ante esta problemática, se analizó investigaciones anteriores encontrándose trabajos previos realizados referentes al tema de investigación.

A nivel internacional encontramos la investigación Morales (2013) realizada en la Universidad de Puebla México”; teniendo como problemática que las evaluaciones más significativas provenían de la prueba del jefe inmediato, los colegas, los subordinados y los clientes. Tras la evaluación de 360° como una serie de evaluación del entorno del evaluado, ello con la intención de retroalimentar la actividad o función que viene desarrollando revelando que en todo el mundo se viene aplicando este tipo de evaluación, con gran aporte para el desempeño del personal en las instituciones.

Por otro lado Calderón & Sánchez (2012) nos aportó con su tesis realizada en Chile detallando un brillante análisis sobre las etapas de evaluación de desempeño y las tendencias de recursos humanos relacionándolas de manera directa; la metodología trascendió a través de revisiones bibliográficas y artículos. Se tomó en cuenta los resultados de este estudio ya que plasmó una definición del significado de evaluación y del proceso de evaluación; hubo tendencias que afectaron la administración del personal, realizó comparaciones pasada y futura de evaluación.

Yañez Gallardo, Arenas Carmona, & Ripol Novales (2010) en su tesis aplicada en Chile evaluó el impacto de las relaciones interpersonales en la actividad laboral teniendo una muestra de 209 trabajadores de un hospital y luego aplicó la escala a 321 trabajadores lo que significó que utilizara una regresión logística ordinal discutiendo como aumentar el nivel de satisfacción laboral.

Si ahondamos más en calidad a través de Arciniegas & Mejías (2017) tenemos la investigación en la Universidad Nueva Granada; que tuvo como objetivo validar el instrumento en mención para medir el impacto de variables afectadas con un estudio cuantitativo que empleó muestreo no probabilístico y al aplicar la técnica de encuesta arrojó como resultado que la mayor parte de los estudiantes se siente conforme con los servicios recibidos en el Programa de Ingeniería de Industria, también se evidencia que el estudio contribuye a diseñar e implementar levantamiento de la información y finalmente existen líneas de mejora como la investigación en mención como ente para otras universidades de Bogotá.

A nivel nacional se obtuvo la investigación de Sánchez, (2018) en su tesis aplicada en la red de salud Ayacucho ESSALUD; cuyos objetivos son establecer la propuesta de evaluación del desempeño, realizar un diagnóstico situacional y; evaluar el desempeño según el modelo de las competencias gerenciales, interpersonales e intrapersonales. El resultado que dicha investigación obtuvo fue un FODA a favor de las fortalezas para el personal, debilidades presupuestales, oportunidades a través de los convenios y amenazas debido al cambio de la legislación para el sector salud; así como evidencias de un mayor dominio del personal administrativo en lo concerniente a las competencias intrapersonales en el personal, y un menor dominio de las competencias interpersonales. El trabajo concluyó con la propuesta de un plan y cinco herramientas ejecutadas.

Asímismo, Vásquez (2018) con su estudio aplicado en la ciudad de Lima teniendo por objetivo general establecer la relación entre la formación profesional y el desempeño laboral; tuvo un tipo de investigación aplicada – descriptiva, con diseño correlacional. La población era de 34 policiales y una muestra del 100% por ser una población pequeña; tuvo dos

encuestas como instrumentos, confiabilidad de los instrumentos a 0.7; concluyendo en que la Formación Profesional está positivamente relacionado con el Desempeño Laboral, porque se encontró una correlación R de Pearson igual a 0,46 y un valor p igual a 0,006.

Medina (2017) también aportó con su investigación realizada en la Municipalidad de Chimbote, en la que determinó el nivel de desempeño de los administrativos nombrado; tuvo a 211 empleados como población de los cuales 66 fueron protagonistas de su muestra; los datos obtenidos fueron 82% con desempeño bajo, 17% desempeño mediano y 2% desempeño alto recomendando a la municipalidad la urgente capacitación.

Al respecto Anaya (2016) hizo un valioso aporte con su tesis ejecutada en Lurín sobre desempeño en la calidad de servicios, asociando ambas variables a través del nivel de asociación; su diseño fue metodológico hipotético-deductivo y a través de la muestra de 110 personas, obtuvo resultados tales como la existencia de relación entre variables ubicando al municipio, institución escogida, con un nivel medio; también recomendó tomar acciones para mejorar el desempeño ya que es la base de la nueva gestión pública.

Moreno, (2016) en su estudio realizado en las IPRESS de Lima, tuvo como objetivo conocer la relación entre sus variables, fue una investigación cuantitativa, correlacional. La población fue 50. Las técnicas utilizadas fueron la observación y la encuesta; teniendo como resultados que no hay una relación significativa entre las variables Calidad de Vida y Desempeño Laboral, también no hay una relación significativa entre la variable calidad de vida y las dimensiones de desempeño laboral (organizacional, contextual, tarea) teniendo resultados como $Rho=0.210$ y $P=0.142$, $Rho=-0.080$ y $P=0.581$, $Rho=0.004$ y $P=0.977$, $Rho=0.191$ y $P=0.184$ respectivamente.

Redhead, (2015) en su investigación realizada en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud; con diseño no experimental, transeccional y descriptivo correlacional; con el cuestionario de calidad SERVQUAL y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317, demostrando que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Amaral (2017) en su investigación ejecutada en la zona alta de Amazonas; se planteó determinar la influencia del FED (fondo de estímulo para el desempeño) y el beneficio de resultados propuestos; la muestra fue aplicada a seis distritos de dicha provincia y su investigación fue experimental. Se obtuvo de resultados que hubo una importante influencia entre ambas variables para la disminución de la desnutrición crónica infantil significando que el incentivo monetario que brinda el MIDIS a través del FED es de mucha importancia puesto que premia a los gobiernos locales a fin de brindar prestación de servicios de salud a la población con integralidad y de calidad.

A nivel local encontramos investigaciones como la de Niño, Perales, Chavesta, Leguía, & Díaz, (2010) aplicado en el HNAAA Lambayeque, tuvieron como objetivo evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa, fue de tipo descriptivo, transversal y observacional. Tuvo una selección no probabilística una muestra de 106 personas (44,36%), constituida por los usuarios de los consultorios externos; utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL. El resultado fue que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta Conclusión: externa, según la percepción de las personas.

García & Galvez, (2016) en su investigación aplicada en los establecimientos asistenciales de salud: MINSALUD – ESSALUD, Chongoyape – Perú; consideran que el resultado de la asistencia sanitaria son medidos con efectividad, eficiencia, percepción del usuario de su dolor, de su bienestar físico y mental y por su satisfacción con el resultado alcanzado en relación con lo esperado, teniendo como objetivo comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSALUD – EsSalud; con una metodología no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. La población de EsSalud fue de 7499 y la de MINSALUD 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, y su dimensión alcanzada de seguridad (74.3%), y el sector MINSALUD obtuvo satisfacción 44,6% con la dimensión de empatía (51,9%).

A continuación se plasman los conceptos previos que permitirán explicar el porqué de cada variable exployándose a fin de ahondar en la investigación.

El desempeño laboral según Sánchez (2018) es el rendimiento de trabajadores en sus labores asignadas, la productividad individual de cada colaborador, el cumplimiento de las funciones encomendadas acorde de su puesto laboral, adicional a ello se le debe sumar la dedicación con la que realizan el trabajo, la laboriosidad con la que la función es ejecutada, así como también el empeño que se le enfatice para poder adquirir lo planificado; resalta el autor que es importante realizar una evaluación del desempeño laboral ya que ello le va a permitir a la empresa tomar medidas de corrección si es que detecta disconformidad con lo que había planificado, ya que el desempeño laboral tiene una repercusión directa en la productividad de la empresa, así como en la rentabilidad económica y sostenibilidad de la organización en el mercado competitivo en el cual está inmersa.

Benavides (2002) explica que cada trabajador conforme va mejorando su desempeño perfeccionará sus competencias; dicho ello entonces un trabajador brinda en su empleo una labor con eficacia; proyectando competencias de tipo genéricas, laborales y principales.

Mondy (2010) precisa que la evaluación de un desempeño laboral esta inmerso en el sistema formal como de equipos de trabajo; motivo por el cual, la evaluación debe ser a la institución más no al enfoque de evaluar el desempeño de la persona como hoy en día se está direccionando al empleado. Cuando se determina de manera sistemática la eficiencia de un trabajador en base a sus funciones laborales, se está hablando de evaluación de desempeño tal y como lo demuestra las Normas Cubanas 3000-3002 (2007).

Al respecto Bitel (2000) refiere que el desempeño esta influenciado fuertemente por habilidades, motivación, aceptación del rol y las expectativas del trabajador en beneficio a los objetivos de dicha empresa es decir entra a tallar aptitudes y actitudes.

La medición del desempeño es un proceso oportuno de una organización con la finalidad de fomentar un contexto de trabajo que permita demostrar habilidades. Existen programas que permiten detectar el mérito, y es utilizada en todos los sectores como herramienta en los trabajadores (Bohlander & Scott, 2008).

El desempeño laboral evaluado identifica las capacidades y cualidades del potencial humano. Evaluar el desempeño es interpretado como una valoración exhaustiva de cada empleado en función a su cargo, tarea o actividad que realiza; sirviendo de prueba para estimar el valor de la persona y sobretodo como contribuye en su trabajo. Pero para saber evaluar se requiere de la aplicación de criterios en el marco de un contexto determinado (Chiavenato, 2007).

Se tomó la teoría de Calderón & Sánchez (2012) para detallar el proceso de evaluar el desempeño de los trabajadores por ser un proceso de alto costo y difícil de construir; sin embargo las organizaciones tanto públicas como privadas ya están tomando conciencia de ello. La primera fase de este proceso es la planificación; en la cual se ejecutan planes para lograr objetivos trazados pero con el criterio técnico que amerita, vaticinando riesgos y aminorarlos, obtener un dato de información para determinar el escenario a enfrentar. En esta fase se debe tener la población y los criterios a evaluar con los tiempos establecidos, secuencia y responsables. La siguiente fase es el planteamiento de un diseño; construyendo un sistema que plasme lo obtenido de la planificación, resaltando el clima organizacional, el perfil, elaboración de escala y los planes establecidos. Es necesario resaltar que si existiera un equipo evaluador, la institución debe designar puntuaciones a cada uno a fin de obtener un resultado final de evaluación. La tercera fase es lograr la Implementación del sistema; para lograrlo se requiere que la institución declare el sistema diseñado hacia sus trabajadores de lo contrario no se estaría encaminando el objetivo. En esta etapa es en donde la capacitación a los evaluadores toma un valor importante de tal manera que garantice congruencia y se pueda comparar la realidad de los trabajadores y los estándares establecidos por el evaluador y/o equipo evaluador. Luego de implementar se continúa con la fase de la Retroalimentación del Empleado; en la cual el periodo de evaluación toma su esplendor ya que se logra entablar comunicación directa con el empleado y sus resultados. A pesar de ello, esta fase se torna tediosa porque puede generar sentimientos negativos por la revisión exhaustiva con la finalidad de dar mejoramiento al desempeño. Finalmente se culmina con la fase de la Retroalimentación del propio sistema de evaluación; verificando si los objetivos se cumplieron y por ende la planificación fue la adecuada con la única finalidad de perfeccionar el sistema de evaluación de desempeño.

El desempeño laboral se puede medir a través de las siguientes dimensiones, una de ellas es las condiciones laborales que son una interacción entre personas en el marco de la interacción social (Bisquerra, 2004). Esta dimensión implica no solamente el medio ambiente que va a influenciar en la vida del trabajador sino también aspectos propios tales como la asistencia, habilidad para trabajar solo y en equipo; todo ello entra a tallar en la salud física y mental de los trabajadores.

Otra dimensión del desempeño es la característica del trabajo que determina condiciones, medio ambiente, cantidad de trabajo a realizar y la calidad de trabajo que realiza el trabajador para brindar calidad de servicio; todo ello influye en la vida y salud del trabajador que se encuentra inmerso en el trabajo. Aquí destacan la cantidad y calidad del trabajo; la cantidad de trabajo está englobada en la jornada laboral ya que el trabajador cumple sus funciones dentro del rango o excediendo de él; es decir la medida en que produce su trabajo. La calidad de trabajo es consecuencia de la cantidad; ya que si el trabajador conserva un nivel de exigencia impuesta por el y/o empresa su trabajo estará bien hecho (Maristany, 2006).

La siguiente dimensión es la relación interpersonal; El Ministerio de salud hace referencia a las dimensiones de las relaciones interpersonales tales como la comunicación, las actitudes y el buen trato. Si hablamos de comunicación, se define como el intercambio de información y por ende permite que nos relacionemos así existan diferentes puntos de vista. Las actitudes son el modo de reaccionar frente a un patrón generado por algún estímulo. El buen trato está condicionado a la emitir palabras amables que produzcan una sensación agradable, con cortesía y buenos modales demostrados en el comportamiento según costumbres (Tamayo, 2002).

La dimensión de política de personal está direccionada en la institución en lugar del trabajador; una de las políticas a cumplir serían el salario y los beneficios para su empleador y que por lógica generen calidad de atención y servicio esperado; es de suma importancia y obligatorio a presentar una copia o manifestarlas de tal manera que estén disponibles y generen satisfacción.

Para Rojas (2012) existen tres niveles de desempeño que especifican todo desempeño en el sector público: alto, mediano y bajo desempeño laboral. El desempeño alto es aquel que demuestra un trabajador saliendo de lo rutinario, se esfuerza más allá de lo esperado, supera expectativas, están motivadas por su trabajo, les gusta lo que hacen, y podrían ser premiados por sus directivos. El desempeño laboral mediano es un nivel en el cual el trabajador cumple con lo estipulado en su contrato, no se extralimitan en sus funciones, esto significa que no existe alguna motivación interna hallada en ellos que los impulse a dar más de lo correspondiente. El desempeño bajo es de aquellos que no valoran la oportunidad que tienen al contar con un trabajo, el salario recibido es poco valorado por estos tipos de funcionarios e inclusive podrían exigir más y no procuran esfuerzos, son pesimistas, y se podría decir que solo se presentan en oficina por compromiso, probablemente lo que ellos realizan en un día se podría hacer en horas.

El desempeño de cada trabajador tendrá como consecuencia un producto o servicio de calidad. Cuando hablamos de calidad nos podemos referir a una serie de interpretaciones tan complejas en este sistema de salud. Según la RM N°519-MINSA (2006) la calidad en el sector salud tiene su fundamento y en la calidad de vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos siendo consecuencia del derecho a la salud.

La calidad ha tenido su evolución en la historia naciendo desde la preocupación del hombre por encontrar trabajo realizarlo bien hasta lograr que las actividades que realice sean bien hechos (Penacho, 2000)

Este autor también hace referencia a los años setenta en el cual calidad estaba direccionándose al sector empresarial ya que buscaba aumentar la demanda para lograr el control del producto. Hoy en día la calidad sigue evolucionando a fin de evitar que el producto sea entregado en malas condiciones y en el caso del servicio sea prestado con buen trato hacia el usuario (Sarmiento, 2017).

Si aterrizamos en nuestro Perú; Hernández (2010) hace énfasis a una de las maravillas realizadas por los incas en tiempos pre históricos; reflejado en la ciudadela de Machu Picchu, que con el paso de los años se sigue conservando el templo con paredes de granito esculpidos

de manera sorprendente y artesanal demostrándonos que la calidad es un factor importante y eran muy rigurosos en la entrega de sus producciones pues a la fecha sigue intacta y hecha de piedras con ángulos bien posicionadas.

Asimismo, Agüero (2013) hace referencia a que la calidad no está en las cosas sino en las personas que lo hacen, informando que existen tres etapas en la calidad: control de la calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total. El control de la calidad requiere un monitoreo en la estandarización del producto realizado teniendo en cuenta una secuencia de métodos de inspección y propuesta de mejora continua eliminando todo defecto del producto final (Torres, Ruiz, Solís, & Martínez, 2012). Cuando se habla del aseguramiento de la calidad, se establecen procesos adecuados a fin de que no exista motivo de falla y el resultado sea de calidad teniendo que incorporar la calidad del producto y demostrando que la calidad se puede generar en el mismo lugar de fabricación (Arias, 2010). En cuanto a calidad total; se hace mención al conjunto de normas agrupadas en ISO ya que da la seguridad y confianza de que el producto o servicio que se recibe tiene la calidad que oferta (Gimenez, Jiménez, & Martínez, 2014).

León (2011) contempla que la calidad depende de los profesionales del área con responsabilidad exclusiva. Biscaia (2000) también hace énfasis en la calidad como un conjunto integrado de actividades planeadas, con objetivos explícitos y evaluación del desempeño que cubrirá los niveles de atención, a fin de mejorar de manera progresiva y siendo uno de los objetivos de este enfoque para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención de salud. Dicho autor señala modelos de calidad entre los cuales se encuentra el modelo SERVQUAL, instrumento de multidimensional que se acopla a la situación problemática de la presente investigación ya que permite medir la calidad del servicio mediante percepciones de los encuestados a lo largo de sus cinco dimensiones: Fiabilidad, Garantía, Tangibles, Empatía y Sensibilidad.

La fiabilidad tiene como finalidad brindar el servicio de manera correcta en todo momento cumpliendo con todas las promesas establecidas teniendo en cuenta la puntualidad y seguridad. La garantía indica la actitud que se muestra para ayudar al cliente suministrando el servicio rápido teniendo en cuenta el cumplimiento de los compromisos contraídos. Los elementos tangibles vienen a ser los elementos físicos que recibe el cliente tales como el

orden, limpieza apariencia entre otros, logrando comprar las expectativas del cliente y el desempeño en la empresa. La empatía es la ponerse en el lugar de la otra persona sintiendo y comprendiendo sus emociones, mediante un proceso de identificación; tiene como pilares el respeto y la predisposición. La sensibilidad implica seguridad e integralidad además de credibilidad y honestidad; significando que es importante garantizar el cuidado de los intereses del cliente (Castillo, 2016).

Así también Calderón & Naranjo (2004) en su ensayo sobre competencias y habilidades concluye que el conocimiento y la pericia de un gerente que tiene un cargo relevante juegan un papel importante, por el entorno empresarial cambiante en el que se encuentra, en el cual los gerentes deben liderar y dominar ciertas características que les permita encaminar la empresa hacia el éxito, dado que, la gerencia de un alto directivo se ve reflejada es en los resultados que tiene una organización. En tal sentido, es importante para la empresa y sus directivos, contar con un gerente capacitado, con liderazgo, valores, que maneje conflictos, que transmita conocimientos, que asuma riesgos y tome decisiones cuando sea necesario, además, con iniciativa, que logre comprender y ser comprendido y con habilidades comunicacionales.

Después de haber ahondado mis variables, fue formulada la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en el Programa Presupuestal Articulado Nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque?

La presente investigación tuvo como motivo “el comportamiento del trabajador en los objetivos; siendo la estrategia individual” permitiendo identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Programa Articulado Nutricional, lo cual conlleva a que dicho personal bajo las coordinaciones respectivas que enmarca al Programa en mención pudiera brindar las facilidades a los profesionales que realizan la atención integral y por ende a la población; todo ello basado en una justificación práctica y metodológica (Chiavenato, 2007).

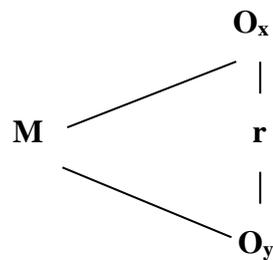
La investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud, para ello se empezó a conocer el desempeño laboral y

conocer los niveles de calidad del servicio de los profesionales en el Programa. Los objetivos fueron determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque y cuyos objetivos específicos fueron de evaluar el desempeño laboral de los profesionales en el programa e identificar los niveles de calidad del servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 2020.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación:

El estudio está basado en el enfoque cuantitativo por tener resultados que se presentaron de forma numérica permitiendo precisar las características de la población en estudio, para lo cual se hizo uso de una encuesta donde se extrajeron datos relevantes en relación a cada variable. El tipo de investigación fue no experimental y con alcance descriptivo ya que este estudio no tuvo manipulación de variables y fueron presentadas de manera independiente. El diseño fue de por sí, correlacional, ya que se explicó la posible relación entre variables descritas una a una y luego correlacionadas para determinar el nivel de relación a través del siguiente diagrama:



Dónde:

1M = Es la muestra de estudio conformada por los participantes

O_x : Desempeño laboral.

O_y : Calidad de servicio

r : Relación entre las variables 1 y 2

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
Desempeño Laboral	Condiciones personales	- Asistencia y puntualidad - Conocimiento del trabajo - Habilidad para el planeamiento - Iniciativa - Esfuerzo - Responsabilidad - Habilidad para trabajar solo - Habilidad para trabajar en equipo	1 – 22	Encuesta
	Características del trabajo	- Cantidad de trabajo - Calidad de trabajo - Relevancia de la tarea - Autonomía - Retroalimentación del trabajo	23 – 50	
	Relaciones Interpersonales	- Entre compañeros de trabajo - Retroalimentación del personal - Participación en la planificación	51 – 64	
	Políticas del personal	- Capacitación - Equidad de trabajo	65 – 71	
Calidad de servicio	Percepciones	- Confiabilidad - Aspectos tangibles - Empatía - Capacidad de respuesta - Seguridad	1-5 6-9 10-13 14-18 19-22	Encuesta
	Expectativas	- Confiabilidad - Aspectos tangibles - Empatía - Capacidad de respuesta - Seguridad	1-5 6-9 10-13 14-18 19-22	

Fuente: Elaboración Propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

Cuando hablamos de población se puede comprender que se trata del conjunto de individuos, objeto de estudio, que poseen características bien identificadas en un determinado lugar y momento. Asimismo, muestra tuvo que ser el subgrupo de dicha población y que fue seleccionada por algunos criterios de inclusión. Sin embargo, en el estudio la población y muestra fueron la misma cantidad (total de 40 participantes) la cual fue conformada por todos los gestores o aquellas personas que representan a cada componente del Programa Articulado Nutricional de la Gerencia Regional de Salud: Promoción de Salud, Estrategia de Inmunizaciones, Etapa de Vida Niño, Unidad de Nutrición y Alimentación Saludable, Salud Ambiental. El muestreo utilizado es el no probabilístico ya que se ha considerado a los 40 gestores.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección

Según Barrera (2010) refiere que recolectar datos implica un acumulado de procedimientos o tal vez actividades que van a permitir al investigador conseguir los datos e información que se necesite para responder a la interrogante del estudio”. Para esta investigación empleamos como técnica la encuesta ya que a través de ella se conseguirán datos e información relevante y de manera directa sobre el desempeño laboral.

Según Hernández (2010) para recolectar los datos se necesita un instrumento que registre datos que permitan detectar conceptos que el investigador tiene en mente. Para medir la variable desempeño, se aplicó el cuestionario basada en la RM 519-2006/MINSA y Manual de Recursos Humanos (Rocca, 2008) que tuvo 4 dimensiones con 77 preguntas y una puntuación del 1 al 5. Para la variable calidad, se aplicó el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL modificado que tuvo 22 preguntas categorizadas en cinco dimensiones tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Con respecto a su validez y confiabilidad, se tuvo que hacer la revisión exhaustiva de cada indicador y modificarla de tal manera que los items estén acorde a la medición de las variables; esto fue validado de la mano de 3 jueces de expertos. Posteriormente se utiliza la prueba de chi cuadrado de pearson a fin de que dicha prueba pueda contrastar las frecuencias que se tabularon detallando a continuación que el recuento minimo esperado es la siguiente:

Tabla 2: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	40,000 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	9,353	2	,009
Asociación lineal por lineal	11,932	1	,001
N de casos válidos	40		

FUENTE: SPSS

El grado de libertad fue de 2 y el chi cuadrado calculado de 40 cuyo nivel de significancia corresponde a 0.05 (5%) contrastando en la tabla de distribución del chi cuadrado corresponde a un 5.99.

2.5. Procedimiento

Para aplicar la encuesta se tuvo en cuenta previamente la aprobación del grupo seleccionado y, a partir del oficio de otorgamiento de facilidades emitido por la Oficina de Capacitación de la Institución se aplicó las encuestas previo consentimiento informado y se alistó los recursos necesarios, tiempo, materiales que se usaron en la aplicación del mismo. Se puede resaltar que, el programa articulado nutricional tiene componentes mencionadas líneas arriba; las cuales desembocan en oficinas donde se les encontró a dicha población; se les dio un tiempo considerable debido a que fueron encuestas y se les aclaró cualquier duda a fin de obtener un sinceramiento de los datos.

2.6. Método de análisis de datos

En la investigación de (Enriquez, 2017) se cito a (Hernández, 2010); que destacó que el análisis cuantitativo está basado en un ordenador dejando obsoleto lo

manual sobre todo si es una considerable suma de datos. Por otro lado, en todas las instituciones, centros de investigación, empresas y a fines se dispone de sistemas para analizar datos centrándose en la interpretación de los resultados. En el marco de la definición antecedida; la presente investigación analizó sus datos estadísticamente a través del software SPSS V.0.25 en la cual se tabularon los datos acordes a cada dimensión. Se trabajó una escala valorativa de Desempeño alto, moderado y bajo; para llegar a dicha escala se utilizó la sintaxis del programa para tabular los pesos de cada sub dimensión, dándole pesos ponderados según criterio de autor en cada a través de tablas y gráficos.

2.7. Aspectos éticos

En el estudio se considera los cuatro principios básicos de Belmont: El Respeto a las personas, definido como la capacidad de obrar bajo la dirección de esta deliberación; en esta investigación se tendrá obtendrá información que requiere el consentimiento informado a través de una conversación entre el responsable y el participante voluntario. (Jorquera, 2018).

El principio ético de beneficencia implica disminuir en lo posible daños y perjuicios a la persona que participará en la investigación; en la investigación, los resultados servirán para potencializar el desempeño laboral en el programa articulado nutricional.

El principio de Justicia; responde a que los procedimientos de selección y sus consecuencias tengan la equidad que amerita y espera los participantes de la investigación; en esta investigación lo sujetos de estudio podrán analizar si las intervenciones del estado están dando buenos resultados a la población.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la variable Desempeño Laboral por medio de tablas estadísticas:

Tabla 3: *Dimensión de condiciones personales*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
BAJO	1	2.5%	2,5
MEDIANO	9	22.5%	22,5
ALTO	30	75.0%	75,0
TOTAL	40	100	100,0

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla de condiciones laborales se arrojó como resultado que de los 40 participantes que conformaron la población muestral, solamente el 75% tuvo un resultado alto lo que corresponde a 30 encuestados, el 22.5% mediano perteneciente a 9 encuestados y un participante obtuvo la calificación de bajo asignándole el 2.5%.

Tabla 4: *Características del trabajo*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
BAJO	1	2.5%	2,5
MEDIANO	39	97.5%	97,5
TOTAL	40	100	100,0

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla de características del trabajo se obtuvo como resultado que de los 40 encuestados, 39 participantes obtienen un mediano desempeño lo cual corresponde a un 97.5%; 1 participante alcanzó el 2.5% obteniendo un bajo desempeño y ningún encuestado logró la asignación del resultado alto.

Tabla 5: *Dimensión de relaciones interpersonales*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
BAJO	40	100%	100
TOTAL	40	100	100,0

Fuente: encuesta estructurada.

En la tabla de relaciones interpersonales se observó que todos los 40 participantes obtuvieron como resultado un bajo desempeño, a dicha escala se le asignó el 100%. Cuando hablamos de relaciones interpersonales, tomamos la interpretación de Vásquez (2015) quien lo define como una interacción del día a día y por ende las personas comparten horas en el trabajo juntos; dichas personas en su mayoría no son elegidas a su preferencia sino por diversos factores tales como cargos de confianza o por experiencia. Este componente es de suma importancia puesto que todos los encuestados se encuentran categorizados en el ítem “bajo” significando que aún no logran un clima óptimo que permita a cada uno beneficiarse del otro para lograr las metas programadas.

Tabla 6: *Dimensión de políticas del personal*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
BAJO	1	2.5%	2,5
MEDIANO	7	17.5%	17,5
ALTO	32	80.0%	80,0
TOTAL	40	100	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

En la tabla de políticas de personal, se obtuvieron porcentajes relevantes detallado de la siguiente manera, del 100% de encuestados, el 80% obtuvo categorización de alto siendo el porcentaje de 32 personas que son piezas importantes en el programa en estudio; el 17.5% corresponde a un resultado mediano y que fue logrado por 7 personas sujeto de estudio y 1 participante obtuvo un 2.5% significando que tiene un resultado bajo en la encuestada realizada.

Tabla 7: *Dimensión de fiabilidad*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
INADECUADO	20	50.0%	50,0
ADECUADO	20	50.0%	50,0
TOTAL	40	100%	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

En la tabla de fiabilidad se arrojó como resultado un empate de categorización, ya que 20 participantes representando con el 50% obtuvo un resultado inadecuado mientras que el 50% restante de la población conservó una categoría adecuada.

Tabla 8: *Dimensión de aspectos tangibles*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
INADECUADO	10	25.0%	25,0
ADECUADO	30	75.0%	75,0
TOTAL	40	100%	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

En la tabla de aspectos tangibles, arrojó como resultado que solamente 10 participantes representando el 25% obtuvo un resultado inadecuado mientras que el 75% de la población restante conservó una categoría adecuado

Tabla 9: *Dimensión de empatía*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
INADECUADO	9	22.5%	22,5
ADECUADO	31	77.5%	77,5
TOTAL	40	100%	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

En la tabla de empatía, se tuvo como resultado que 9 participantes correspondiente al 22.5% obtuvo un resultado inadecuado mientras que el nivel adecuado de la población restante fue de 77.5%.

Tabla 10: *Dimensión de capacidad de respuesta*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
INADECUADO	28	70.0%	70,0
ADECUADO	12	30.0%	30,0
TOTAL	40	100%	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

En la tabla de capacidad de respuesta, se tuvo como resultado que 28 encuestados obtuvo un resultado inadecuado asignándole el 70%, mientras que el resto tuvo un resultado adecuado correspondiente al 30%.

Tabla 11: *Dimensión de seguridad*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
INADECUADO	30	75.0%	75,0
ADECUADO	10	25.0%	25,0
TOTAL	40	100%	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

En la tabla de seguridad, arrojó como resultado que 30 participantes representando el 75% obtuvo un resultado inadecuado mientras que el 25% de la población restante conservó una categoría adecuada.

Tabla 12: *Relación entre desempeño y calidad*

	RESULTADOS DE CALIDAD				TOTAL
	INADECUADO		ADECUADO		
RESULTADOS DE DESEMPEÑO	N°	%	N°	%	
BAJO	1	2.5%	0	0.0%	1
MEDIANO	2	5.0%	7	17.5%	9
ALTO	1	2.5%	29	72.5%	30
TOTAL	4	10.0%	36	90.0%	40

Fuente: Encuesta estructurada.

En la tabla se pudo evidenciar que, tras una tabulación previa de cada dimensión se llega a la gráfica de análisis entre variables de estudio detallando que del 100% de participantes encuestados, 29 participantes cuyo porcentaje correspondiente es del 72.5% tienen un alto desempeño laboral. Por otro lado, el 10% de los encuestados poseen una inadecuada calidad de servicio permitiendo que tengan mediano y bajo desempeño laboral. También se pudo reflejar que 1 participante cuyo porcentaje asignado fue de 2.5% obtuvo la calificación de inadecuada calidad y por ende bajo desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

El estudio de investigación Desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, se llegó a los siguientes resultados:

En la Dimensión de Condiciones Laborales arrojó como resultado que de los 40 participantes solamente el 75% tuvo un desempeño alto, el 22.5% desempeño mediano y 2.5% bajo desempeño. Para Reyes (2016) las condiciones laborales son un factor importante que determina la situación en la que todo trabajador sobre todo del sector público necesita para poder cumplir con sus funciones entre ellas están la asistencia y puntualidad, el conocimiento de todo lo correspondiente a su trabajo, habilidad para planear sus actividades programadas, la iniciativa para emprender sus actividades, esfuerzo y responsabilidad para cumplir con la tarea encomendada, habilidad para trabajar solo ante cualquier circunstancia del trabajo y en algunas ocasiones a presión y, habilidad para trabajar en equipo logrando manejar los conflictos.

En la dimensión de Características del trabajo arrojó como resultado que el 2.5% tiene bajo desempeño y el 97.5% corresponde a los participantes con mediano desempeño. El trabajo para todo ser humano es una pieza fundamental en la sociedad de hoy en día tanto para el hombre como mujer ya que persigue una finalidad económica en primer lugar, productiva para toda la psicología humana y social por naturaleza; motivo por el cual las escalas tabuladas en esta dimensión fueron cantidad de trabajo, calidad de trabajo, relevancia de la tarea, autonomía y retroalimentación.

En la dimensión Relaciones Interpersonales se observó que todos los 40 participantes obtuvieron como resultado un bajo desempeño, a dicha escala se le asignó el 100%. Cuando hablamos de relaciones interpersonales, tomamos la interpretación de Vásquez (2015) quien lo define como una interacción del día a día y por ende las personas comparten horas en el trabajo juntos; dichas personas en su mayoría no son elegidas a su preferencia sino por diversos factores tales como cargos de confianza o por experiencia. Este componente es de suma importancia puesto que todos los encuestados se encuentran categorizados en el ítem “bajo” significando que aún no logran un clima óptimo que permita a cada uno beneficiarse del otro para lograr las metas programadas.

En la dimensión Políticas de Personal se obtuvieron porcentajes relevantes detallado de la siguiente manera, del 100% de encuestados, el 80% obtuvo categorización de alto, el 17.5% corresponde al mediano y un 2.5% bajo. Cuando hablamos de políticas del personal se esta haciendo énfasis a las obligaciones y derechos de los trabajadores en la empresa donde laboran convirtiéndose ellos en el usuario que recibe una atención; en este caso la institución implicada en esta investigación debe tener las reglas y/o procedimientos que resguardan a sus trabajadores y por los resultados obtenidos; dichos trabajadores se encuentran disconformes con las políticas en mención. Cabe resaltar que las políticas puestas en el cuestionario fueron la de equidad de salario y capacitaciones por ser de extrema importancia para la autorrealización del empleado.

En la dimensión de confiabilidad, los encuestados tuvieron un 50% de calidad de servicio adecuado e inadecuado respectivamente; lo que significa que no todos los representantes de dicha institución pueden cumplir con los compromisos establecidos e incluso ante una vicisitud, no le toman el interés respectivo ya sea por indiferencia o por no estar lo suficientemente capacitados. Si cruzamos el resultado con la tesis de Guzmán (2018) se coincidió en esta dimensión; ya que el autor obtuvo 50% de nivel regular en la calidad de servicio de brinda la Dirección Regional en el Departamento de Madre de Dios.

La dimensión de aspectos tangibles con su 75% de resultado adecuado y la dimensión de empatía representada en un 77.5% adecuado, demostraron que la institución donde laboran les brinda las herramientas necesarias y por ende la población encuestada así lo ha percibido y reconocido. Así también en dicha institución se percibe un interés gratificante por brindar la atención individualizada, pero en los horarios establecidos, los encuestados denotan que se debe fortalecer las áreas que logran resultados óptimos para lograr las coberturas del programa articulado nutricional. Este resultado difiere con lo mencionado por Córdor (2018) quien en su tesis demostró que no existió ninguna relación en la dimensión de empatía y elementos tangibles por obtener una relación negativa inversa en su sistema de coeficiente de relación de Spearman.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el resultado es realmente sorprendente y relevante pues el 70% de los usuarios obtuvieron una calificación inadecuada; significando que uno de los programas más fuerte de la Gerencia Regional de Salud resalta coordinadores poco preparados para tomar el control de cualquier situación expuesta y por ende actuar de inmediato. Coincido con los resultados obtenidos por Maggi (2018) quien obtuvo puntuación

de 3.4, catalogándolo en nivel bajo. Esta coincidencia hallada con la investigación anterior es porque la mayoría de instituciones del sector público se encuentran enmarañados por los famosos cargos de confianza y al final no se obtiene lo que se espera.

En la dimensión de seguridad, el resultado en la calidad de servicio es inadecuado con un 75% significando que los conocimientos y criterios técnicos que deben poseer dichos representantes no son los óptimos para asistir a los usuarios y para obtener el grado de confianza y credibilidad esperado. Al respecto, la investigación de Ramos (2015) arrojó resultados en su dimensión de seguridad con un 57,81% de su población se encontró insatisfecho con el servicio brindado y que el principal problema es la dificultad de la atención al usuario ya que no se le da el tiempo suficiente para atenderlo.

En la relación de variables se pudo evidenciar que, tras una tabulación previa de cada dimensión se llega a la gráfica de análisis entre variables de estudio detallando que del 100% de participantes encuestados, 29 participantes cuyo porcentaje correspondiente es del 72.5% tienen un alto desempeño laboral significando que en el programa donde se desempeñan les brinda las facilidades y por ende tienen una adecuada calidad de servicio para con los usuarios. Según el estudio realizado por Romero & Urdaneta (2009) sobre desempeño y calidad, detallo que un ambiente de trabajo en equipo donde poseen autonomía para tomar decisiones, asume sus funciones, son capaces de trabajar solo y en equipo si se diera el caso; y por ende la calidad de servicio prestado refleja buen trato, buenos resultados e importantes planes de mejora para mejorar coberturas guardando una estrecha relación. Por otro lado, el 10% de los encuestados poseen una inadecuada calidad de servicio permitiendo que tengan mediano y bajo desempeño laboral; esto podría ser perjudicial ya que los encuestados son una población muestral que pertenecen al Programa Articulado Nutricional siendo todos recursos importantes por los cargos que desempeñan.

Es necesario hacer hincapié que los datos fueron procesados utilizando el programa de estadístico SPSS, que permitió asignar pesos por criterio de autor a cada pregunta que correspondía a los subdimensiones; posteriormente se volvió a tabular dichas subdimensiones para darle la categoría de desempeño y calidad; luego de ello se utilizó el Excel que permitió exportar los resultados en tablas y graficarlas para el análisis respectivo.

Por otro lado, para analizar la relación se utilizó la distribución de probabilidad de chi-cuadrado de Pearson estableciendo el 5% como resultado del grado de libertad

correspondiente a 2 y el chi cuadrado calculado que se obtuvo fue 40; por lo tanto, el desempeño y calidad tienen una relación significativa.

Finalmente el estudio fue ejecutado en el marco de principios éticos que me respaldan al asumir la responsabilidad ante los resultados demostrados y, en aras de mejorar la institución elegida, se permite que el estudio pueda ser ente a futuras investigaciones sirviendo de modelo para que se realice en adelante un monitoreo, acompañamiento técnico o planes de mejora para el cumplimiento de metas establecidas en el programa articulado nutricional, teniendo en reserva a las personas protagonistas del estudio.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos para determinar la relación entre el desempeño y calidad de servicio en el programa articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud según la encuesta que se aplicó fue de 72.5% tienen un alto desempeño laboral significando que en el programa donde se desempeñan les brinda las facilidades y por ende tienen una adecuada calidad de servicio para con los usuarios.
2. El 10% de los encuestados poseen una inadecuada calidad de servicio permitiendo que tengan mediano y bajo desempeño laboral; esto podría ser perjudicial ya que todos los encuestados asumen cargos de mucha trascendencia y tienen una responsabilidad legal de conducir el Programa Articulado Nutricional siendo todos recursos importantes por los cargos que desempeñan; por ende, el estudio debió llegar al 100%.
3. En la Dimensión de Condiciones Laborales arrojó como resultado un 75% con desempeño alto, el 22.5% desempeño mediano y 2.5% bajo desempeño. En la dimensión de Características del trabajo arrojó como resultado que el 2.5% tiene bajo desempeño y el 97.5% corresponde a los participantes con mediano desempeño. En la dimensión Relaciones Interpersonales se obtuvo un bajo desempeño, a dicha escala se le asignó el 100%. En la dimensión Políticas de Personal se obtuvieron porcentajes relevantes detallado de la siguiente manera, del 100% de encuestados, el 80% obtuvo categorización de alto, el 17.5% corresponde al mediano y un 2.5% bajo.
4. En la Dimensión de confiabilidad se obtuvo un 50% de adecuada calidad de atención en el programa que se ejecutó y se viene ejecutando en la institución. En la dimensión de aspectos tangibles arrojó que el 75% tiene un resultado adecuado. En la dimensión empatía se obtuvo un 75% resultado adecuado representado en 31 participantes. En la dimensión capacidad de respuesta se obtuvieron porcentajes relevantes detallado de la siguiente manera, del 100% de encuestados, el 30% obtuvo categorización adecuado y el 70% corresponde al inadecuado.

VI. RECOMENDACIONES

1.-A la Gerencia Regional de Salud; promover por primera vez y a futuro, concursos públicos de las coordinaciones en las cuales las fases a contratar sean respetando la entrevista, prueba psicológica, prueba de conocimiento además de la evaluación del expediente; a fin de obtener un resultado final de ganadores que permitan representar a la institución.

2.-A los responsables del programa en mención; manifiesten el deseo de autorrealización y capacitación constante a su empresa; asimismo por cuenta propia, fortalecer sus conocimientos y habilidades blandas para lograr un alto desempeño laboral y se refleje en los indicadores/coberturas.

REFERENCIAS

- Aguero, H. (2013). *Quality management*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/001952566c364be64e250>
- Amaral Vela, K. (2017). "Influencia del fondo de estímulo al desempeño y logro de resultados sociales en la desnutrición crónica Infantil en la provincia de Alto Amazonas". Recuperado el 28 de diciembre de 2019, de Tesis: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31423/Amaral_VK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anaya Guillén, M. L. (2016). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín*. Recuperado el noviembre de 2019, de [Tesis]: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12917/Anaya_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arámbulo, C. M. (2013). *Luces y Sombras en torno al Programa Articulado Nutricional*. Perú.
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (june de 2017). *scielo*. Recuperado el nine de november de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Arias Coello, A. (2010). *Quality management. Basic concepts*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2019, de Facultad de Ciencia de la Comunicación: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Barrera, J. H. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Belmont. (1978). *The National Commission for the Protection of Human Subjects*.
- Benavides Espíndola, O. (2002). "COMPETENCIAS Y COMPETITIVIDAD" *Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Recuperado el octubre de 2019, de [reseña de libro en línea]: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/17580/resena3.pdf;jsessionid=5A00E451D4AAF647D3AA8E0BEE653924?sequence=1>
- Biscaia. (2000).
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 4 de octubre de 2019, de https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%3%93N_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA.pdf
- Bitel, L. (2000). *Administración de personal*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/arouesty_f_a/capitulo2.pdf
- Bohlander, G., & Scott, S. (2008). *Human resources administration*. Recuperado el noviembre de 2019, de [Libro en línea] 14 edición: <http://dip.una.edu.ve/man/administracionrrhh/paginas/bohlander%20Cap%3%ADtulo%20XV.pdf>

- Calderón Calderón, V., & Sánchez Henriquez, J. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Recuperado el octubre de 2019, de tesis: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a04.pdf>
- Calderón Hernández, G., & Naranjo Valencia, J. C. (2004). *Competencias laborales de los gerentes de talento humano*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v14n23/v14n23a07.pdf>
- Castillo, G. J. (2016). Diagnosis of the dimension of the SERVQUAL model more important for the satisfaction of the external user of the our lady of savings and credit cooperative. Cajamarca.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Cóndor Mateo, J. (2018). *Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital Junín*. Recuperado el 31 de diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34806/condor_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, B. (2017). *COMPETENCIAS Y HABILIDADES FUNDAMENTALES EN LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO*. Recuperado el 13 de enero de 2019, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15901/ContrerasMenesesBladimir2017..pdf;jsessionid=B85DE9F4EE88D8688FFC694A8C127BF3?sequence=1>
- Diligenti, V. (2012). *Competencias Gerenciales: Habilidades Claves en la Eficiencia Gerencial*. Recuperado el 19 de Octubre de 2019, de Centro de Desarrollo Gerencial: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2012/03/competencias-gerenciales-habilidades.html>
- Enriquez, J. A. (2017). *IMPACTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL ARTICULADO NUTRICIONAL EN LA DESNUTRICIÓN CRÓNICA INFANTIL EN MENORES DE 5 AÑOS, EN LA UNIDAD EJECUTORA GERESA LAMBAYEQUE*. Lambayeque, Perú.
- Flores, A. (2005). *General Law of the National Budget System*. Recuperado el 2 de diciembre de 2019, de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_31.pdf
- García, R., & Galvez, N. d. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales: MINSA-ESSALUD; Chongoyape*. Obtenido de <file:///C:/Users/MELISSA/Downloads/383-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1397-1-10-20161118.pdf>
- Gimenez Espín, J. A., Jiménez, J. D., & Martínez Costa, M. (2014). *Quality management: importance of organizational culture for the development of intangible variables*. Recuperado el 3 de noviembre de 2019, de Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000080>
- Guzmán Arriaga, J. (2018). *Análisis de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios*. Obtenido de [tesis en línea]: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27508/guzman_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández Astete, F. J. (2010). *The Inca elite and the articulation of Tahuantinsuyo*. Recuperado el 14 de diciembre de 2019, de <https://eprints.ucm.es/10434/1/T31463.pdf>
- Hernández, R. (2010). Recuperado el 10 de enero de 2019, de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Jailita Vicente, S. S. (2012). *Analysis of the Nutritional Articulated Program in the year 2012 through Growth Controls products*. Recuperado el 14 de diciembre de 2019, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/593076/Jaillita_VS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jorquera, M. (2018). *Comité Ético Científico Reacreditado*. Recuperado el 19 de Octubre de 2019, de Elaboración de Consentimiento Informado: <http://cec.ufro.cl/index.php/modelos-tipo>
- León, S. (2011). CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD. Tabasco, Mexico.
- Maggi Vera, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Obtenido de [tesis en internet]: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Maristany, J. (2006). *Administración de recursos humanos*. Recuperado el 8 de octubre de 2019, de https://issuu.com/martinoliva0/docs/administraci_n_de_recursos_humanos_
- Medina Cevalco, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de Chimbote*. Recuperado el 28 de setiembre de 2019, de tesis: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MEF. (2019). *Portal de Transparencia*. Recuperado el 27 de setiembre de 2019, de PpR Programas Presupuestales: <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/ique-es-ppr>.
- Mejías, A., & Arciniegas, J. (june de 2017). *scielo*. Recuperado el nine de november de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Mesa de Concertación de Lucha contra la pobreza. (2010). *Reporte de Seguimiento Concertado al Programa Articulado Nutricional- Balance al segundo cuatrimestre*. Recuperado el 13 de noviembre de 2019, de http://www.mesadeconcertacion.org.pe/documentos/documentos/doc_01593.pdf
- MINSA. (2018). *Quienes somos*. Recuperado el 10 de enero de 2019, de <https://www.gob.pe/739-ministerio-de-salud-que-hacemos>.
- Mondy R., W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Recuperado el setiembre de 2019, de [libro en línea] PEARSON EDUCACIÓN, México: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Morales, A. (2013). *“Círculos de creatividad como elementos de desarrollo una cultura creativa en una institución educativa superior”*. Obtenido de Consejo de Transformación Educativa:

<http://www.transformacion-educativa.com/index.php/sobre-el-cte/15-cite/ponencias/40-evaluacion-creativa-aplicacion-del-modelo-de-360>

- Moreno, E. (2016). Calidad de vida y desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicios de salud Pro-Lima. Lima, Perú.
- Niño, B., Perales, J., Chavesta, C., Leguía, J. A., & Díaz, C. (2010). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Lambayeque.
- Normas Cubanas 3000-3002. (2007). *Modelo de Gestión del Capital Humano*. Recuperado el noviembre de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/260164458_La_gestion_del_capital_humano_en_empresas_cubanas_y_sus_particularidades
- OMS. (2019).
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.
- Penacho, J. (2000). *Evolution of the history of quality in the context of the world of the company and work*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=172342>
- Ramos Torres, L. (2015). *FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CENTRO DE SALUD DE PICSU*. Recuperado el 31 de diciembre de 2019, de [tesis en línea]: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Lima.
- República, P. d. (2006). *Ley 28927*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/sectr_publ/presu_2007/Ley28927_Presupuesto_2007.pdf
- Reyes Ortiz , A. (2016). *Working conditions and job satisfaction of employees of the national comission for development and life without drugs* . Recuperado el 5 de diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- RM N°519-MINSA. (30 de mayo de 2006). Documento Técnico "Sistema de Gestión de Calidad en Salud". Lima, Lima, Perú.
- Rocca, V. A. (3 de mayo de 2008). *Manual de Recursos Humanos*. Recuperado el 18 de noviembre de 2019, de http://eprints.rclis.org/16495/1/Rocca%20Varela%20Adriana%20Beatriz_Evaluacion_bibliotecas.pdf
- Rojas, H. (2012). *Tres categorías de funcionario público*. *La Nación*. Recuperado el setiembre de 2019, de http://www.nacion.com/opinion/foros/categorias-funcionariopublico_0_1254874616.html

- Romero U., F., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/81/85>
- Sánchez, P. L. (2018). *Propuesta de Evaluación del Desempeño Laboral, según el Modelo 360° en los trabajadores administrativos de la red de salud Ayacucho*. Ayacucho.
- Sarmiento Rueda, T. A. (2017). *Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Bernales*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarmiento, T. A. (2017). *Quality management in the health services of the Sergio Bernales hospital*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo, M. (2002). *El Proceso de la Investigación Científica*. Recuperado el 25 de octubre de 2019, de <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>
- Torres Saumeth, K. M., Ruiz Afanador, T. S., Solís Ospino, L., & Martínez Barraza, F. (2012). *Quality and its evolution: a review*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de <file:///C:/Users/MELISSA/Downloads/Dialnet-CalidadYSuEvolucion-4400435.pdf>
- Vásquez Jara, L. (2015). "*Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores*". Recuperado el 12 de diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, J. D. (06 de julio de 2018). Formación profesional y desempeño laboral del personal administrativo de salud del departamento de desarrollo humano de la dirección de sanidad policial. Lima, Lima, Perú.
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripol Novales, M. (2010). *EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCION LABORAL*. Recuperado el 4 de octubre de 2019, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>
- Yvany, T. H. (2018). *IMPACTO DEL PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL EN LA DESNUTRICIÓN CRÓNICA INFANTIL A NIVEL NACIONAL*.

ANEXOS

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 400 SALUD LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Firmado digitalmente por COLLANTES SANTISTEBAN Maria Esther FIR
06772835.fird
Unidad: GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Cargo: GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 08/11/2019 - 17:12:24

Id seguridad: 4172445

Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad Chiclayo 8 noviembre 2019

OFICIO N° 003092-2019-GR.LAMB/GERESA-L [3396518 - 1]

**SRTA. MELISSA GERALDINE CABRERA MECHAN
ALUMNA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS**

ASUNTO: OTORGAR FACILIDADES PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: : SOLICITUD S/N. 3396518-0

Mediante el presente me dirijo a usted y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque a través de la Oficina de Capacitación le concede la autorización para realizar el proyecto de investigación denominado "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA PRESUPUESTAL ARTICULADO NUTRICIONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE, 2019".

Por lo expuesto se AUTORIZA a las oficinas de la Gerencia Regional de Salud, brindarle las facilidades para realizar encuestas para proyecto de investigación, cuya fecha de inicio es del 11/11/2019 al 11/12/2019 del presente año.

El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación.

Atentamente.

CTBV/npn

Firmado digitalmente
MARIA ESTHER COLLANTES SANTISTEBAN
GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 08/11/2019 - 17:12:24

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:
- OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
TEDDOLINDA CONSUELO BALDERA VILLALOBOS
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
2019-11-08 14:39:32-05

ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

“Desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 2019”

Objetivo: Determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 2019.

Instrucciones: Es anónima. Lea detenidamente y marque la respuesta acorde a su criterio.

CONDICIONES PERSONALES					
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. ¿Falta mucho a su trabajo?	1	2	3	4	5
2. ¿Llega puntualmente a su trabajo?	1	2	3	4	5
3. ¿Cumple con su horario de trabajo?	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
4. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	1	2	3	4	5
HABILIDAD PARA EL PLANEAMIENTO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
6. ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades programadas?	1	2	3	4	5
7. ¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
8. ¿Sabe planear sus propias actividades?	1	2	3	4	5
9. ¿Propone ideas para mejorar las actividades que implican el trabajo en el que se encuentra?	1	2	3	4	5
INICIATIVA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
10. ¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?	1	2	3	4	5
11. ¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?	1	2	3	4	5
ESFUERZO. RESPONSABILIDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
12. ¿Persiste hasta que alcanza la meta fijada?	1	2	3	4	5
13. ¿Es constante en cualquier tarea que emprende?	1	2	3	4	5
14. ¿Realiza sus actividades con dedicación?	1	2	3	4	5
15. ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?	1	2	3	4	5
HABILIDAD PARA TRABAJAR SOLO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
16. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	1	2	3	4	5
17. ¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?	1	2	3	4	5
18. ¿Puede realizar su trabajo, sin ayuda de otros?					
HABILIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
19. En los conflictos del trabajo, ¿tiene una actitud conciliadora?	1	2	3	4	5
20. Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿le gusta cooperar?	1	2	3	4	5
21. ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
22. ¿Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO					
CANTIDAD DE TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
23. ¿Cuándo llega a la oficina comienza a trabajar inmediatamente?	1	2	3	4	5
24. ¿Permite que las interrupciones extralaborales lo distraigan de su jornada laboral?	1	2	3	4	5
25. ¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?	1	2	3	4	5
CALIDAD DE TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
26. ¿Puede mantener su atención en el trabajo?	1	2	3	4	5
27. ¿Considera a su trabajo interesante?	1	2	3	4	5
28. ¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?	1	2	3	4	5
29. ¿Comete muchos errores en su trabajo?	1	2	3	4	5
30. ¿Le lleva mucho tiempo realizar su tarea?	1	2	3	4	5
31. ¿Mantiene un ritmo de trabajo sostenido?	1	2	3	4	5
32. ¿Realiza actividades no programadas que le son asignadas y que no contribuyen al logro de sus resultados?	1	2	3	4	5
33. ¿Puede utilizar los conocimientos que tiene?	1	2	3	4	5
34. ¿Considera que en su trabajo le permite desarrollar otras necesidades?	1	2	3	4	5
35. ¿Cómo en su trato con los usuarios? ¿Cortés o displicente?	1	2	3	4	5
RELEVANCIA DE LA TAREA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
36. ¿Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante?	1	2	3	4	5
37. ¿Si dejara su trabajo afectaría a los demás?	1	2	3	4	5
38. ¿Su jefe inmediato valora su trabajo?	1	2	3	4	5
39. ¿Con su trabajo, sirve a la comunidad académica y de investigación?	1	2	3	4	5
40. ¿Gracias a su trabajo la Oficina funciona adecuadamente?	1	2	3	4	5
41. ¿Cuándo deja de hacer sus tareas pone en riesgo el trabajo?	1	2	3	4	5
42. ¿Gracias a su trabajo los usuarios reciben un buen servicio?	1	2	3	4	5
AUTONOMIA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
43. ¿Pide frecuentemente ayuda a otros para hacer su trabajo?	1	2	3	4	5
44. ¿Se limita a solo cumplir las indicaciones que recibe?	1	2	3	4	5
45. ¿Tiene libertad para disponer cómo y cuándo hacer sus tareas?	1	2	3	4	5
46. ¿Tiene independencia para actuar?	1	2	3	4	5
47. ¿Puede tomar decisiones?	1	2	3	4	5
RETROALIMENTACION	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
48. Cuando realiza su trabajo, ¿puede saber si lo está haciendo bien?	1	2	3	4	5
49. ¿Le es posible saber si ha tenido errores en su trabajo?	1	2	3	4	5
50. Cuando concluye una jornada laboral, ¿puede saber si terminó satisfactoriamente con su tarea?	1	2	3	4	5

RELACIONES INTERPERSONALES					
ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
51. ¿Todos se ayudan y apoyan para resolver problemas?	1	2	3	4	5
52. ¿Cada uno se arregla cómo puede?	1	2	3	4	5
53. ¿Existe un ambiente de colaboración?	1	2	3	4	5
54. ¿Su jefe lo hace sentir incapaz si le pide ayuda?	1	2	3	4	5

55. ¿Hace "suyo" los problemas de trabajo de sus compañeros?	1	2	3	4	5
RETROALIMENTACION PERSONAL. RELACIÓN EMPLEADO-JEFE INMEDIATO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
56. ¿Es alentado por sus aciertos? ¿esto lo impulsa a trabajar más?	1	2	3	4	5
57. ¿Cuándo comete errores, sus compañeros lo critican?	1	2	3	4	5
58. ¿Su jefe solo considera sus errores?	1	2	3	4	5
59. ¿Su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho?	1	2	3	4	5
60. ¿Le llaman la atención con frecuencia?	1	2	3	4	5
PARTICIPACIÓN EN LA PLANIFICACION	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
61. ¿Puede establecer objetivos en su propio trabajo?	1	2	3	4	5
62. ¿En la oficina se toman decisiones importantes sin consultarle?	1	2	3	4	5
63. ¿Participa en la elaboración de planes de trabajo?	1	2	3	4	5
64. ¿Conoce los procedimientos que realizan cada oficina de su institución?	1	2	3	4	5

POLITICAS DE PERSONAL					
ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
65. ¿Las capacitaciones que recibe están bien planeadas?	1	2	3	4	5
66. ¿Los cursos de capacitación que recibe le permiten hacer mejor su trabajo?	1	2	3	4	5
67. ¿Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse?	1	2	3	4	5
68. ¿Los cursos de capacitación que recibe están de acuerdo a sus intereses?	1	2	3	4	5
EQUIDAD DE SALARIO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
69. ¿Su salario está bien pagado?	1	2	3	4	5
70. ¿Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo?	1	2	3	4	5
71. ¿Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo?	1	2	3	4	5