



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el  
establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA:**

Nanquen Chiroque, Petty Massiel (ORCID 0000-0002-9462-2905)

**ASESOR:**

Dr. Luque Ramos, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-4402-523X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

**Piura – Perú**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar cada uno de mis propósitos.

A mis padres y hermanos por su amor, comprensión, apoyo incondicional y por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante para ser cada día mejor persona y mejor profesional.

A mi novio por siempre motivarme a ser mejor y por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por las oportunidades que me ha brindado de formarme como persona y profesional.

A mi familia y a mi novio por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional.

Al personal d del Establecimiento de Salud I-4 Morropón, por brindarme las facilidades y por todo el apoyo durante la ejecución de la presente investigación.

A todos los pacientes que participaron voluntariamente y que me apoyaron en la realización de este proyecto.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Dedicatoria .....  | ii  |
| Agradecimiento .....                                       | iii |
| Índice de contenidos .....                                 | iv  |
| Índice de tablas .....                                     | v   |
| RESUMEN .....  | vi  |
| ABSTRACT .....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 5   |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 17  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 17  |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                  | 17  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 18  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 19  |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 20  |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                     | 20  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 20  |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 22  |
| V. DISCUSIÓN .....   | 33  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 38  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 39  |
| REFERENCIAS .....  | 40  |
| ANEXOS .....   | 48  |

## Índice de tablas

|   |           |
|---|-----------|
| Tabla 1 .....   | 22        |
| <i>Nivel de Calificación de la variable Desempeño Laboral .....</i>   | <i>22</i> |
| Tabla 2 .....   | 23        |
| <i>Nivel de calificación de la variable Satisfacción de Pacientes .....</i>   | <i>23</i> |
| Tabla 3 .....   | 24        |
| <i>Nivel de calificación de la dimensión comportamiento del trabajador .....</i>  | <i>24</i> |
| Tabla 4 .....   | 25        |
| <i>Nivel de calificación de la dimensión funciones y tareas .....</i>   | <i>25</i> |
| Tabla 5 .....   | 26        |
| <i>Nivel de calificación de la dimensión humana .....</i>   | <i>26</i> |
| Tabla 6 .....   | 27        |
| <i>Nivel de calificación de la dimensión técnico-científica.....</i>  | <i>27</i> |
| Tabla 7 .....   | 28        |
| <i>Nivel de calificación de la dimensión entorno .....</i>  | <i>28</i> |
| Tabla 8 .....   | 29        |
| <i>Correlación entre la variable desempeño laboral y satisfacción de pacientes, en<br/>pacientes que son atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.<br/>.....</i> | <i>29</i> |
| Tabla 9 .....   | 30        |
| <i>Correlación entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes<br/>atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.....</i>                           | <i>30</i> |
| Tabla 10 .....  | 31        |
| <i>Correlación entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el<br/>establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.....</i>                                       | <i>31</i> |
| Tabla 11 .....  | 32        |
| <i>Correlación entre el desempeño laboral y la dimensión técnico-científica de los<br/>pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.....</i>               | <i>32</i> |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objeto, determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021. La presente, empleó un enfoque cuantitativo y correlacional, así mismo el diseño fue aplicado-no experimental. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes/usuarios, quienes asistían a recibir un servicio en el establecimiento de salud. Los instrumentos empleados fueron, como técnica la encuesta, el Cuestionario de Desempeño Laboral y el Cuestionario de Satisfacción, los que están diseñados para ser respondido por los pacientes; para el presente estudio se realizó la validación de los instrumentos, la cual se hizo por medio de 3 jueces expertos.

Como resultados se obtuvo que existe una correlación general entre la variable desempeño laboral y satisfacción de pacientes, esta fue significativa al nivel 0,01, El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,812 y la significación bilateral 0,000.

**Palabras claves:** Desempeño laboral, satisfacción, pacientes/usuarios.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between job performance and the satisfaction of patients who are cared for at the I-4 Morropón, 2021 health facility. This study used a quantitative and correlational approach, and the design was also applied-not experimental. The sample consisted of 60 patients / users, who attended to receive a service at the health facility. The instruments used were, as a technique, the survey, the Labor Performance Questionnaire and the Satisfaction Questionnaire, which are designed to be answered by patients; For the present study, the validation of the instruments was carried out, which was done by means of 3 expert judges.

As results, it was obtained that there is a general correlation between the variable work performance and patient satisfaction, this was significant at the 0.01 level, Spearman's Rho coefficient was 0.812 and the bilateral significance was 0.000.

**Keywords:** Job performance, satisfaction, patients / user

## I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral en los trabajadores del sector de la salud, es muy criticado y venerado, creando una controversia; sin embargo, en muchas ocasiones olvidamos que detrás de esos colaboradores encontramos a seres humanos que día a día realizan una labor ardua, con la finalidad de prestar un servicio a la población (Jara, Asmat, Alberca y Medina, 2018). Los trabajadores en esta área, son considerados un factor importante en el sector sanitario, pero su desempeño podría verse en ocasiones afectado, debido a varios aspectos, como por ejemplo la remuneración, que en ocasiones no está acorde al trabajo que realizan, también la mala gestión dentro del establecimiento, la escasa motivación y condiciones de trabajo (Carrasco- Cortez, 2014).

Lo antes mencionado, pone en evidencia que la escasa oportunidad que se le da a los trabajadores, ocasione que su desempeño se torne forzado y maquinizado, ocasionando que la población que acude a hacer uso de los servicios que brinda el establecimiento, se sienta incómoda y ello le genere malestar (Lauracio y Lauracio, 2020). Cabe resaltar que entre los centros que brindan este tipo de servicios se divide en privadas y públicas, siendo esta última mencionada, la que presenta menor satisfacción por parte de los pobladores que acuden a recibir algún servicio (Mendoza y Placencia, 2020). Lo cual se confirma mediante la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD), que se realizó en el año 2016 donde lograron identificar que la satisfacción de los pacientes en los establecimientos de Ministerio de Salud (MINSA), se encuentra en un 66.7% por debajo del promedio nacional, así como en comparación a otras entidades que prestan servicios de salud en Perú (Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017).

Es así que se considera que dentro de los objetivos de la atención brindada al cliente, se debe enfocar en la intención de satisfacer la necesidad del mismo, a través del servicio que brinda el colaborador (Parra, Arce y Guerrero, 2018).

Por otro lado se evidencia que la satisfacción del cliente o usuario y el compromiso del personal poseen un vínculo directo (Páramo, Flores-Hernández y Díaz-De-León, 2016).

Sin embargo, dicha problemática no solo se da en nuestro país, ya que en Ecuador se evidenció que debido a la implicancia que dejó la pandemia por la COVID-19, la población en un 81,7% ha presentado malestar debido a la perturbación por el aumento de casos, llegando a hacer uso de agresiones tanto físicas como verbales, ocasionando que el desempeño de los colaboradores de dicho establecimiento se vea afectados, por la respuesta apática de los pobladores (Velasategui, 2021).

En base a lo antes mencionado, es que se evidencia una problemática latente, al comprobarse que el desempeño laboral percibido por los pacientes y la satisfacción de los mismos, se encuentran ignorados (Arias, Agueda, Delgado, Ortiz y Quispe, 2017). Sin embargo no existe literatura que logre llegar a conocerse en toda la población, para que así se tomen en cuenta ciertas estrategias.

Debido a ello, con la presente investigación se espera alcanzar un conocimiento de cómo se encuentra en la actualidad el desempeño laboral y cómo es que ello puede afectar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que son atendidos en un establecimiento médico.

Frente a lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué tipo de relación existe entre el desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021?

Se plantearon las siguientes preguntas específicas ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021? ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021? ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la dimensión técnico científica de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

El presente estudio procura precisar la relación existente entre el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes que recurren a un establecimiento de salud a recibir algún servicio, para así prevenir malestar físico, psicológico y emocional, tanto en los colaboradores quienes son los que brindan el servicio, como en los usuarios que acuden a recibir el mismo.

A nivel teórico esta investigación intenta proporcionar información relacionando a ambas variables, para así solventar la carencia de estudios sobre relación de variables desempeño laboral y satisfacción de los pacientes que se evidencian hasta la actualidad, puesto que la mayoría de investigaciones, se han enfocado en las variables de forma independiente; por ello teniendo en cuenta información relevante, se busca incrementar las bases teóricas de dichas variables; así mismo servirá como antecedente para futuras investigaciones que pretendan estudiar más a fondo los fenómenos mencionados en la población en general.

A nivel social este estudio pretende desempeñar una función importante al brindar el estado de relación de variables muy importantes en los establecimientos de salud a los cuales asiste la población para su atención, ello beneficiará a estos usuarios y a la comunidad en general, pues se conocerá algunos elementos que permitirán adquirir un conocimiento específico sobre procesos normalizados en dichos establecimientos.

En la presente investigación se traza como objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021. Se define los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021. Estimar la relación entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021. Establecer la relación entre el desempeño laboral y la dimensión técnico científica de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

En cuanto a la hipótesis general: Existe una relación directa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021. Por otro lado entre las hipótesis específicas están: Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021. Existe relación directa entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021. Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión técnico científica de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a trabajos de investigaciones realizadas en el contexto internacional tenemos; Velásquez y Villavicencio (2016), quienes llevaron a cabo un estudio denominado “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de Septiembre-Octubre del 2016); con la finalidad de encontrar cual era la relación entre el grado de estrés de los profesionales de la salud con su desempeño laboral en el hospital Luis G Dávila, así como su agrupación con los distintos servicios y tipos de pacientes que recurren al mencionado centro laboral. El tipo de investigación fue analítico, observacional, transversal, la población estuvo conformada por 167 colaboradores; respecto a los resultados hallaron que el 71,9% posee nivel de estrés percibido, del cual el 14,4% lo posee en un nivel alto; así mismo evidenciaron que los participantes que poseen estrés, evidencian una baja en el área de desempeño.

Toaquiza (2016), desarrolló un estudio denominado “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional Buen Samaritano Paul Martel (FIBUSPAM)”, cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción de los que emplean el servicio de forma externa en el área de farmacia de la FIBUSPAM. La presente investigación fue de tipo descriptivo con enfoque cualitativo/cuantitativo; el presente se encontró formada por 125 individuos, a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por veinte ítems. Como resultados obtuvieron que cerca del 40% manifestaron encontrarse satisfechos, y el 35.5 % en cambio evidenciaron un grado de satisfacción baja; así mismo identificaron que las personas de sexo femenino y los adultos mayores manifiestan menor satisfacción por el servicio brindado.

Meesala y Justin (2016), llevaron a cabo un estudio denominado “Calidad de servicio, satisfacción y fidelización del consumidos en los hospitales: pensando en el futuro”, en el cual tuvieron como objetivo determinar los factores más críticos en los hospitales, que tienen relación con la calidad de servicio garantizando la sobrevivencia y el éxito en el futuro. El estudio fue tipo descriptivo, para el mismo

que contaron con la participación de consumidores que han recibido algún servicio de cuarenta centros hospitalarios, a quienes se les evaluó mediante las escalas de Calidad del servicio, Satisfacción del paciente y Lealtad al hospital. Como resultados obtuvieron que, la confianza que se les otorgue a los pacientes, así como la capacidad de respuesta (el ser empático, el brindar seguridad), son relevantes en cuanto a la satisfacción que tienen los pacientes.

De Oliveira, de Souza, Mangeon y D' Ávila (2016), realizaron una investigación denominada "Satisfacción y motivación laboral de los médicos en un hospital académico público", con el objetivo de identificar la relación del entorno laboral hospitalario con la satisfacción y motivación laboral de los galenos, al trabajar en un centro de salud estatal. El estudio fue tipo cuantitativo-correlacional; la población estuvo conformada por 600 médicos, a quienes los evaluaron con ayuda de la versión corta de la Encuesta sobre la vida laboral de médicos. Dentro de sus resultados obtuvieron que los galenos se encuentran insatisfechos con el sueldo que se les atribuye, así como el que su horario no esté debidamente establecidos (llegando a irrumpir sus espacios personales); generando insatisfacción y deficiencias en su desempeño laboral.

Shan, Li, Ding, Wu, Liu, Jiao, Hao, Han, Gao, Hao, Wang, Xu, y Ren (2016), desarrollaron un estudio denominado "Satisfacción del paciente con la atención hospitalaria: efectos de la confianza, el seguro médico y la calidad de atención percibida", con la finalidad de conocer la función que cumple la confianza en la satisfacción del paciente con la atención hospitalaria en los pacientes internados, y cómo es que la confianza se logra establecer entre los pacientes y los proveedores. Este estudio tuvo una metodología mixta, comprendiendo una regresión logística de variantes múltiples; así mismo contaron con la participación de 1200 usuarios que fueron hospitalizados un año antes, a quienes se les evaluó con la Encuesta del servicio nacional de salud, y entrevistas. En los resultados obtuvieron que el 24% de los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención que les fue brindada, por otro lado respecto a quienes se sintieron satisfechos, identificaron que la satisfacción se relaciona directamente con un nivel adecuado de confianza, así como con el costo del servicio (que sea económico), la adecuada atención

brindada por parte de los médicos y el que las salas de hospitalización se encuentren debidamente equipadas.

Shabbir, Malik y Malik (2016), llevaron a cabo una investigación denominada “Medir las percepciones, la satisfacción y la lealtad de la calidad del servicio de atención médica de los pacientes en los hospitales del sector público y privado en Pakistán”, teniendo como propósito identificar la relación que puede existir entre la calidad que se percibe del servicio de atención de los galenos (HCSQ) y la lealtad de los pacientes. El estudio fue de tipo cuantitativa-correlacional-comparativa, para lo que contaron con la participación de 600 personas que fueron hospitalizadas en ambos sectores, a quienes evaluaron con un Cuestionario auto aplicado. En los resultados obtuvieron que la calidad que perciben del área de atención médica posee una relevancia positiva significativa en la lealtad de los pacientes, así mismo la satisfacción de los pacientes sirve de mediador entre el HCSQ y la lealtad de los mismos. Por otro lado, evidenciaron también que los pacientes que acuden a un hospital privado, tienen un mayor nivel de satisfacción, a diferencia de quienes asisten a un hospital público.

Sharma y Dhar (2016), llevaron a cabo un estudio denominado “Factores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería: papel mediador del compromiso afectivo”, cuyo propósito fue conocer los factores que influyen en el compromiso afectivo de los trabajadores de enfermería, y lo cómo repercute en su desempeño laboral. El estudio fue cuantitativo-correlacional, contaron con la participación de 349 enfermeros que laboran en Uttarakhand, a quienes les aplicaron un Cuestionario. Como resultados obtuvieron que el grado del síndrome de burnout es altamente significativo en los enfermeros y se evidencia una relación inversa con respecto al compromiso afectivo; sin embargo, el percibir apoyo por parte de la organización permite que se evidencie una relación contraria con el compromiso afectivo; por otro lado la carencia de este, repercute en un nivel significativo en el desempeño laboral, puesto que posee una relación directa =.70.

Dall’Ora, Ball, Recio-Saucedo y Griffiths (2016), llevaron a cabo un estudio denominado “Características del trabajo por turnos y su impacto en el desempeño

y el bienestar de los empleados: revisión de la literatura”, con la finalidad de conocer las características del trabajo por turnos que repercuten en el desempeño y bienestar laboral, en diversas áreas, incluida la sanitaria. El estudio fue tipo cualitativa, debido a que realizaron una revisión de la literatura, acudiendo a bases de datos de alto impacto; para el cual extrajeron 25 investigaciones. Como resultados obtuvieron que los cambios de turnos y el trabajar por más de las horas establecidas según ley, genera reacciones negativas entre los trabajadores, ocasionando que el rendimiento laboral disminuya, así como la satisfacción.

Sadeh (2017), llevó a cabo una investigación denominada “Interrelaciones entre habilitadores de calidad, calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los pacientes en los hospitales”, donde tuvo como propósito conocer cómo los encargados de la gestión de calidad, aseguran la satisfacción y lealtad de los pacientes. Dicho estudio fue de tipo cualitativo, para el cual revisaron diversos artículos científicos. Como resultados la autora logró identificar que existen 17 dimensiones, de las cuales 5 son bases que habilitan la gestión de calidad, 5 hace referencia a la calidad de servicio, 4 evalúan la satisfacción del paciente y 3 evalúan la fidelidad del paciente; por otro lado identificó también que la satisfacción como la lealtad del paciente, puede incrementar, si el servicio brindado, así como el trato es adecuado.

Batbaatar, Dorjdagva, Luvsannyam, Savino y Amenta (2017), llevaron a cabo una investigación denominada “Determinantes de la satisfacción del paciente: una revisión sistemática”, cuyo fin fue el poder realizar una revisión sistemática de investigaciones que les permita conocer los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes, para así elaborar un instrumento que evalué la satisfacción del paciente. El estudio fue de enfoque cualitativo, para lo que recurrieron a diversas bases de datos de alto impacto, obteniendo revistas indexadas de las que extrajeron 109 artículos. Como resultados obtuvieron que existen diversos factores que permiten evaluar la satisfacción del paciente, y dentro de ellos el que tiene mayor relevancia es, la calidad de servicio de atención brindada por el personal del centro médico.

Li, Yan, Shi, Mu, Li, Li, Zhao, Sun, Gao, Li-hua y Mu (2017), elaboraron una investigación denominada “Violencia en el lugar de trabajo contra el personal médico de los hospitales infantiles chinos: un estudio transversal”, el cual tuvo como finalidad conocer la continuidad, nivel, consecuencias y factores de riesgo que se origina por la práctica de violencia en el centro de labores, a la que se encuentran expuestos los colaboradores del área médica. El estudio fue de tipo cuantitativo, diseño transversal retrospectivo; contó con una población de 1932 galenos, quienes fueron evaluados con un Cuestionario auto administrado. Como resultado obtuvieron que, el 68,6% de los médicos habían sido víctimas de actos de violencia física y no física, el 94,4% de victimarios fueron familia directa de algún niño hospitalizado, los médicos de sexo masculino tienen mayor probabilidad de experimentar este tipo de actos; por otro lado debido a este tipo de situaciones, es que el personal muestra escasa motivación para desarrollar su trabajo, y ello se evidencia su nivel de eficiencia.

Li, Ai, Gao, Zhou, Liu, Zhang, Sun y Lihua (2017), realizaron una investigación denominada “Efectos moderadores del afrontamiento sobre el estrés laboral y el desempeño laboral para enfermeras en hospitales terciarios: una encuesta transversal en China”, cuyo objetivo fue conocer los efectos moderadores de las estrategias de afrontamiento de la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral. El estudio fue de tipo correlacional-transversal, contaron con la participación de 852 licenciadas de enfermería de 4 centros de salud de Heilongjiang, a quienes los evaluaron con una Encuesta transversal. Como resultados obtuvieron que, las estrategias de afrontamiento positivas, minoran los efectos negativos del estrés, generando así que el desempeño laboral no se vea afectado, sin embargo las estrategias de afrontamiento negativo, repercute en el estrés y sucesivamente el desempeño laboral.

Maggi (2018) llevó a cabo una investigación titulada “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”; la cual su objetivo fue analizar el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a la atención y calidad ofrecida en el servicio de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. El estudio fue

transversal analítico, así mismo la población estuvo compuesta por 357 tutores de los infantes; como resultados encontraron que el área de emergencia pediátrica, no ofrece una adecuada atención a los pacientes, así mismo perciben que los colaboradores no son fiables, seguros y se muestran poco empáticos.

De Simone, Planta y Cicotto (2018), realizaron un estudio denominado “El papel de la satisfacción laboral, el compromiso laboral, la autoeficacia y las capacidades de agente en la intención de rotación de enfermeras y la satisfacción del paciente”; en el que tuvieron como finalidad de analizar el rol de autoeficacia, capacidad de agencia, satisfacción y compromiso laboral, y la relación entre las mismas y la satisfacción percibida por los pacientes. El estudio fue de tipo cuantitativo-correlacional; contaron la participación de 194 licenciadas de enfermería, 181 pacientes de 2 centros hospitalarios de Italia. Como resultados obtuvieron que, existe una correlación entre las variables en cuestión, de forma negativa y positiva en cuanto a la rotación; por otro lado la satisfacción de los pacientes se correlaciona de forma positiva con la satisfacción y compromiso laboral, autoeficacia, autorregulación y anticipación, sin embargo se correlaciona de forma negativa con la intención de rotación.

Al-Neyadi, Abdallah y Malik (2018), desarrollaron un estudio denominado “Medir la satisfacción del paciente con los servicios de atención médica en los hospitales de los EAU: uso de SERVQUAL”, cuyo propósito fue estudiar la calidad del servicio de atención médica a través de los factores que logran afectar la satisfacción de los pacientes de los centros de salud estatales y particulares de los Emiratos Árabes Unidos (EAU). El estudio fue de tipo cuantitativa-comparativa, la población estuvo compuesta por 127 pacientes, a quienes se les evaluó con el Cuestionario SERVQUAL. En sus resultados obtuvieron que no existe una varianza significativa entre el servicio de salud que reciben los pacientes que se atienden en un centro de salud público o privado; por otro lado identificaron que los pacientes poseen una mayor satisfacción con la atención brindada por las enfermeras; sin embargo la satisfacción que perciben los pacientes junto a la calidad de servicio que prestan los galenos y enfermeras, no varía de forma significativa entre hospital estatal o particular.

Aijen, Sloane, Ball, Bruyneel, Rafferty y Griffiths (2021), realizaron un estudio denominado “Satisfacción del paciente con la atención hospitalaria y las enfermeras en Inglaterra: un estudio observacional”, cuya finalidad fue determinar la influencia que existe entre la percepción de los pacientes en la atención que brinda el hospital con la confianza que lleguen a tener las licenciadas de enfermería y galenos. La investigación fue de tipo cuantitativo de enfoque transversal, contando con la participación de 66348 pacientes que estuvieron internados en el año 2010, y 2963 enfermeras de Inglaterra, quienes estuvieron a cargo de los pacientes hospitalizados; a quienes se les evaluó mediante la Encuesta de pacientes hospitalizados del NHS, y la Encuesta de enfermeras RN4CAST, respectivamente. En sus resultados lograron obtener que la satisfacción del paciente se ve vulnerada de forma significativa, debido a la escasa confianza que tanto las licenciadas como los galenos muestran, así mismo la se evidencia una escasa atención por parte de las enfermeras y la deficiencia de equipos dentro de los hospitales.

Por otro lado a nivel nacional (Díaz et al., 2017), realizaron un estudio denominado “Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas”; donde tuvieron como propósito precisar los elementos que ocasionan la falta de asistencia y la relación con el desempeño laboral de los enfermeros que trabajan en servicios críticos. Su estudio fue correlacional – prospectivo transversal, contaron con una población de 65 profesionales de enfermería; como resultados obtuvieron que el ausentismo se relaciona con el ambiente de trabajo en un 29,2%, y el 89,2% considera que un factor condicional es el contenido de trabajo, así mismo en cuanto a la relación que hubo entre el ausentismo y el desempeño laboral es significativo.

Hoyos y Moreno (2019), elaboraron un estudio titulado “Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019”; donde tuvieron como finalidad establecer la relación existente en la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. El tipo de investigación fue transversal y correlacional, la población contó con 150 colaboradores; y como resultados obtuvieron que existe una relación significativa

entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral, equivalente a ( $p < 0,05$ ), sin embargo, en nivel bajo y negativo ( $R = -0.169$ ).

Hernández, et al., (2020) llevaron a cabo una investigación denominada “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados”; donde cuyo objetivo fue identificar la satisfacción con la atención en salud ofrecida en las entidades del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú, así como los elementos asociados en personas que se encuentran en la etapa de adultez. El tipo de investigación fue analítico de corte transversal, para dicho estudio trabajaron con 14206 personas adultas; en base a su investigación llegaron a la conclusión que 3 de cada 4 pacientes, perciben como bueno o muy bueno el servicio recibido.

Así mismo se encontró que Coronado y Vásquez (2018), realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017”; con el propósito de identificar el grado de satisfacción de las madres acerca de los cuidados que les brindan las enfermeras a niños internados en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Lambayeque. La presente investigación fue cuantitativa – descriptiva – transversal, así mismo contaron con una población conformada por 160 progenitoras; como resultados obtuvieron que el 83% de ellas están muy satisfechas, el 11% satisfechas y el 6% insatisfechas con el servicio de cuidado ofrecido por el personal.

Por Otro lado en el ámbito local, Noe (2018) llevó a cabo una investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario paciente en la consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura-2018”; el tipo de investigación fue descriptiva con diseño correlacional y observacional, para su investigación contó con 209 pacientes que acudían de manera mensual a realizarse sus chequeos en el área de consulta externa. Para la evaluación de los pacientes, empleó 2 instrumentos, el Cuestionario SERVQUAL, que tiene como objetivo medir la calidad de atención y satisfacción del usuario paciente y una entrevista que estuvo conformada por doce

interrogantes. Como resultados obtuvo que, 161 de los usuarios-pacientes, consideran que la atención brindada es deficiente y poco deficiente, mientras que 18 de ellos consideraron que la atención se encuentra en buena y excelente calidad.

Zapata (2019), desarrolló un estudio cuyo objetivo fue identificar la calidad y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018, el mismo que fue de tipo descriptivo-no experimental y de corte transversal. Para llevar a cabo dicha investigación trabajó con 1828 pacientes, a los mismos que les aplicó la Encuesta SERVQUAL. Dentro de sus resultados obtuvieron que el 94% de los usuarios presentan insatisfacción en cuanto a la atención recibida en el servicio antes mencionado, puesto que perciben escaso respeto, son poco amables y pacientes.

Quinde (2021), elaboró una investigación denominada “Clima organizacional y desempeño laboral, en los trabajadores del establecimiento de Salud I-4 Catacaos Piura 2019-2020”, con la finalidad de identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del establecimiento antes mencionado. La investigación fue tipo cuantitativo- descriptivo – correlacional y de corte transversal, para ello contó con 117 colaboradores y para su evaluación hizo uso de un Cuestionario de clima organizacional y la Ficha de evaluación de desempeño laboral. Como resultados logró obtener que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el establecimiento de salud de Catacaos.

Por otro lado, se presentan algunas definiciones de las variables; la primera variable, Desempeño laboral, quien para García (2001), lo define como la productividad laboral y el actuar que demostrará el colaborador al realizar los encargos y labores encomendadas. El mismo que será indispensable para el surgimiento de la organización (Stoner, 1994; como se citó en Boada, 2019).

También tenemos a Ochoa y Duran (2015) quienes consideran que el desempeño laboral es el conjunto de actos realizados por los colaboradores de alguna empresa/entidad, los cuales son de gran importancia, puesto que al cumplirlos se

logran alcanzar las metas de la organización, logrando contribuir con la organización.

Así mismo Cárdenas (2021), lo define como la labor realizada por un individuo, con el objetivo de lograr algo a cambio, haciendo referencia a los trabajadores cuando cumplen con sus labores, tendrán como consecuencia el logro de una meta u objetivo.

También tenemos a Murphy (1989), (como se citó en Nasurdin, Ling y Khan, 2018), acota que el desempeño laboral como las acciones que se realizan con la finalidad de llevar a cabo las tareas que han sido encomendadas a cada colaborador.

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral propuestas por Cárdenas (2021), se encuentra el Comportamiento del trabajador, en la que se evalúa si el colaborador presenta características que le permitan desarrollar y cumplir con los requerimientos que se le han asignado dentro del establecimiento, para ello debe contar con capacidades que estén acorde a las tareas encomendadas, así mismo debe mostrarse hábil para realizar de una forma adecuada estas acciones y debe demostrar las cualidades que posee y lo hacen merecedor del puesto al que es asignado, y ello se verá reflejado en los logros y metas alcanzadas. Por otro lado se encuentra la dimensión de Funciones y Tareas, haciendo referencia a que el trabajador frente al desarrollo de las tareas encomendadas, debe sentirse a gusto y cómodo, para que ello se refleje en la producción que está llevando a cabo, brindando un servicio/producto de calidad, que genere tanto en el colaborador como en el cliente satisfacción, y así pueda continuar siendo productivo; y su desempeño sea favorable para la empresa y sea percibido como satisfactorio por parte de los usuarios.

Respecto a la segunda variable; Satisfacción del usuario/paciente; Salinas y González (2006), definen a la satisfacción del usuario como la percepción que tendrán acerca de un conjunto de elementos que se encuentran vinculados directamente al servicio que reciban, otorgándole un valor y expectativa, llegando así a asignarle un valor positivo o negativo.

Del mismo modo Rey (2000), como se citó en Sotelo (2016), manifiesta que la satisfacción del usuario se encuentra ligado a las necesidades que presente, y ellas se encontrarán o no cubiertas dependiendo de la calidad de servicio que se les otorgue.

Por otro lado, Chávez, Rojas, Bravo y Guzmán (2016), acotan que desde el momento en que una entidad que ofrece un servicio de salud, éste se encontrará dirigido a usuarios externos, que acudirán en busca de una atención médica, denominándolos pacientes; quienes serán los que en base a su experiencia dentro del establecimiento realizarán una evaluación acerca de la atención brindada (Merino-Plaza, Carrera-Hueso, Roca-Castelló, Morro-Martín, Martínez-Asensi y Fikri-Benbrahi, 2018).

Así mismo Aguirre (2018), manifiesta que la satisfacción del usuario/paciente, hace referencia a la vivencia que cada uno tendrá al adquirir un servicio dentro del establecimiento de salud, el que dependerá de haber sido o no satisfecho, para ello el personal de la entidad deberá cumplir ciertos criterios. Como por ejemplo brindar un servicio de calidad, una atención amable, el lugar donde se brindará el servicio debe encontrarse en buenas condiciones (Elers y Gibert, 2016).

Por otro lado Kupfer y Bond (2012), (como se citó en Berkowitz, 2016), definen a la variable como la relación directa que se establece con el servicio, y como este llega a satisfacer las expectativas del paciente. Donde si llegan a cumplir las expectativas se declara que está totalmente satisfecho y la calidad brindada en alta, sin embargo si estas expectativas no se cumplen, se llega a la conclusión que está totalmente insatisfecho y la calidad de servicio es baja o nula (Sáenz-Poma, Chávez-Asmat, Silva-Valencia, Simón-Romero y Tejada-Llacsá, 2018) .

Respecto a las dimensiones de la satisfacción del paciente propuestas por el Ministerio de Salud (2002), se encuentra la Dimensión humana, que hace referencia a la cordialidad y amabilidad brindada por los colaboradores del establecimiento, así mismo a la empatía con la enfermedad existente, también a la confidencialidad médico-paciente y el otorgarle la autonomía al paciente de elegir el cómo tratará su enfermedad; también se encuentra la dimensión Técnico-científica, que describe a la asesoría que se le brinda al paciente respecto al proceso que deberá seguir para poder recibir el servicio que desea, antes de ser atendido como post atención y que ello sea de su agrado y se ajuste a sus necesidades; finalmente se encuentra la dimensión del Entorno, donde el paciente deberá percibir que las áreas donde va a recibir la atención, sea un ambiente cómodo, limpio, accesible y aseado.

Por otro lado, en cuanto a la disyuntiva que se evidencia dentro de la investigación, se decidió emplear la epistemología inductivista, puesto que el presente estudio se desarrolló en base al método científico, el mismo que se empleó durante todo el proceso. Así mismo se tiene en cuenta que la base empírica hace referencia a los pasos que se tendrán en cuenta para el desarrollo de la investigación, así como las formulaciones de objetivos, los mismos que se lograron comprobar mediante un análisis logrando que se acepten o rechacen (Vara,2010).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se caracterizó por tener un enfoque cuantitativo, la que se identificó por seguir una secuencia de fases, donde se encontraron las etapas de formulación de una idea, establecimiento de objetivos, hipótesis, seguido de la revisión de las bases teóricas. Del mismo modo fue correlacional, debido a que su finalidad fue identificar la relación que pueda prevalecer entre el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes.

Así mismo el tipo de diseño fue aplicado, debido a que se lograron comprobar las hipótesis planteadas con ayuda de los instrumentos psicométricos, así mismo los resultados ayudaron a proponer alternativas de solución frente a la problemática detectada (Nicomedes, 2018).

El diseño fue no experimental, debido a que las variables de desempeño laboral y satisfacción de pacientes no fueron manipuladas, también se desarrolló en un único momento y con una población determinada. El nivel de la investigación fue descriptivo-correlacional. Por otro lado fue considerada transversal, ya que se logró describir y analizar la información y datos que fueron obtenidos (Hernández et al, 2014).

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Desempeño Laboral

**Definición conceptual:** Se considera como al conjunto de actos que realizará un individuo con la finalidad de obtener algo a cambio, el cual dependerá a si el rendimiento fue bueno o no (Cárdenas, 2021).

**Definición operacional:** Es una acción que realizan los individuos con la finalidad de obtener algo, y que puede ser medida a través de las dimensiones: Comportamiento del trabajador, Funciones y tareas.

**Indicadores:** Capacidad, habilidades, cualidades, calidad, satisfacción, productividad.

**Variable 2:** Satisfacción de los pacientes

**Definición conceptual:** Es la consecuencia de la percepción por parte de los usuarios frente al servicio recibido, el mismo que puede ser calificado como eficiente o deficiente (Cadotte, 2017).

**Definición operacional:** Hace referencia al grado gratificación que se percibe al recibir un servicio de forma adecuada, y que puede ser medida a través de las dimensiones: Dimensión Humana, Técnico científica y Entorno.

**Indicadores:** Respeto, interés, orientación y ambiente.

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

#### **Población**

La población se encuentra constituida por 2730 pacientes asegurados por el Seguro Integral de Salud, que acuden al establecimiento de salud I-4 Morropón, cuyas edades comprenden desde los 20 a 50 años de edad.

#### **Muestra**

La muestra fue no probabilística, constituida por 60 pacientes que acuden al establecimiento de salud antes mencionado, el rango de las edades de los evaluados estuvo entre los 20 y 50 años de edad.

#### **Criterios de inclusión**

Pacientes que asistan regularmente al establecimiento de salud.

Pacientes que cuenten con el Seguro Integral de Salud (SIS).

Pacientes cuyas edades se encuentren dentro de los 20 a 50 años.

Pacientes de sexo masculino y femenino.

#### **Criterios de exclusión**

Pacientes que no cuenten con el Seguro Integral de Salud (SIS).

Pacientes que no estén de acuerdo con participar de la investigación.

Pacientes que no desarrollen los instrumentos completamente.

Pacientes cuyas edades se encuentren fuera del rango establecido.

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

El instrumento que se empleó para el recojo de información será el cuestionario de desempeño laboral (Cárdenas, 2021).

Es un instrumento tipo encuesta que identifica el desempeño laboral, diseñada para ser contestada por sujetos de 18 años en adelante. Está conformada por 20 ítems agrupados en 2 dimensiones; comportamiento del trabajadores, el mismo que se encuentra sub dividido por 3 indicadores; capacidades (4 ítems), habilidades (3 ítems) y cualidades (4 ítems); en cuanto a la segunda dimensión de funciones y tareas, se encuentra sub dividido en 3 indicadores; calidad (4 ítems), satisfacción (2 ítems) y productividad (3 ítems). Utiliza respuestas tipo escala “bajo”, “medio” y “alto”. Los puntajes directos para este instrumento es necesario convertirlos a la escala con los valores pre – establecidos, donde cada dimensión trabaja con valores del 1 al 3, donde 1 indica bajo desempeño laboral y 3 indica alto desempeño laboral, donde los valores intermedios indican la oscilación hacia ambos extremos. En la versión original, la validez se calculó mediante análisis de contenido con el criterio de 3 jueces expertos, los resultados se sometieron al análisis chi cuadrado con el objetivo de dejar sólo aquellos ítems que eran pertinentes para la encuesta. La confiabilidad se revisó por medio de consistencia interna, a través de la relación de varianzas de cada reactivo con la varianza total de instrumento por medio de un estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach, los resultados fueron mayores a 0,80.

**Cuestionario de satisfacción (Ministerio de Salud, 2002).** Es un instrumento de autorreporte que identifica el nivel de satisfacción, diseñada para ser respondida por usuarios externos. Está conformada por 15 ítems, divididos en 3 dimensiones: dimensión humana (4 ítems), técnica-científica (8 ítems) y referente al entorno (3 ítems). Los puntajes directos para el presente cuestionario se convirtieron a la escala con valores establecidos, donde siempre indicará: satisfacción alta, frecuentemente y algunas veces indica: satisfacción media y raras veces y nunca indicará: satisfacción baja. En la versión original, la validez se calculó mediante R

Pearson, obteniendo un 0.30%. La confiabilidad se revisó por medio de Alfa de Cronbach obteniendo un nivel alto (0.854).

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de información se acudió a bases científicas de alto impacto, como Scielo, Redalyc, American Psychological Association, Dialnet, así mismo en repositorios de diversas Universidades nacionales como internacionales. Por otro lado para la aplicación de instrumentos, se elaboró un documento que contuvo la autorización de cada uno de los participantes.

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

Inicialmente se procedió a la validación de los instrumentos seleccionados para la realización del presente estudio, posteriormente se realizó la recolección de los datos a través de la aplicación de las escalas psicométricas elegidas, para lo población indicada, posterior a ello, se pasó la información obtenida a una base de datos; para así con la ayuda de un programa estadístico, evaluar la correlación que existe entre ambas variables, por otro lado, se determinaron que los resultados obtenidos se ajustan a una distribución normal haciendo uso de Pearson. También, se calculó a través del tamaño del efecto, la potencia estadística. Finalmente se usó el programa estadístico SPSS.

### **3.7. Aspectos éticos**

Inicialmente para poder tener acceso a la población, se realizó un documento solicitando el permiso debido, el cual se le entregó a cada uno de los participantes, así mismo dicho documento se redactó de forma clara y precisa cuál es la finalidad de dicha investigación.

Momentos previos a la aplicación de las escalas de evaluación, se otorgó la información correspondiente a los pacientes, con la finalidad de recibir su conocimiento, así mismo se les dará a conocer que son libres de decidir si desean

o no cooperar con la investigación y de proceder a retirarse si así lo prefieren (American Psychological Association,2018).

Finalmente, se hace conocimiento a los participantes, que el aceptar ser parte de la investigación, indica que realizan dicha acción sin ningún interés.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

**Tabla 1**

*Nivel de Calificación de la variable Desempeño Laboral*

| Escala de calificación | Fcia | Porcentaje |
|------------------------|------|------------|
| Alto (55-75)           | 6    | 10%        |
| Regular (35-54)        | 49   | 82%        |
| Bajo (15-34)           | 5    | 8%         |
| TOTAL                  | 60   | 100%       |

*Fuente: Matriz de datos de Instrumentos aplicados*

En la Tabla 1, para los pacientes que son atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, participantes del estudio, se encontró que, en la variable Desempeño Laboral, el 82% de ellos calificó a nivel regular, el 10% calificó como alto y el 8% como baja, lo que sugiere que se encuentran, en su mayoría, medianamente satisfechos con el desempeño de las funciones de los colaboradores de dicho establecimiento.

**Tabla 2***Nivel de calificación de la variable Satisfacción de Pacientes*

| Escala de calificación | Fcia | Porcentaje |
|------------------------|------|------------|
| Alto (55-75)           | 9    | 15%        |
| Regular (35-54)        | 46   | 79%        |
| Bajo (5-11)            | 5    | 8%         |
| TOTAL                  | 60   | 100%       |

*Fuente: Matriz de datos de Instrumentos aplicados*

En la Tabla 2, se pudo apreciar que para la variable Satisfacción de Pacientes, el 79% de los encuestados calificó a nivel regular esta variable, el 15% la calificó como alto y el 8% como baja, por lo que se sugiere que la mayoría de los participantes se encuentran medianamente satisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud I-4 de Morropón.

**Tabla 3**

*Nivel de calificación de la dimensión comportamiento del trabajador*

| Escala de calificación | Fcia | Porcentaje |
|------------------------|------|------------|
| Alto (36-50)           | 0    | 0%         |
| Regular (23-35)        | 10   | 17%        |
| Bajo (10-22)           | 49   | 82%        |
| TOTAL                  | 60   | 100%       |

*Fuente: Matriz de datos de Instrumentos aplicados*

En la Tabla 3, se encontró que para la dimensión comportamiento del trabajador, el 82% de los encuestados calificó a nivel bajo, el 17% la calificó como regular y ninguno a nivel alto; esto indica que los pacientes del establecimiento de salud I-4 Morropón perciben que el comportamiento de los trabajadores no es como lo esperarían.

**Tabla 4***Nivel de calificación de la dimensión funciones y tareas*

| Escala de calificación | Fcia | Porcentaje |
|------------------------|------|------------|
| Alto (19-25)           | 10   | 17%        |
| Regular (12-18)        | 44   | 73%        |
| Bajo (5-11)            | 6    | 10%        |
| TOTAL                  | 60   | 100%       |

*Fuente: Matriz de datos de Instrumentos aplicados*

En la Tabla 4, se encontró que para la dimensión funciones y tareas, el 73% de los encuestados calificó a nivel regular, el 17% la calificó como alto y el 10% como baja; lo que sugiere que los pacientes del establecimiento de salud I-4 Morropón, consideran que los trabajadores ejercen sus funciones y tareas en un nivel medio, y no del todo como lo quisieran.

.

**Tabla 5***Nivel de calificación de la dimensión humana*

| Escala de calificación | Fcia | Porcentaje |
|------------------------|------|------------|
| Alto (19-25)           | 7    | 12%        |
| Regular (12-18)        | 42   | 70%        |
| Bajo (5-11)            | 11   | 18%        |
| TOTAL                  | 60   | 100%       |

*Fuente: Matriz de datos de Instrumentos aplicados*

En la Tabla 5, se apreció que, para la dimensión humana, el 70% de los encuestados calificó a nivel regular, el 18% la calificó como bajo y el 12% como alto; esto sugiere que los pacientes del establecimiento de salud I-4 Morropón, consideran que los trabajadores muestran medianamente su trato humano hacia ellos, por lo que esperarían que mejore.

**Tabla 6***Nivel de calificación de la dimensión técnico-científica*

| Escala de calificación | Fcia | Porcentaje |
|------------------------|------|------------|
| Alto (14-20)           | 15   | 25%        |
| Regular (9-13)         | 40   | 67%        |
| Bajo (4-8)             | 5    | 8%         |
| TOTAL                  | 60   | 100%       |

*Fuente: Matriz de datos de Instrumentos aplicados*

En la Tabla 6, se pudo apreciar que, para la dimensión técnico-científica, el 67% de los encuestados calificó a nivel regular, el 25% la calificó como alto y el 8% como baja; esto dio a entender que los pacientes del establecimiento de salud I-4 Morropón, perciben que la formación de los trabajadores se encuentra en un nivel medio, teniendo en cuenta las atenciones recibidas.

**Tabla 7***Nivel de calificación de la dimensión entorno*

| Escala de calificación | Fcia | Porcentaje |
|------------------------|------|------------|
| Alto (22-30)           | 11   | 18%        |
| Regular (14-21)        | 46   | 77%        |
| Bajo (6-13)            | 3    | 5%         |
| TOTAL                  | 60   | 100%       |

*Fuente: Matriz de datos de Instrumentos aplicados*

En la Tabla 7, se encontró que para la dimensión entorno, el 77% de los encuestados calificó a nivel regular, el 18% la calificó como alto y el 5% como baja; esto sugiere que los pacientes del establecimiento de salud I-4 Morropón, sienten que los ambientes se encuentran medianamente implementados, según lo que esperarían que el lugar posea.

## Análisis Inferencial

### Comprobación de Hipótesis

#### Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

#### Hipótesis general

**H1:** Existe una relación directa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

**H0:** No existe una relación directa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

#### Tabla 8

*Correlación entre la variable desempeño laboral y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.*

|                 |                              | Desempeño<br>laboral       | Satisfacción<br>de pacientes |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Desempeño laboral            | Coeficiente de correlación | 1,000                        |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | . ,812**                     |
|                 |                              | N                          | 60                           |
|                 | Satisfacción de<br>pacientes | Coeficiente de correlación | ,812**                       |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | 1,000                        |
|                 |                              | N                          | 60                           |

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

En la tabla 8, se encontró la correlación general entre la variable desempeño laboral y satisfacción de pacientes, esta fue significativa al nivel 0,01, El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,812 y la significación bilateral 0,000. Por ello se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa entre el desempeño laboral y satisfacción de pacientes, en pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

### Objetivo específico 1

Establecer la relación entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

### Hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

**H0:** No existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

### Tabla 9

*Correlación entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.*

|                 |                   | Desempeño<br>laboral        | Dimensión<br>humana |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | ,696**              |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,000                |
|                 |                   | N                           | 60                  |
|                 | Dimensión humana  | Coefficiente de correlación | ,696**              |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,000                |
|                 |                   | N                           | 60                  |

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

En la tabla 9, se apreció la correlación entre el desempeño laboral y la dimensión humana, esta fue significativa al nivel 0,01, El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,696 y la significación bilateral 0,000. Por ello se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión humana de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

## Objetivo específico 2

Estimar la relación entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

## Hipótesis específica 2

**H1:** Existe relación directa entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

**H0:** No existe relación directa entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

**Tabla 10**

*Correlación entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.*

|                 |                   | Desempeño<br>laboral       | Entorno |
|-----------------|-------------------|----------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | 1,000   |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | ,648**  |
|                 |                   | N                          | 60      |
|                 | Entorno           | Coeficiente de correlación | ,648**  |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | 1,000   |
|                 |                   | N                          | 60      |

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

En la tabla 10, se encontró la correlación entre el desempeño laboral y el entorno, esta fue significativa al nivel 0,01, El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,648 y la significación bilateral 0,000. Por ello se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa entre desempeño laboral y el entorno de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación entre el desempeño laboral y la dimensión técnico científica de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

### Hipótesis específica 3

**H1:** Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión técnico científica de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

**H0:** No existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión técnico científica de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

**Tabla 11**

*Correlación entre el desempeño laboral y la dimensión técnico-científica de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.*

|                 |                    | Desempeño<br>laboral        | Técnico-<br>científica |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Desempeño laboral  | Coefficiente de correlación | 1,000                  |
|                 |                    | Sig. (bilateral)            | ,739**                 |
|                 |                    | N                           | 60                     |
|                 | Técnico-científica | Coefficiente de correlación | ,739**                 |
|                 |                    | Sig. (bilateral)            | 1,000                  |
|                 |                    | N                           | 60                     |

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

En la tabla 11, se encontró la correlación entre el desempeño laboral y la dimensión técnico-científica, esta fue significativa al nivel 0,01, El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,739 y la significación bilateral 0,000. Por ello se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión técnico-científica de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021.

## V. DISCUSIÓN

El desempeño laboral que se evidenció por parte de los colaboradores, y la satisfacción de los pacientes, son constructos de gran importancia, debido a que a raíz de ello es que se puede realizar una evaluación de cómo es que se está desarrollando la empresa, y las posibilidades que existen que esta prospere o simplemente vaya en caída; puesto que son los pacientes/usuarios quienes son los mejores evaluadores respecto al servicio que se les está brindando.

Es por ello, que Carrasco-Cortez (2014), manifiesta que a pesar que el desempeño laboral es un elemento fundamental en los colaboradores, este mismo se puede ver afectado por diversos factores, lo cual repercute de manera negativa en lo que pueda llegar a ser percibido por los pacientes/usuarios de algún servicio.

Por otro lado se tiene que, la satisfacción de los pacientes, está directamente relacionado con el hecho de sentir que el servicio que les es brindados a los mismos, es bueno, regular o malo; ello dependerá de las expectativas que logren cumplir tanto los colaboradores, ambientes y el establecimiento en general (Aguirre,2018).

Es por ello que, en base a lo expuesto con anterioridad, esta investigación expone a lo hallado en el estudio de la correlación entre el desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de Salud I-4 Morropón.

En primer lugar, se evidencia que los usuarios/pacientes que acuden al establecimiento de salud I-4 Morropón, puntuaron el desempeño laboral con un 82% en un nivel regular, el 10% lo ubicó en un nivel alto y el 8% en un nivel bajo, lo que refleja que según los pacientes/usuarios del establecimiento, en su mayoría consideran que el desempeño que ejercen los colaboradores es regular, debido a que perciben que existen algunos déficit tanto en su atención, como en la realización de sus actividades.

Seguidamente, respecto a la satisfacción de los usuarios/pacientes, el 79% de los encuestados indicó que sienten una satisfacción en nivel regular, mientras que el 15% se sintieron altamente satisfechos, y el 8% puntuaron que sienten una baja satisfacción por el servicio recibido en el establecimiento de salud; y todo ello debido a la escasa empatía, consideración y atención que reciben de parte de los

colaboradores del establecimiento de salud; llegando a reconocer que los mismos deben fortalecer algunas habilidades que les permita brindar una atención de calidad.

Así mismo, se aprecia que el desempeño laboral es un factor importante dentro de una organización, pues en base a ello es que se podrá identificar el nivel de calidad de servicio que están ofreciendo los colaboradores, y cómo es que este es percibido; debido a que todo ello se reflejará en el grado de satisfacción que tendrá cada uno de los pacientes y/o usuarios que asisten solicitando un servicio dentro del establecimiento; permitiendo reconocer qué factor se debe fortalecer, para que quienes acudan por un servicio, obtengan lo mejor, ya que la salud es un derecho que debe recibir toda la humanidad; y ello se refleja en el resultado obtenido en la tabla 8, ya que se detalla que entre la variable de desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes que acuden al establecimiento de salud, existe una relación significativa; lo que indica que a mayor nivel de desempeño laboral percibido por los pacientes/usuarios, mayor será su satisfacción debido al servicio recibido por parte de los colaboradores y establecimiento.

Dicho resultado, coincide con un estudio realizado por Noe (2018), quien halló que la calidad de servicio que brindan en un centro hospitalario de la ciudad de Piura, el 77% consideraron que la atención que se les brindaba es deficiente y poco deficiente, generando que no se sientan satisfechos con la atención brindada por parte de los colaboradores, ocasionándoles malestar e incomodidad.

Del mismo modo Zapata (2019), llevó a cabo una investigación donde identificó que el 94% de los pacientes/usuarios que acudían al área de Farmacia de consulta externa de un Hospital de Piura, presentaban insatisfacción respecto a la atención que les brindaban, debido al deficiente respeto, amabilidad y empatía.

Por otro lado, respecto al primer objetivo específico, en la tabla 9 se detalla que, entre la variable desempeño laboral y la dimensión humana (satisfacción del paciente), existe una relación significativa; concluyendo que mientras el desempeño laboral sea percibido por el paciente /usuario en un nivel alto, la

satisfacción en cuanto al trato, el respeto e interés se encontrará en un nivel alto; sin embargo si este llegara a obtener un nivel bajo, la satisfacción del paciente se verá perjudicada.

Del mismo modo tenemos a Meesala y Justin (2016), quienes expone que es relevante que los colaboradores que prestan servicios en los centros hospitalarios o se encuentren en el rubro de salud, deben poseer habilidades sociales, como por ejemplo el ser empático, transmitir confianza, seguridad y respeto; para que así los pacientes que acudan en busca de ayuda, se sientan satisfechos con la atención brindada y genere que se establezca un vínculo positivo.

Respecto al segundo objetivo específico, en la tabla 10 se obtuvo que, entre la variable de desempeño laboral y la dimensión técnico-científica (satisfacción de pacientes), existe una relación significativa; lo que indica que, mientras el paciente/usuario perciba un mayor nivel de desempeño laboral, la satisfacción en cuanto a la orientación y capacitación se encontrará en un nivel alto.

Así mismo Shan, et al. (2016), en una investigación que llevaron a cabo en China, obtuvieron como resultados que los pacientes/usuarios que se encuentran satisfechos con la atención recibida en dicho establecimiento de salud, es debido a un vínculo de confianza que logra el establecerse entre el colaborador y el paciente, y eso se da en base a la confianza, en el nivel de costo, en la adecuada atención de parte de los galenos, y que cada área del centro hospitalario cuente con equipamiento médico adecuado.

En cuanto al tercer objetivo específico, en la tabla 11 se observó que, entre la variable de desempeño laboral y la dimensión entorno (satisfacción de pacientes), existe una relación significativa; indicando que, mientras el paciente/usuario perciba un mayor nivel de desempeño laboral, la satisfacción en cuanto a la presencia que tenga cada colaborador, como la implementación, se encontrará en un nivel alto.

En base a los resultados que se han hallado en el presente estudio, existen estudios que permiten contrastar lo obtenido, como por ejemplo tenemos a Velásquez y Villavicencio (2016), quienes afirman que uno de los factores que repercute en gran

medida en el desempeño laboral es el estrés, que puede deberse a la sobrecarga de trabajo, como también el escaso apoyo entre colaboradores, la mala organización de responsabilidades, como la baja implementación en las áreas de trabajo; generando que el desempeño laboral se vea afectado, y a consecuencia de este es que los pacientes o personas que acuden a solicitar un servicio se sienten insatisfechos con el servicio brindado.

Si bien es cierto, no se han llevado a cabo estudios donde traten de asociar ambas variables, de desempeño laboral y satisfacción de los pacientes; es necesario tomar en cuenta y resaltar algunos factores que se encuentran relacionados con el desempeño laboral y cómo es que este repercute con la satisfacción que lleguen a tener los pacientes/usuarios en cuanto al servicio que se les brinde en un establecimiento de salud; por ejemplo se identifica que el desempeño laboral puede verse vulnerado, cuando se presentan situaciones que les genera estrés, así mismo el escaso apoyo que la misma organización (autoridades) les brinda a sus colaboradores (Sharma y Dhar,2016); del mismo modo Dall’Ora, et al. (2016), mencionan que el hecho que a los colaboradores se les asignen horarios mal establecidos, repercute en gran medida el desempeño laboral, trayendo consigo actitudes negativas entre los trabajadores, y hacen que se sientan insatisfechos con su propio trabajo.

Sin embargo, es importante mencionar lo hallado por Li, et al. (2017), quienes como resultados en el estudio que llevaron a cabo, obtuvieron que el desempeño laboral se ve afectado en alguna ocasiones debido a la falta con respeto y consideración hacia los colaboradores de los centros de salud, quienes en algún momento han podido llegar a ser víctimas de algún acto con contenido violento, por parte de los familiares de los pacientes que se encontraban recibiendo algún tipo de servicio dentro del establecimiento.

Por otro lado, respecto a la satisfacción que es perciba por los pacientes/usuarios; tenemos a Batbaatar, et al. (2017), quienes identificaron que algunos factores relevantes que evalúan la satisfacción y permite que esta se dé de una forma positiva, es la calidad de atención de parte de los trabajadores del establecimiento de salud.

Así mismo, Maggi (2018), en un estudio que realizó en el área de emergencia pediátrica, logró identificar que uno de los factores que impide que los pacientes sientan un nivel de satisfacción alto, es el hecho que el personal de salud no muestren una actitud empática, hecho que vulnera a los familiares de los pacientes que se encuentran internados, debido a que los padres que tienen a sus menores hijos atravesando una enfermedad poseen una sobre carga emocional, por tanto esperan consideración por parte de los galenos, sin embargo al ellos mostrarse apáticos, genera un nivel de satisfacción bajo.

Del mismo modo, Simone, et al. (2018), acotan que la satisfacción de los pacientes posee una correlación positiva con la satisfacción y compromiso laboral; puesto que mientras los colaboradores se sientan a gusto con el rol que cumplen dentro de su centro de labores, ellos reflejaran esa actitud en la atención que le brinden a los pacientes/usuarios.

Finalmente, en cuanto a mi aporte como investigadora considero que en base a lo obtenido en el presente estudio, coincido en que el desempeño laboral y cómo este sea percibido por parte de los pacientes/usuarios que acuden al establecimiento de salud, es de suma importancia, ya que los establecimientos de salud se deben a quienes acudan en búsqueda del servicio que se ofrece, y mientras ellos perciban un desempeño laboral bajo, esto generará que no se encuentren conforme con lo que se les brinda, llegando a sentirse insatisfechos, vulnerando el objetivo principal y la razón de ser del establecimiento; llegando a repercutir tanto en la evolución como en el progreso como organización y de sus colaboradores, ya que ellos forman parte del equipo que tiene el compromiso de velar por el bienestar de la humanidad.

Para concluir con este apartado, es importante mencionar que el presente estudio contó con una limitación, haciendo referencia a que la aplicación se realizó en tiempos de pandemia, se debió tener en cuenta el distanciamiento social, motivo por el cual no todos los pacientes tuvieron la disposición de participar; dificultando así alcanzar una cantidad mayor de participantes.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El desempeño laboral de los colaboradores, fue puntuado de parte de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, con un 82% en un nivel regular, el 10% lo ubicó en un nivel alto y el 8% en un nivel bajo.
2. El 79% de los encuestados indicó que sienten una satisfacción en nivel regular, mientras que el 15% se sintieron altamente satisfechos, y el 8% puntuaron que sienten una baja satisfacción por el servicio recibido en el establecimiento de salud.
3. Existe una correlación significativa entre la variable de desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, al nivel 0,01.
4. Existe una correlación significativa al nivel 0,01; entre el desempeño laboral y la dimensión humana en la variable de satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.
5. Existe una correlación significativa al nivel 0,01; entre el desempeño laboral y la dimensión el entorno en la variable de satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.
6. Existe una correlación significativa al nivel 0,01; entre el desempeño laboral y la dimensión técnico-científico en la variable de satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para el área de Dirección del Establecimiento de Salud I-4 Morropón

1. Realizar evaluaciones de desempeño laboral a los colaboradores del establecimiento de salud, para así lograr identificar qué factores están generando inconvenientes en su desempeño.
2. Equipar adecuadamente el centro, para así se pueda brindar un óptimo servicio a los pacientes que acuden al establecimiento.
3. Implementar un buzón de sugerencias, para que los pacientes/usuarios puedan dar sus perspectivas acerca de lo que se debe fortalecer dentro del establecimiento de salud.

Para los jefes de área del Establecimiento de Salud I-4 Morropón

4. Los jefes de área, podrían gestionar reuniones mensuales, que realicen las autoridades del establecimiento con los colaboradores de todas las áreas, para así se logren establecer vínculos de compromiso con la labor que realizan.
5. Brindar capacitaciones al personal, tanto en temas netamente laborales, como en temas que favorezcan en su desarrollo personas y socioemocional.

Para los colaboradores del Establecimiento de Salud I-4 Morropón

6. Participar de las capacitaciones brindadas por los jefes de área.
7. Poner en práctica las herramientas que se les brinden para mejorar su calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*. [Tesis de Pos grado]. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aiken, L., Sloane, D., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A., & Griffiths, P. (2021). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ open*, 8(1), e019189. Recuperado de: <https://bmjopen.bmj.com/content/8/1/e019189.abstract>
- Al-Neyadi, H., Abdallah, S., & Malik, M. (2018). Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL. *International Journal of Healthcare Management*, 11(2), 96-105. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/20479700.2016.1266804>
- Arias, W., Agueda, T., Delgado, Y., Ortiz, M. & Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 331-344. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000400331&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331&lng=es&tlng=es).
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in public health*, 137(2), 89-101. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1757913916634136>
- Berkowitz, B. (2016). The patient experience and patient satisfaction: measurement of a complex dynamic. *Online J Issues Nurs*, 21(1). Recuperado de: <http://ojin.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Vol-21-2016/No1-Jan-2016/The-Patient-Experience-and-Patient-Satisfaction.html>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics*

*Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Recuperado de:  
<http://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>

Cadotte, E., Woodruff, R. & Jenkins, R. (1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction *Revista de investigación de mercados*. 1987; 24 (3): 305-314. Recuperado de: [doi: 10.1177 / 002224378702400307](https://doi.org/10.1177/002224378702400307)

Cárdenas, M. (2021). *Factores de riesgo y desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización del H.M.Y.M. de Loja 2021*. [Tesis de Pos grado]. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67793/Salinas\\_CYC-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67793/Salinas_CYC-SD.pdf?sequence=1)

Carrasco-Cortez, V. (2014). Los trabajadores de salud, los actores olvidados de las reformas. *Acta Médica Peruana*, 31(1), 50-56. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v31n1/a09v31n1.pdf>

Casas, J., Repullo, J. & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8). Recuperado de:  
<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Chávez, R., Rojas, R., Bravo, I., & Guzmán, H. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General 83 Enrique Garcés-Servicio de Emergencias*. [Tesis de Pre grado]. Recuperado de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>

Coronado, A., & Vasquez, K. (2018). *Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017*. [Tesis de Pre grado]. Recuperado de:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL\\_CoronadoChanameAna\\_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf)

- Dall'Ora, C., Ball, J., Recio-Saucedo, A., & Griffiths, P. (2016). Characteristics of shift work and their impact on employee performance and wellbeing: A literature review. *International journal of nursing studies*, 57, 12-27. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748916000080>
- De Oliveira P., De Souza, M., Mangeon, P. & D'Ávila, A. (2016). Physicians' job satisfaction and motivation in a public academic hospital. *Human resources for health*, 14(1), 1-11. Recuperado de: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-016-0169-9>
- De Simone, S., Planta, A., & Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 39, 130-140. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0897189717302410>
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
- Elers, Y., & Gibert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4) Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400019&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400019&lng=es&tlng=pt).
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*, 2(9), 3.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo, cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Metodología de la Investigación* 6° edición. Recuperado de: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo sus similitudes y diferencias-with-cover-page-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones%20de%20los%20enfoques%20cuantitativo%20y%20cualitativo%20sus%20similitudes%20y%20diferencias-with-cover-page-)

[v2.pdf?Expires=1634019876&Signature=XsiKjExlk9C86q4MdZnmV7FWa0NXk50siZeTjglcEqra6iDHEeG0-l3wodNfNcR4u2~hXfAhwQhw3iP9~vub4F-HO7LGdijDS1IPfB4nuBA9KOR3yCrPtjLNgaEKtP3Bq4epuMurmA80ielh2z6vU5aFC4f8gg15U03NzTUq0Tgu29v-iv4xlok80P1ZTIGDFN~QdJhHjusvKj8E6uGEAkvmD7k8W0Op28Heus5sXMwvMJAP47tK0mxOcSzoaTGm8-Y8AdorHCuZI8D5U9g9P~ljbFUoiWvoJufvOY310G8x0XiAdZYqN7lcnYKi-Y2ozHTW0BjP0Pna4zPCBeAh~w &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es)

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 620-628. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es>

Hoyos, L., & Moreno, F. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019*. [Tesis para optar el grado de Magister]. Recuperado de: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4644/T061\\_70125578\\_75603371\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4644/T061_70125578_75603371_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016*. Lima. Recuperado de: [http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf).

Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. Recuperado de: <http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>

- Li, L., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., Sun, T. & Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC health services research*, 17(1), 1-8. Recuperado de: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2348-3>
- Li, Z., Yan, C., Shi, L., Mu, H., Li, X., Li, A., Zhao, C., Sun, T., Gao, L., Li-hua, F. & Mu, Y. (2017). Workplace violence against medical staff of Chinese children's hospitals: a cross-sectional study. *PloS one*, 12(6), e0179373. Recuperado de: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0179373>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de Pos Grado] Recuperado de: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916305057>
- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Merino-Plaza, M., Carrera-Hueso, F., Roca-Castelló, M., Morro-Martín, M., Martínez-Asensi, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 32, 352-361. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/gs/2018.v32n4/352-361/>
- Nasurdin, A., Ling, T., Khan, S. (2018) Linking social support, work engagement and job performance in nursing. *International Journal of Business &*

- Society*, 19(2). Recuperado de:  
<http://www.ijbs.unimas.my/images/repository/pdf/Vol19-no2-paper8.pdf>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de investigación*. Recuperado de:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Noe, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario paciente en la consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura-2018*. [Tesis de Pos Grado]. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33196/noe\\_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33196/noe_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ochoa, M., & Duran, N. (2015), Justicia Organizacional, desempeño laboral y discapacidad, *Revista Colombiana de comportamiento social*, 7(1) 201-222. Recuperado de:  
[http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4827/Justicia\\_organizaciona\\_l\\_desempe%C3%B1o\\_laboral\\_y\\_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031260698224524](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4827/Justicia_organizaciona_l_desempe%C3%B1o_laboral_y_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031260698224524)
- Páramo, D., Flores-Hernández, C. y Díaz-De-León, L. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & Trabajo*, 18 (57), 173-176. Recuperado de:  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300173>
- Parra, R., Arce, M., y Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. Recuperado de:  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>
- Quinde, Y. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los trabajadores del establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura; 2019–2020*. [Tesis de Pos Grado]. Recuperado de:  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2792/SPGSA-QUI-MOR-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sadeh, E. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *The TQM Journal*. Recuperado

de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-02-2015-0032/full/html>

Sáenz-Poma, G., Chávez-Asmat, R., Silva-Valencia, J., Simón-Romero, S., & Tejada-Llacsá, P. (2018). Satisfaction level of post-operated facial trauma patients. A cohort study of a National Hospital in Peru. *Revista chilena de cirugía*, 70(1), 46-52. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-40262018000100046>

Salinas, J., & González, H. (2006). Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. *Psicología para América Latina*, (8), 0-0. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2006000400014](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014)

Shabbir, A., Malik, S. & Malik, S. (2016) Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-06-2014-0074/full/html>

Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., Hao, Y., Han, Y., Gao, L., Hao, J., Wang, L., Xu, W., & Ren, J. (2016). Patient satisfaction with hospital inpatient care: effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PloS one*, 11(10), e0164366. Recuperado de: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0164366>

Sharma, J & Dhar, R. (2016). "Factors influencing job performance of nursing staff: Mediating role of affective commitment", *Personnel Review*, 45 (1) ,161-182. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/PR-01-2014-0007>

Toaquiza, N. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*. [Tesis para optar el grado de Magister]. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>

- Vara, H. (2010). *¿Cómo evaluar la rigurosidad científica de las tesis doctorales?* Universidad San Martín de Porras. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Aristides-Vara-Horna/publication/215797775\\_Como\\_evaluar\\_la\\_rigurosidad\\_cientifica\\_de\\_las\\_tesis\\_doctorales/links/56456f0408aef646e6cc3b21/Como-evaluar-la-rigurosidad-cientifica-de-las-tesis-doctorales.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Aristides-Vara-Horna/publication/215797775_Como_evaluar_la_rigurosidad_cientifica_de_las_tesis_doctorales/links/56456f0408aef646e6cc3b21/Como-evaluar-la-rigurosidad-cientifica-de-las-tesis-doctorales.pdf)
- Velastegui, E. (2021). *Las conductas de violencia de los usuarios y el impacto en el desempeño laboral de los profesionales de medicina interna del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social IESS Latacunga*. [Tesis para optar el grado de Magister]. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32013/1/105%20GTH.pdf>
- Velásquez, F., & Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre–octubre del 2016*. [Tesis de Pre grado]. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zapata, J. (2020). *Calidad y satisfacción en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018*. [Tesis de Pre grado]. Recuperado de: [http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis\\_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción del usuario basado en ISO 9001: 2008. MONTAR. *Revista Iberoamericana de Investigación y Desarrollo Educativo*, 7 (13), 607-620. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200607&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607&lng=es&tlng=es)

## ANEXOS

**Anexo 01:** *Tabla de Operacionalización de las variables.*

| <b>VARIABLES E INDICADORES</b> |   |   |   |  |                           |
|--------------------------------|---|---|---|--|---------------------------|
| <b>VARIABLES</b>               | <b>DEFINICION</b>   | <b>Definición operacional</b>   | <b>DIMENSIONES</b>                                      | <b>INDICADORES</b>   | <b>Escala de medición</b> |
| Desempeño laboral              | Se considera como al conjunto de actos que realizará un individuo con la finalidad de obtener algo a cambio, el cual dependerá a si el rendimiento fue bueno o no (Cárdenas, 2021). | Hace referencia al puntaje obtenido de cada una de las dimensiones (Comportamiento del trabajador, Funciones y tareas). | Comportamiento del trabajador<br><br>Funciones y tareas | Capacidades<br>Habilidad<br>Cualidad<br>Calidad<br><br>Satisfacción<br>Productividad   | CUESTIONARIO              |
| Satisfacción de pacientes      | Es la consecuencia de la percepción por parte de los usuarios frente al servicio recibido, el mismo que puede ser calificado como eficiente o                                       | Hace referencia al puntaje obtenido de cada una de las dimensiones (Dimensión Humana,                                   | Dimensión Humana  | -Trato a los pacientes.<br>-Respeto a la privacidad.<br>- Interés por la salud de los pacientes<br>-Respeto a la privacidad. | ORDINAL                   |

|  |                             |                                |                                   |   |  |
|--|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--|
|  | deficiente (Cadotte, 2017). | Técnico científica y Entorno). | Entorno<br><br>Técnico científica | -Personal adecuadamente uniformado.<br>-Ambientes limpios.<br><br>-El personal brinda charlas educativas.<br>-El personal orienta de los cuidados a seguir. |  |
|--|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--|

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021

Petty Massiel Nanquen Chiroque

#### Instrucciones

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información servirá para conocer el desempeño laboral y la satisfacción de los pacientes. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada, por lo que le agradecemos no colocar su nombre. El cuestionario presenta una serie de preguntas sobre distintos aspectos. Por favor, marque con una X la casilla que más se identifique con la pregunta que se plantea.

| N°                            | Variable Desempeño Laboral<br>ITEMS   | RESPUESTA                           |                          |                                    |                           |                         |
|-------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
|                               |   | Extremadamente<br>Satisfecho<br>(5) | Muy<br>satisfecho<br>(4) | Moderadamente<br>Satisfecho<br>(3) | Poco<br>Satisfecho<br>(2) | No<br>Satisfecho<br>(1) |
| <b>INDICADOR: CAPACIDADES</b> |   |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 1                             | El profesional termina su trabajo oportunamente.                                    |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 2                             | El profesional cumple con las atenciones y tareas que le corresponden.              |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| <b>INDICADOR: HABILIDAD</b>   |   |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 3                             | El profesional evita los conflictos con sus compañeras de trabajo.                  |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 4                             | El profesional se adapta fácilmente a los cambios en su puesto de trabajo.          |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 5                             | El profesional cumple y acepta las reglas establecidas en su lugar de trabajo.      |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| <b>INDICADOR: CUALIDAD</b>    |   |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 6                             | Los profesionales llegan puntuales al establecimiento.                              |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 7                             | Los profesionales llegan con anticipación para ingresar a su trabajo.               |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 8                             | Los profesionales son respetuosos al brindar sus servicios.                         |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| <b>INDICADOR: CALIDAD</b>     |   |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 9                             | Los profesionales usan adecuadamente los recursos de la institución.                |                                     |                          |                                    |                           |                         |
| 10                            | Los profesionales necesitan de supervisión para realizar sus actividades laborales. |                                     |                          |                                    |                           |                         |

| <b>INDICADOR: SATISFACCION</b>  |   |  |  |  |  |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|
| 11                              | El profesional siente satisfacción al realizar sus actividades laborales.                 |  |  |  |  |
| 12                              | Creer que el profesional queda conforme luego de una jornada laboral.                     |  |  |  |  |
| 13                              | Los profesionales muestran preocupación por cumplir con las metas del trabajo.            |  |  |  |  |
| <b>INDICADOR: PRODUCTIVIDAD</b> |   |  |  |  |  |
| 14                              | Los profesionales demuestran que tienen un alto rendimiento laboral                       |  |  |  |  |
| 15                              | Los profesionales del establecimiento realizan con rapidez las actividades de su trabajo. |  |  |  |  |

| N°  | Variable Satisfacción de pacientes<br>ITEMS  | RESPUESTAS                    |                    |                              |                     |                   |
|---|--|-------------------------------|--------------------|------------------------------|---------------------|-------------------|
|   |  | Extremadamente Satisfecho (5) | Muy satisfecho (4) | Moderadamente Satisfecho (3) | Poco Satisfecho (2) | No Satisfecho (1) |
| <b>INDICADOR: TRATO A LOS PACIENTES</b>                         |  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 16  | Durante su permanencia en el establecimiento el personal brinda un trato amable                                  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 17  | El profesional muestra interés cuando le consulta sobre su problema de salud.                                    |                               |                    |                              |                     |                   |
| <b>INDICADOR: RESPETO A LA PRIVACIDAD</b>                       |  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 18  | El Profesional que lo atiende mantiene el secreto de confidencialidad acerca de su diagnóstico .                 |                               |                    |                              |                     |                   |
| <b>INDICADOR: INTERES POR LA SALUD</b>                          |  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 19  | Los pacientes son transferidos inmediatamente a otro establecimiento, si el profesional lo considera conveniente |                               |                    |                              |                     |                   |
| 20  | El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo.                                 |                               |                    |                              |                     |                   |
| <b>INDICADOR: EL PERSONAL ORIENTA DE LOS CUIDADOS A SEGUIR.</b> |  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 21  | El profesional que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.                                |                               |                    |                              |                     |                   |
| 22  | En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia.                 |                               |                    |                              |                     |                   |
| 23  | Las explicaciones dadas por el personal acerca de su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes.               |                               |                    |                              |                     |                   |
| <b>INDICADOR: EL PERSONAL BRINDA CHARLAS EDUCATIVAS</b>         |  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 24  | El profesional lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.   |                               |                    |                              |                     |                   |
| <b>INDICADOR: PERSONAL ADECUADAMENTE UNIFORMADO</b>             |  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 25  | El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio   |                               |                    |                              |                     |                   |
| <b>INDICADOR: AMBIENTES LIMPIOS</b>                             |  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 26  | Los servicios higiénicos se encuentran limpios y en buenas condiciones   |                               |                    |                              |                     |                   |
| 27  | Los consultorios se encuentran debidamente ordenados y limpios.  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 28  | Los consultorios cuentan con buena iluminación.  |                               |                    |                              |                     |                   |
| 29  | Los consultorios son amplios y cómodos   |                               |                    |                              |                     |                   |
| 30  | En términos generales se siente satisfecho con la atención recibida.   |                               |                    |                              |                     |                   |

### Anexo 3: Validez y Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

#### DESEMPEÑO LABORAL (VALIDEZ DE CONSTRUCTO)

##### Correlaciones

|                               |                        | Comportamiento<br>del trabajador | Funciones y tareas |
|-------------------------------|------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Comportamiento del trabajador | Correlación de Pearson | 1                                | ,688*              |
|                               | Sig. (bilateral)       |                                  | ,028               |
|                               | N                      | 10                               | 10                 |
| Funciones y tareas            | Correlación de Pearson | ,688*                            | 1                  |
|                               | Sig. (bilateral)       | ,028                             |                    |
|                               | N                      | 10                               | 10                 |

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

## DESEMPEÑO LABORAL (ALFA DE CRONBACH)

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,907             | 15             |

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| I1  | 38,80  | 79,956  | ,447                                     | ,906  |
| I2  | 39,20  | 77,067  | ,537                                     | ,903  |
| I3  | 38,60  | 74,489  | ,571                                     | ,902  |
| I4  | 38,60  | 81,378  | ,347                                     | ,908  |
| I5  | 38,90  | 79,211  | ,614                                     | ,903  |
| I6  | 39,80  | 75,067  | ,707                                     | ,898  |
| I7  | 39,60  | 72,711  | ,777                                     | ,895  |
| I8  | 38,80  | 80,844  | ,371                                     | ,908  |
| I9  | 39,00  | 74,444  | ,659                                     | ,899  |
| I10 | 38,80  | 75,067  | ,422                                     | ,911  |
| I11 | 39,00  | 70,889  | ,905                                     | ,890  |
| I12 | 38,90  | 71,433  | ,792                                     | ,894  |
| I13 | 39,00  | 67,778  | ,695                                     | ,899  |
| I14 | 38,80  | 72,622  | ,668                                     | ,899  |
| I15 | 39,40  | 74,711  | ,604                                     | ,901  |

#### Anexo 4: Validez y Confiabilidad del Instrumento de Satisfacción de los pacientes

### SATISFACCIÓN DE PACIENTES (VALIDEZ DE CONSTRUCTO)

|                    |                        | Correlaciones    |                    |         |
|--------------------|------------------------|------------------|--------------------|---------|
|                    |                        | Dimensión humana | Técnico-científica | Entorno |
| Dimensión humana   | Correlación de Pearson | 1                | ,843**             | ,784**  |
|                    | Sig. (bilateral)       |                  | ,002               | ,007    |
|                    | N                      | 10               | 10                 | 10      |
| Técnico-científica | Correlación de Pearson | ,843**           | 1                  | ,657*   |
|                    | Sig. (bilateral)       | ,002             |                    | ,039    |
|                    | N                      | 10               | 10                 | 10      |
| Entorno            | Correlación de Pearson | ,784**           | ,657*              | 1       |
|                    | Sig. (bilateral)       | ,007             | ,039               |         |
|                    | N                      | 10               | 10                 | 10      |

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

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

## SATISFACCIÓN DE PACIENTES (ALFA DE CRONBACH)

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,937             | 15             |

### Estadísticas de total de elemento

|        | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| I1_V2  | 41,30  | 119,567   | ,644                                     | ,934  |
| I2_V2  | 40,70  | 118,233   | ,774                                     | ,930  |
| I3_V2  | 40,20  | 117,511   | ,496                                     | ,941  |
| I4_V2  | 41,20  | 120,844   | ,486                                     | ,939  |
| I5_V2  | 41,60  | 110,711   | ,849                                     | ,928  |
| I6_V2  | 40,70  | 119,789   | ,697                                     | ,932  |
| I7_V2  | 40,60  | 115,378   | ,791                                     | ,930  |
| I8_V2  | 40,50  | 118,278   | ,813                                     | ,930  |
| I9_V2  | 40,50  | 124,278   | ,599                                     | ,935  |
| I10_V2 | 40,90  | 114,544   | ,780                                     | ,930  |
| I11_V2 | 40,90  | 123,211   | ,616                                     | ,934  |
| I12_V2 | 40,90  | 119,433   | ,715                                     | ,932  |
| I13_V2 | 40,60  | 115,378   | ,879                                     | ,928  |
| I14_V2 | 41,20  | 120,400   | ,802                                     | ,931  |
| I15_V2 | 41,40  | 126,933   | ,542                                     | ,936  |

**Anexo 5: Validez de Constructo por ítem del Instrumento de Desempeño Laboral**

**“Desempeño Laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021”**

| N° | VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |                       |    |    |    |    |     |
|----|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----------------------|----|----|----|----|-----|
|    | D1 COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     | D2 FUNCIONES Y TAREAS |    |    |    |    |     |
|    | 1                                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | TCT | 11                    | 12 | 13 | 14 | 15 | TFT |
| 1  | 4                                | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3  | 33  | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 17  |
| 2  | 4                                | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2  | 29  | 2                     | 2  | 2  | 1  | 1  | 8   |
| 3  | 3                                | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 27  | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 16  |
| 4  | 3                                | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 30  | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 16  |
| 5  | 3                                | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2  | 28  | 3                     | 3  | 3  | 3  | 2  | 14  |
| 6  | 2                                | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 14  | 1                     | 1  | 1  | 2  | 1  | 6   |
| 7  | 3                                | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 33  | 4                     | 4  | 5  | 5  | 3  | 21  |
| 8  | 3                                | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5  | 30  | 2                     | 2  | 1  | 3  | 2  | 10  |
| 9  | 2                                | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3  | 25  | 3                     | 3  | 2  | 3  | 3  | 14  |
| 10 | 3                                | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5  | 30  | 3                     | 4  | 5  | 3  | 2  | 17  |

| VALIDEZ DE CONSTRUCTO |         |
|-----------------------|---------|
| Ítem                  | Pearson |
| 1                     | 0.701   |
| 2                     | 0.738   |
| 3                     | 0.772   |
| 4                     | 0.553   |
| 5                     | 0.534   |
| 6                     | 0.573   |
| 7                     | 0.757   |
| 8                     | 0.549   |
| 9                     | 0.748   |
| 10                    | 0.570   |
| 11                    | 0.940   |
| 12                    | 0.919   |
| 13                    | 0.859   |
| 14                    | 0.847   |
| 15                    | 0.759   |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| EXTREMDAMENTE SATISFECHO | 5 |
| MUY SATISFECHO           | 4 |
| MODERADAMENTE SATISFECHO | 3 |
| POCO SATISFECHO          | 2 |
| NO SATISFECHO            | 1 |

**Anexo 6: Validez de Constructo por ítem del Instrumento de Satisfacción de los Pacientes**

| N° | VARIABLE 2: SATISFACCION DE PACIENTES |    |    |    |    |     |                       |    |    |    |     |             |    |    |    |    |    |    |
|----|---------------------------------------|----|----|----|----|-----|-----------------------|----|----|----|-----|-------------|----|----|----|----|----|----|
|    | D3 DIMENSION HUMANA                   |    |    |    |    |     | D4 TECNICO-CIENTIFICA |    |    |    |     | D 5 ENTORNO |    |    |    |    |    |    |
|    | 16                                    | 17 | 18 | 19 | 20 | TDH | 21                    | 22 | 23 | 24 | TTC | 25          | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | TE |
| 1  | 2                                     | 4  | 5  | 2  | 2  | 15  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 16  | 3           | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 17 |
| 2  | 3                                     | 3  | 4  | 3  | 4  | 17  | 5                     | 5  | 4  | 3  | 17  | 4           | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 20 |
| 3  | 2                                     | 2  | 1  | 2  | 2  | 9   | 2                     | 3  | 3  | 3  | 11  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 17 |
| 4  | 4                                     | 4  | 5  | 1  | 2  | 16  | 3                     | 3  | 3  | 4  | 13  | 2           | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 15 |
| 5  | 3                                     | 3  | 4  | 1  | 1  | 12  | 3                     | 3  | 4  | 3  | 13  | 2           | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 15 |
| 6  | 1                                     | 2  | 2  | 2  | 1  | 8   | 2                     | 2  | 2  | 3  | 9   | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 6  |
| 7  | 4                                     | 5  | 5  | 5  | 5  | 24  | 4                     | 5  | 5  | 5  | 19  | 5           | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 25 |
| 8  | 1                                     | 2  | 5  | 4  | 1  | 13  | 3                     | 2  | 2  | 3  | 10  | 4           | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 17 |
| 9  | 3                                     | 3  | 3  | 3  | 2  | 14  | 2                     | 2  | 3  | 3  | 10  | 3           | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 19 |
| 10 | 2                                     | 3  | 2  | 3  | 2  | 12  | 3                     | 3  | 3  | 2  | 11  | 2           | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 18 |

| VALIDEZ DE CONSTRUCTO |         |
|-----------------------|---------|
| Ítem                  | Pearson |
| 16                    | 0.728   |
| 17                    | 0.865   |
| 18                    | 0.702   |
| 19                    | 0.563   |
| 20                    | 0.840   |
| 21                    | 0.862   |
| 22                    | 0.961   |
| 23                    | 0.911   |
| 24                    | 0.691   |
| 25                    | 0.850   |
| 26                    | 0.844   |
| 27                    | 0.907   |
| 28                    | 0.947   |
| 29                    | 0.923   |
| 30                    | 0.544   |

|  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
|  | EXTREMDAMENTE SATISFECHO | 5 |
|  | MUY SATISFECHO           | 4 |
|  | MODERADAMENTE SATISFECHO | 3 |
|  | POCO SATISFECHO          | 2 |
|  | NO SATISFECHO            | 1 |

## Anexo 7: Solicitud dirigida al Gerente de Class Morropón





"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Piura, Perú, 08 Noviembre de 2021

**C.D CHRISTIAN VELÁSQUEZ AMPUERO**  
**GERENTE DE CLASS MORROPON**

**ASUNTO:** Autorización para realizar trabajo de investigación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a: NANQUEN CHIROQUE PETTY MASSIEL con DNI 72447808, maestrante de la experiencia curricular Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación a mi cargo, de la Universidad César Vallejo, con código de matrícula N° 7002325486, quien realizará su trabajo de investigación para obtener el grado académico de Maestro (a) en Gestión de los Servicios de la Salud titulado: **"Desempeño Laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021"** este trabajo de investigación tiene fines académicos, no fin de lucro alguno, donde se aplicarán instrumentos de recojo de información.

Agradecemos anteladamente por la atención que le brinde con las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización formal y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación en la entidad bajo su dirección.

Hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente





**Edwin M. García Ramírez**  
**Jefe Unidad de Posgrado Piura**  
**Universidad César Vallejo**

Scanned by TapScanner

Anexo 8: Autorización por parte del Gerente de Class Morropón

**GOBIERNO REGIONAL PIURA**  
**DIRECCION REGIONAL DE SALUD PIURA**  
**DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD MORROPON**  
**HUANCABAMBA**  
**CLAS MORROPON**

**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU, 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”**

Morropón, 10 de noviembre de 2021

**OFICIO N° 513-2021.-GOB.REG.P-DRSP-DSRSMH-CLAS-M.**

**A : EDWIN M. GARCIA RAMIREZ**  
**JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO PIURA**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**DE : CD. CHRISTIAN ANGEL VELASQUEZ AMPUERO**  
**GERENTE CLAS MORROPON**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION.**

Por el presente me dirijo a Usted; para saludarle muy cordialmente y a la vez dar la autorización al maestrante **NANQUEN CHIROQUE PETTY MASSIEL**, identificada con DNI N° 72447808, para que realice su trabajo de investigación titulado **“Desempeño Laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el Establecimiento de Salud I-4 Morropón, 2021”**.

Así mismo se le informa que estamos dándole todas las facilidades para que logre con éxito dicho proyecto.

Oportunidad propicia para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**C.S. CLAS MORROPON**  
Dr. Christian Velásquez Ampuero  
GERENTE  
C.O.P. 20075

---

AA.HH. Santa Julia Calle FRANCISCO BOLOGNESI Mz "L" Lote "03"  
E-MAIL: clasmorropon@dsrsmh.gob.pe

Scanned by TapScanner

## Anexo 9: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el siguiente documento, acepto de forma verbal y escrita ser participe del trabajo de investigación titulado: Desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021. Así mismo siendo informado sobre los objetivos, la finalidad de este proyecto y considerando que mi participación es anónima, hago constar a través de mi firma que acepto ser parte de este proyecto de investigación. Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie.

DNI:

FIRMA:

Morropón,.....de 2021

## Anexo 10: Matriz de Validación de Instrumentos

### Jurado Experto 1

#### VALIDACION DE EXPERTO

**Nombre del instrumento:** Encuesta sobre desempeño laboral.

**Objetivo:** Determinar la escala valorativa de la variable desempeño laboral.

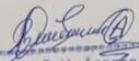
**Dirigido a:** Pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Luz Betty Lozano Alarcón

**Grado académico del evaluador:** Magister en Gestión de los servicios de la Salud.

#### VALORACIÓN

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| ALTO ✓ | REGULAR | BAJO |
|--------|---------|------|

  
-----  
Q.F. Luz Betty Lozano Alarcón  
CQFP N° 21671  
-----

Mg. Luz Betty Lozano Alarcón

DNI 40512916

## VALIDACION DE EXPERTO

**Nombre del instrumento:** Encuesta sobre satisfacción de pacientes.

**Objetivo:** Determinar la escala valorativa de la variable satisfacción de los pacientes.

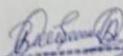
**Dirigido a:** Pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Luz Betty Lozano Alarcón

**Grado académico del evaluador:** Magister en Gestión de los servicios de la Salud.

### VALORACIÓN:

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| ALTO ✓ | REGULAR | BAJO |
|--------|---------|------|

  
Mg. Luz Betty Lozano Alarcón  
COFP N° 21671

Mg. Luz Betty Lozano Alarcón

DNI. 40512916



MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: "Desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021"

AUTORA: Petty Massiel Nanquen Chiroque

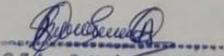
| Variable 1  | DIMENSIONES                   | INDICADORES            | ITEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN  |                |                          |                 |               |   |    |  |    |                                       | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |   |    |    |   |  |  |
|---|-------------------------------|------------------------|-------|--|----------------|--------------------------|-----------------|---------------|---|----|--|----|---------------------------------------|-------------------------------|---|----|----|---|--|--|
|   |                               |                        |       | Extremadamente satisfecho  | Muy satisfecho | Moderadamente satisfecho | Poco satisfecho | No satisfecho | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ITEM |                               | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |    |   |  |  |
|   |                               |                        |       |  |                |                          |                 |               | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    |                               | NO  | SI | NO |   |  |  |
| <b>DESEMPEÑO LABORAL</b><br>Se considera como al conjunto de actos que realizará un individuo con la finalidad de obtener algo a cambio, el cual dependerá a si el rendimiento fue bueno o no (Cárdenas, 2021). | COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR | INDICADOR: CAPACIDADES | 1     | El profesional termina su trabajo oportunamente.                               |                |                          |                 |               |   | Y  |  | Y  |                                       | X                             |   | Y  |    |   |  |  |
|   |                               |                        | 2     | El profesional cumple con las atenciones y tareas que le corresponden          |                |                          |                 |               |   | X  |  | Y  |                                       | X                             |   |    |    | X |  |  |
|   |                               | INDICADOR: HABILIDADES | 3     | El profesional evita los conflictos con sus compañeras de trabajo.             |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | X                                     |                               | X   |    |    | X |  |  |
|   |                               |                        | 4     | El profesional se adapta fácilmente a los cambios en su puesto de trabajo.     |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | Y                                     |                               | X   |    |    | X |  |  |
|   |                               |                        | 5     | El profesional cumple y acepta las reglas establecidas en su lugar de trabajo. |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | X                                     |                               | X   |    |    | X |  |  |

|                    |                          |    |   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |  |  |  |
|--------------------|--------------------------|----|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
| FUNCIONES Y TAREAS | INDICADOR: CALIDAD       | 6  | Los profesionales llegan puntuales al establecimiento                                     |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    |                          | 7  | Los profesionales llegan con anticipación para ingresar a su trabajo                      |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    |                          | 8  | Los profesionales son respetuosos al brindar sus servicios                                |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    | INDICADOR: CALIDAD       | 9  | Los profesionales usan adecuadamente los recursos de la institución.                      |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    |                          | 10 | Los profesionales necesitan de supervisión para realizar sus actividades laborales.       |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    | INDICADOR: SATISFACCION  | 11 | El profesional siente satisfacción al realizar sus actividades laborales                  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    |                          | 12 | Crees que el profesional queda conforme luego de una jornada laboral                      |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    |                          | 13 | Los profesionales muestran preocupación por cumplir con las metas del trabajo.            |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    | INDICADOR: PRODUCTIVIDAD | 14 | Los profesionales demuestran que tienen un alto rendimiento laboral.                      |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                    |                          | 15 | Los profesionales del establecimiento realizan con rapidez las actividades de su trabajo. |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |

| VARIABLE 2   | DIMENSIONES          | INDICADORES  | ITEMS |  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN   |                |                          |                 |               |   |    |                                       |    |                                       |    |   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |    |
|--|----------------------|--|-------|--|---------------------------|----------------|--------------------------|-----------------|---------------|---|----|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|---|-------------------------------|----|
|  |                      |  |       |  | Extremadamente satisfecho | Muy satisfecho | Moderadamente satisfecho | Poco satisfecho | No satisfecho | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el ITEM |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |                               |    |
|  |                      |  |       |  |                           |                |                          |                 |               | SI  | NO | SI                                    | NO | SI                                    | NO | SI  |                               | NO |
| <b>SATISFACION DE PACIENTES</b><br>Es la consecuencia de la percepción por parte de los usuarios frente al servicio recibido, el mismo que puede ser calificado como eficiente o deficiente (Cadotte, 2017). | DIMENSION HUMANA     | INDICADOR: TRATO A LOS PACIENTES                         | 16    | Durante su permanencia en el establecimiento el personal brinda un trato amable                                  |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    |   |                               |    |
|  |                      |  | 17    | El profesional muestra interés cuando le consulta sobre su problema de salud.                                    |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    |   |                               |    |
|  |                      | INDICADOR: RESPETO A LA PRIVACIDAD                       | 18    | El Profesional que lo atiende mantiene el secreto de confidencialidad acerca de su diagnóstico                   |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    |   | X                             |    |
|  |                      | INDICADOR: INTERES POR LA SALUD                          | 19    | Los pacientes son transferidos inmediatamente a otro establecimiento, si el profesional lo considera conveniente |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    |   | X                             |    |
|  |                      |  | 20    | El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo.                                 |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    |   | X                             |    |
|  | TÉCNICO - CIENTÍFICA | INDICADOR: EL PERSONAL ORIENTA DE LOS CUIDADOS A SEGUIR. | 21    | El profesional que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.                                |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |
|  |                      |  | 22    | En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de  |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |
|  |                      |  |       |  |                           |                |                          |                 |               |   |    |                                       |    |                                       |    |   |                               |    |

Scanned by TapScanner

|         |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
|---------|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
| ENTORNO |  |  | acuerdo a su dolencia.   |   |  |  |  |  |  |  | X | ✓ | X | X |   |  |  |
|         |  | 23   | Las explicaciones dadas por el personal acerca de su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes. |   |  |  |  |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |
|         |  | INDICADOR: EL PERSONAL BRINDA CHARLAS EDUCATIVAS | 24   | El profesional lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.      |  |  |  |  |  |  |   | X | X | X | + |  |  |
|         |  | INDICADOR: PERSONAL ADECUADAMENTE UNIFORMADO     | 25   | El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.             |  |  |  |  |  |  |   | X | X |   |   |  |  |
|         |  | INDICADOR: AMBIENTES LIMPIOS                     | 26   | Los servicios higiénicos se encuentran limpios y en buenas condiciones. |  |  |  |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |
|         |  |  | 27   | Los consultorios se encuentran debidamente ordenados y limpios.         |  |  |  |  |  |  |   | X | X | X | ✓ |  |  |
|         |  |  | 28   | Los consultorios cuentan con buena iluminación                          |  |  |  |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |
|         |  |  | 29   | Los consultorios son amplios y cómodos.                                 |  |  |  |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |
|         |  |  | 30   | En términos generales se siente satisfecho con la atención recibida.    |  |  |  |  |  |  |   | X | X | + | X |  |  |

  
 Q.F. Luz Betty Lozano Alarcón  
 COEP N° 21671  
 JUEZ EXPERTO

## Jurado Experto: 2

### VALIDACION DE EXPERTO

**Nombre del instrumento:** Encuesta sobre Desempeño laboral.

**Objetivo:** Conocer la escala Valorativa de la variable Desempeño Laboral

**Dirigido a:** Pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

**Grado académico del evaluador:** Magister en Gestión de los servicios de la Salud.

### VALORACIÓN

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| ALTO ✓ | REGULAR | BAJO |
|--------|---------|------|

  
Mg. María Teresa Arango Oscco  
C.Q.F.P. 6418

Mg. OF. Teresa Arango Oscco.  
DNI 21525946.

**Nombre del instrumento:** Encuesta sobre Satisfacción de pacientes.

**Objetivo:** Conocer la escala Valorativa de la variable Satisfacción de pacientes.

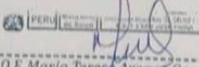
**Dirigido a:** Pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

**Grado académico del evaluador:** Magister en Gestión de los servicios de la Salud.

**VALORACIÓN:**

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| ALTO ✓ | REGULAR | BAJO |
|--------|---------|------|

  
Q.F. Maria Teresa Arango Oser  
C.O.F.P. 6414

Mg. *Maria Teresa Arango Oser*  
DNI. 21525946.



MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: "Desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021"

AUTORA: Petty Massiel Nanquen Chiroque

| Variable 1  | DIMENSIONES                          | INDICADORES                   | ITEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN  |                |                          |                 |               |   |    |  |    |                                       |    |   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |    |  |  |
|---|--------------------------------------|-------------------------------|-------|--|----------------|--------------------------|-----------------|---------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|-------------------------------|----|--|--|
|   |                                      |                               |       | Extremadamente satisfecho  | Muy satisfecho | Moderadamente satisfecho | Poco satisfecho | No satisfecho | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ITEM |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |                               |    |  |  |
|   |                                      |                               |       |  |                |                          |                 |               | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  |                               | NO |  |  |
| <b>DESEMPEÑO LABORAL</b><br>Se considera como al conjunto de actos que realizará un individuo con la finalidad de obtener algo a cambio, el cual dependerá a si el rendimiento fue bueno o no (Cárdenas, 2021). | <b>COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR</b> | <b>INDICADOR: CAPACIDADES</b> | 1     | El profesional termina su trabajo oportunamente.                               |                |                          |                 |               |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |                               |    |  |  |
|   |                                      |                               | 2     | El profesional cumple con las atenciones y tareas que le corresponden          |                |                          |                 |               |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |                               |    |  |  |
|   |                                      | <b>INDICADOR: HABILIDADES</b> | 3     | El profesional evita los conflictos con sus compañeras de trabajo.             |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | X                                     |    | X   |                               |    |  |  |
|   |                                      |                               | 4     | El profesional se adapta fácilmente a los cambios en su puesto de trabajo.     |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | X                                     |    | X   |                               |    |  |  |
|   |                                      |                               | 5     | El profesional cumple y acepta las reglas establecidas en su lugar de trabajo. |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | X                                     |    | X   |                               |    |  |  |

|                    |                                 |    |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |  |
|--------------------|---------------------------------|----|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
| FUNCIONES Y TAREAS | INDICADOR:<br>CUALIDAD          | 6  | Los profesionales llegan puntuales al establecimiento                                     |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 7  | Los profesionales llegan con anticipación para ingresar a su trabajo                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 8  | Los profesionales son respetuosos al brindar sus servicios                                |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    | INDICADOR:<br>CALIDAD           | 9  | Los profesionales usan adecuadamente los recursos de la institución.                      |  |  |  |  |  | X | X |   |   |  |  |
|                    |                                 | 10 | Los profesionales necesitan de supervisión para realizar sus actividades laborales.       |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    | INDICADOR:<br>SATISFACCION      | 11 | El profesional siente satisfacción al realizar sus actividades laborales                  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 12 | Crees que el profesional queda conforme luego de una jornada laboral                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 13 | Los profesionales muestran preocupación por cumplir con las metas del trabajo.            |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    | INDICADOR:<br>PRODUCTIVIDA<br>D | 14 | Los profesionales demuestran que tienen un alto rendimiento laboral.                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 15 | Los profesionales del establecimiento realizan con rapidez las actividades de su trabajo. |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |

| VARIABLE 2   | DIMENSIONES          | INDICADORES  | ITEMS  |  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN   |                |                          |                 |               |   |    |                                       |    |                                       |    |   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |    |
|--|----------------------|--|--|--|---------------------------|----------------|--------------------------|-----------------|---------------|---|----|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|---|-------------------------------|----|
|  |                      |  |  |  | Extremadamente satisfecho | Muy satisfecho | Moderadamente satisfecho | Poco satisfecho | No satisfecho | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el ITEM |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |                               |    |
|  |                      |  |  |  |                           |                |                          |                 |               | SI  | NO | SI                                    | NO | SI                                    | NO | SI  |                               | NO |
| <b>SATISFACION DE PACIENTES</b><br><br>Es la consecuencia de la percepción por parte de los usuarios frente al servicio recibido, el mismo que puede ser calificado como eficiente o deficiente (Cadotte, 2017). | DIMENSION HUMANA     | INDICADOR: TRATO A LOS PACIENTES                         | 16   | Durante su permanencia en el establecimiento el personal brinda un trato amable                                  |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |
|  |                      |  | 17   | El profesional muestra interés cuando le consulta sobre su problema de salud.                                    |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |
|  |                      | INDICADOR: RESPETO A LA PRIVACIDAD                       | 18   | El Profesional que lo atiende mantiene el secreto de confidencialidad acerca de su diagnóstico                   |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |
|  |                      | INDICADOR: INTERES POR LA SALUD                          | 19   | Los pacientes son transferidos inmediatamente a otro establecimiento, si el profesional lo considera conveniente |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |
|  |                      | 20   | El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo. |  |                           |                |                          |                 | X             |   | X  |                                       | X  |                                       | X  |   |                               |    |
|  | TÉCNICO - CIENTÍFICA | INDICADOR: EL PERSONAL ORIENTA DE LOS CUIDADOS A SEGUIR. | 21   | El profesional que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.                                |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |
|  |                      | 22   | En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de        |  |                           |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |

|         |  |  |   |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|--|--|---|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ENTORNO |  | acuerdo a su dolencia.   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | 23   | Las explicaciones dadas por el personal acerca de su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes. |   |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | INDICADOR: EL PERSONAL BRINDA CHARLAS EDUCATIVAS | 24   | El profesional lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.      |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | INDICADOR: PERSONAL ADECUADAMENTE UNIFORMADO     | 25   | El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.             |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | INDICADOR: AMBIENTES LIMPIOS                     | 26   | Los servicios higiénicos se encuentran limpios y en buenas condiciones. |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  | 27   | Los consultorios se encuentran debidamente ordenados y limpios.         |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  | 28   | Los consultorios cuentan con buena iluminación                          |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  | 29   | Los consultorios son amplios y cómodos.                                 |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | 30   | En términos generales se siente satisfecho con la atención recibida.                               |   |  |  |  | X | X | X | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  |

PERU Ministerio de Salud DIRECCION REGIONAL DE SALUD PUNO  
 28.112 Lima 1000 Puno

*[Firma]*  
 D.E. Maria Teresa Avango Oscar  
 C.O.F.P. 6414

JUEZ EXPERTO

## Jurado Experto: 3

### VALIDACION DE EXPERTO

**Nombre del instrumento:** Encuesta sobre Desempeño laboral.

**Objetivo:** Conocer la escala Valorativa de la variable Desempeño Laboral

**Dirigido a:** Pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

**Grado académico del evaluador:** Magister en Gestión de los servicios de la Salud.

### VALORACIÓN

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| ALTO ✓ | REGULAR | BAJO |
|--------|---------|------|

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA  
HOSP. G. Y S. M. DR. JOSÉ A. ACELLI  
Mg. LUCERO TUME FLORES  
COFP 21753

Mg. Lucero Tume Flores  
DNI 48337102

**Nombre del instrumento:** Encuesta sobre Satisfacción de pacientes.

**Objetivo:** Conocer la escala Valorativa de la variable Satisfacción de pacientes.

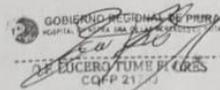
**Dirigido a:** Pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

**Grado académico del evaluador:** Magister en Gestión de los servicios de la Salud.

**VALORACIÓN:**

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| ALTO ✓ | REGULAR | BAJO |
|--------|---------|------|



Mg. Lucero Tume Flores.  
DNI. 48337402



MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: "Desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021"

AUTORA: Petty Massiel Nanquen Chiroque

| Variable 1  | DIMENSIONES                          | INDICADORES                   | ITEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN  |                |                          |                 |               |   |    |  |    |                                       |    |   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |    |  |  |
|---|--------------------------------------|-------------------------------|-------|--|----------------|--------------------------|-----------------|---------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|-------------------------------|----|--|--|
|   |                                      |                               |       | Extremadamente satisfecho  | Muy satisfecho | Moderadamente satisfecho | Poco satisfecho | No satisfecho | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ITEM |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |                               |    |  |  |
|   |                                      |                               |       |  |                |                          |                 |               | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  |                               | NO |  |  |
| <b>DESEMPEÑO LABORAL</b><br>Se considera como al conjunto de actos que realizará un individuo con la finalidad de obtener algo a cambio, el cual dependerá a si el rendimiento fue bueno o no (Cárdenas, 2021). | <b>COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR</b> | <b>INDICADOR: CAPACIDADES</b> | 1     | El profesional termina su trabajo oportunamente.                               |                |                          |                 |               |   | X  |  | X  |                                       | X  |   | X                             |    |  |  |
|   |                                      |                               | 2     | El profesional cumple con las atenciones y tareas que le corresponden          |                |                          |                 |               |   | X  |  | X  |                                       | X  |   | X                             |    |  |  |
|   |                                      | <b>INDICADOR: HABILIDADES</b> | 3     | El profesional evita los conflictos con sus compañeras de trabajo.             |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | X                                     |    | X   |                               | X  |  |  |
|   |                                      |                               | 4     | El profesional se adapta fácilmente a los cambios en su puesto de trabajo.     |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | X                                     |    | X   |                               | X  |  |  |
|   |                                      |                               | 5     | El profesional cumple y acepta las reglas establecidas en su lugar de trabajo. |                |                          |                 |               |   |    | X  |    | X                                     |    | X   |                               | X  |  |  |

| VARIABLE 2   | DIMENSIONES          | INDICADORES  | ITEMS  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN  |                |                          |                 |               |   |    |                                       |    |                                       |    |   | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |    |  |
|--|----------------------|--|--|--|----------------|--------------------------|-----------------|---------------|---|----|---------------------------------------|----|---------------------------------------|----|---|-------------------------------|----|--|
|  |                      |  |  | Extremadamente satisfecho  | Muy satisfecho | Moderadamente satisfecho | Poco satisfecho | No satisfecho | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el ITEM |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |                               |    |  |
|  |                      |  |  |  |                |                          |                 |               | SI  | NO | SI                                    | NO | SI                                    | NO | SI  |                               | NO |  |
| <b>SATISFACION DE PACIENTES</b><br><br>Es la consecuencia de la percepción por parte de los usuarios frente al servicio recibido, el mismo que puede ser calificado como eficiente o deficiente (Cadotte, 2017). | DIMENSION HUMANA     | INDICADOR: TRATO A LOS PACIENTES                         | 16   | Durante su permanencia en el establecimiento el personal brinda un trato amable                                  |                |                          |                 |               |   | X  |                                       | X  |                                       | X  |   | X                             |    |  |
|  |                      |  | 17   | El profesional muestra interés cuando le consulta sobre su problema de salud.                                    |                |                          |                 |               |   | X  |                                       | X  |                                       | X  |   | X                             |    |  |
|  |                      | INDICADOR: RESPETO A LA PRIVACIDAD                       | 18   | El Profesional que lo atiende mantiene el secreto de confidencialidad acerca de su diagnóstico                   |                |                          |                 |               |   | X  |                                       | X  |                                       | X  |   | X                             |    |  |
|  |                      | INDICADOR: INTERES POR LA SALUD                          | 19   | Los pacientes son transferidos inmediatamente a otro establecimiento, si el profesional lo considera conveniente |                |                          |                 |               |   | X  |                                       | X  |                                       | X  |   | X                             |    |  |
|  |                      | 20   | El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo. |  |                |                          |                 |               | X   |    | X                                     |    | X                                     |    | X   |                               |    |  |
|  | TÉCNICO - CIENTÍFICA | INDICADOR: EL PERSONAL ORIENTA DE LOS CUIDADOS A SEGUIR. | 21   | El profesional que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.                                |                |                          |                 |               |   | X  |                                       | X  |                                       | X  |   | X                             |    |  |
|  |                      | 22   | En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de        |  |                |                          |                 |               |   | X  |                                       | X  |                                       | X  |   | X                             |    |  |

|                    |                                 |    |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |  |
|--------------------|---------------------------------|----|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
| FUNCIONES Y TAREAS | INDICADOR:<br>CUALIDAD          | 6  | Los profesionales llegan puntuales al establecimiento                                     |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 7  | Los profesionales llegan con anticipación para ingresar a su trabajo                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 8  | Los profesionales son respetuosos al brindar sus servicios                                |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    | INDICADOR:<br>CALIDAD           | 9  | Los profesionales usan adecuadamente los recursos de la institución.                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 10 | Los profesionales necesitan de supervisión para realizar sus actividades laborales.       |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    | INDICADOR:<br>SATISFACCION      | 11 | El profesional siente satisfacción al realizar sus actividades laborales                  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 12 | Crees que el profesional queda conforme luego de una Jornada laboral                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 13 | Los profesionales muestran preocupación por cumplir con las metas del trabajo.            |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    | INDICADOR:<br>PRODUCTIVIDA<br>D | 14 | Los profesionales demuestran que tienen un alto rendimiento laboral.                      |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|                    |                                 | 15 | Los profesionales del establecimiento realizan con rapidez las actividades de su trabajo. |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |

|         |  |  |  |   |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|---|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ENTORNO |  |  | acuerdo a su dolencia.   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  | 23   | Las explicaciones dadas por el personal acerca de su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes. |   |  |  |  | X | X | X | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  | INDICADOR: EL PERSONAL BRINDA CHARLAS EDUCATIVAS | 24   | El profesional lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.      |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  | INDICADOR: PERSONAL ADECUADAMENTE UNIFORMADO     | 25   | El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.             |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  | INDICADOR: AMBIENTES LIMPIOS                     | 26   | Los servicios higiénicos se encuentran limpios y en buenas condiciones. |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |  | 27   | Los consultorios se encuentran debidamente ordenados y limpios.         |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |  | 28   | Los consultorios cuentan con buena iluminación                          |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |  | 29   | Los consultorios son amplios y cómodos.                                 |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |  | 30   | En términos generales se siente satisfecho con la atención recibida.    |  |  |  |   | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA  
 HOSPITAL "INOCENCIO GALLO" DE LOS HERMANOS GALLO  
 J. LUCERO PUMBA ORAS  
 COFP 21703

JUEZ EXPERTO

**Anexo 11:** *Imagen de la aplicación de Instrumentos*

