



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un
Centro de salud de la Región Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cabrera Díaz, Daniela Bertha (ORCID: 0000-0002-3696-2178)

ASESORA:

Dra. Parraguez Carrasco, Simona María (ORCID: 0000-0003-0126-0130)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mis padres, hermanos, primos y familiares quienes me brindaron su apoyo incondicional.

Agradecimientos

Agradezco a la Dra. Parraguez Carrasco, Simona Maria, por su dedicación y apoyo en el desarrollo de la presente investigación. Igualmente, agradezco nuevamente a mis padres, hermanos y primos, por su ayuda y cariño.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimiento de análisis de datos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Criterios éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	Nivel de desempeño laboral en sus dimensiones: eficacia y eficiencia.....	19
Tabla 2	Nivel de calidad de servicio del personal en sus dimensiones: elementos tangibles, empatía y fiabilidad.....	20
Tabla 3	Nivel de calidad de servicio del personal en sus dimensiones: capacidad de respuesta y seguridad.....	21
Tabla 4	Correlación entre desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un centro de Salud de la Región Lambayeque.....	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque, se aplicó en un total de 59 trabajadores de la institución investigada. Asimismo, el estudio es enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, correlacional, trasversal, se aplicó el cuestionario en la escala de Likert para los trabajadores de un Centro de salud de la región Lambayeque. Según los resultados se verifica que $r=0.05$ es menor a 0.29 de acuerdo con la correlación de Spearman, que significa que existe una relación significativa entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque. Por lo tanto, se concluye que existe una significativa correlación entre variables desempeño laboral y calidad de servicio, es decir el nivel de desempeño laboral favorece la calidad de servicio del personal del Centro de Salud.

Palabras clave: Desempeño laboral, calidad de servicio del personal, eficiencia, eficacia.

Abstract

The general objective of the present investigation was to determine the relationship between work performance and the quality of service of the personnel of a Health Center in the Lambayeque region, it was applied in a total of 59 workers of the investigated institution. Likewise, the study is a quantitative approach, of a non-experimental, correlational, cross-sectional type, the questionnaire was applied on the Likert scale for the workers of a health center in the Lambayeque region. According to the results, it is verified that $r = 0.05$ is less than 0.29 according to the Spearman correlation, which means that there is a significant relationship between the variables of work performance and quality of personal service of a Health Center in the Lambayeque region. Therefore, it is concluded that there is a significant correlation between variables work performance and quality of service, that is, the level of work performance favors the quality of service of the Health Center staff.

Keywords: Job performance, quality of staff service, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de una organización es evidente la importancia que cobra el trabajador para el funcionamiento eficiente y eficaz de la institución, más si se encuentra orientada a la prestación de un servicio público. Y es que, el estudio del desempeño laboral obtiene importancia actualmente si se toma en cuenta que en los último 10 años hubo ausencia de investigaciones en donde se estudien por ejemplo que métodos son empleados para estudiar el desempeño laboral, que variables se relacionan con el rendimiento o por último como se ha definido el constructo (Fogaça et al., 2018). Ahora bien, como explica Alemán (2019) nuestro contexto laboral está en constante evolución lo que hace que cobre mayor importancia la evaluación del desempeño laboral. En otro sentido, se entiende pues que el desempeño laboral se refiere a acciones, comportamientos y resultados escalables en los que los empleados participan y que están vinculados contribuyendo a los objetivos de la organización (Viswesvaran & Ones, 2017).

Cabe mencionar también, que el desempeño laboral está conectado con la calidad del servicio, debido a que, si el trabajador se desempeña adecuadamente en su ámbito de trabajo, la calidad de servicio pues debería ser óptima. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la asistencia sanitaria es un sistema de servicios complejo, que proporciona beneficios a varias partes interesadas, incluidos los pacientes, asistentes, médicos, enfermeras, seguros empresas y el gobierno (Kanan & Essemmar, 2021).

Cabe indicar, como parte de la realidad problemática, tenemos que la ausencia de interés a los recursos humanos hacia el área de salud deja ver el deficiente desempeño de los sistemas de salud. Entre ellos, tenemos el abandono de personal calificado, con experiencia, la desigualdad en la distribución geográfica de los médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, y la desmotivación en el trabajo. En la pandemia del Covid-19, hubo necesidad de servicio médico, faltaban profesionales de salud capacitados para hacer frente a la precaria situación del sistema de salud en el Perú. Los Centros de Salud de los pequeños distritos del país, no se vieron ajenos a esta situación, siendo muchas veces la única opción de

atención médica de los ciudadanos de la zona. Esta situación, originó que el personal que laboraba en el sector salud se viera saturado, su desempeño pues gravemente afectado, y por lo tanto la calidad de servicio, deteriorada.

Con base en lo mencionado, el desempeño está conectado con la calidad del servicio que ofrecen las instituciones que brindan servicios de salud, y en ello recae también el interés del Estado hacia la inversión en este sector, más aún dada la coyuntura actual en donde la pandemia del Covid-19 dejó a relucir las marcadas deficiencias en la gestión del sistema nacional de salud, obviándose ciertas necesidades que implican requerimientos a ser considerados para poder brindar un servicio de calidad (Gonzales et al.,2020). Por su parte otros países latinoamericanos como Nicaragua, también tuvieron problemas respecto a su sistema nacional de salud, siendo que el Ministerio de Salud nicaragüense (Minsa) afrontó una crisis laboral en el año 2006, ello debido que los médicos que laboraban en los distintos hospitales del Estado iniciaron una huelga por las bajas remuneraciones que percibían (Cortez & García, 2011).

Sin embargo, también ocurre en la realidad europea, en donde muchos países optaron por limitar la cantidad de recursos financieros disponibles para el sector salud, perjudicando la sustentabilidad de los sistemas nacionales de salud, la calidad y el acceso a servicios de salud (lo Storto & Goncharuk, 2017). Por ejemplo, en España, Llamas (2017) explica que la productividad de los empleados de sector público de ese país en comparación con los empleados del sector privado es muy diferente, dado que resulta notable la baja productividad y las elevadas tasas de absentismo laboral. Este problema radica justamente en la figura del funcionario, que, al tener cierta estabilidad en el puesto de trabajo, en donde está garantizando su puesto de por vida, baja su rendimiento y cumplimiento de las necesidades específicas que se originen a razón de su puesto.

Asimismo, hay que tener en cuenta que no existen muchas investigaciones que abarquen todos los temas relevantes del desempeño laboral, es así por ejemplo como es probado que en los países más desarrollados el estrés laboral, afecta la satisfacción y desempeño laboral, sin embargo, no existe mucha evidencia respecto a países con menor nivel de desarrollo o en áreas urbanas. Por ejemplo, en Taiwán

específicamente hay una fuerza laboral de salud insuficiente y esa situación cada vez ha empeorado más (Chao et al.,2015).

Esta situación pues no es extraña en nuestro país en donde el autor Sausa (2017), explica que la grave crisis que afecta al sector salud en el país está conectada con las diversas denuncias hacia los hospitales desabastecidos y sin servicios básicos, en donde las personas que necesitan ser atendidas terminan muchas veces recibiendo un servicio deficiente. El motivo de que ocurra ello, según el autor recae en la mala gestión de los recursos, lo cual incluye también el recurso humano, es así como se ve afectada la salud y economía de muchos peruanos.

De tal forma se formuló como problema: ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la Región Lambayeque?

El estudio se justifica porque buscó establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad del servicio que se brinda en el dentro del Centro de Salud, desde la perspectiva del trabajador. La perspectiva del personal, como capital humano dentro de toda institución pública, cobra mayor relevancia dado que marca el inicio del servicio de calidad esperado. Es así como se analizó los conceptos y teorías elaboradas por estudiosos y expertos en la materia, y así se identificó la relación existente entre ambas variables. Todo ello en aras de mejorar la gestión de la institución pública, y brindar recomendaciones.

Con lo cual, se planteó como objetivo general identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque, los objetivos específicos fueron: (i) Determinar los niveles de desempeño laboral del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque; (ii) Determinar los niveles de la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque; y iii) Establecer la correlación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y las dimensiones de la variable calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque. Llegándose a plantear la hipótesis siguiente: El desempeño laboral se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio del personal del Centro de salud de la región Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de la presente tesis se tomó en cuenta trabajos, artículos, y en general investigaciones, tanto del ámbito nacional como internacional. que pudieran coadyuvar en la realización de la investigación.

En el ámbito nacional, tenemos la tesis sobre el desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2019, la cual realizó un estudio que evaluó cuantitativamente la calidad de servicio y desempeño laboral, profundizando en sus causas. Sus conclusiones muestran un rendimiento bajo tanto en desempeño laboral como calidad de servicio, sin embargo, no concluye que esto sea necesariamente por el personal que labora en la institución, sino por otros motivos ajenos a ellos que dificulta su trabajo.

Adicional a ello, los autores elaboran recomendaciones con relación a las conclusiones que llegaron del estudio. Estas recomendaciones se enfocan en la institución pública, con promociones, capacitaciones, adecuar condiciones de trabajo, cumplir con un procedimiento para tener una alta calidad de servicio, y que sea gestionado y evaluado. Finalmente, se desprende que el hospital cuenta con diversa información la cual no está siendo gestionada, por lo que no hay una data trabajada para tomar decisiones (Gonzales et al., 2020).

La tesis sobre el desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019, concluyó que existe una relación entre un alto nivel de desempeño laboral y buena calidad de servicio. Esto se ha debido en su gran parte a que los trabajadores han recibido capacitaciones constantes que han fortalecido sus competencias y habilidades, así como, estímulos monetarios y no monetarios que han repercutido en su desempeño.

No obstante, en las recomendaciones sobre el trabajo de la información, ya que no existe planes anuales de capacitaciones presupuestadas y evaluación de desempeño, ni trabajo de indicadores que permita tomar decisiones que lleven a una mejora continua. (García & Astudillo, 2019).

Ahora bien, en el ámbito internacional, tenemos el artículo especial referente a una propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba, el cual trató sobre el estudio de la calidad de servicio de salud en Cuba, del cual se concluyó que primeramente el factor humano es el que prevalece, sin embargo, este debe ser acompañado con procedimientos que lo evalúen para fomentar su crecimiento y por ende el mejoramiento de la calidad de servicio. Lo más llamativo del presente es que se estudió desde un paso previo al ámbito laboral, es decir, el académico, buscando su relación educación- trabajo.

Como propuesta de mejora, refiere que debe realizarse un plan piloto con estrategias perfeccionándose constantemente sobre evaluación de desempeño laboral, para lo cual debe involucrarse el Ministerio de Salud Pública, con resultados que deben ser puestos de conocimiento a terceros en actividades metodológicas y eventos científicos para su valoración. (Salas, 2010).

Cabe mencionar también el artículo referente a la confianza de los empleados y desempeño en el lugar de trabajo, el cual afirma que es evidente que el comportamiento de los empleados puede influir en el desempeño a nivel de la empresa dado que muchos empleados tienen algún grado de discreción con respecto a lo duro que trabajan. Pues bien, este artículo estudió la relación entre la confianza de los empleados y el desempeño en el lugar de trabajo desde una perspectiva teórica y empírica. El artículo se centra en la confianza de los empleados, específicamente la confianza de los empleados en la gestión.

El estudio finalmente concluye, después de los hallazgos empíricos, basados en datos combinados sobre el lugar de trabajo y los empleados del WERS 2004 y 2011, que existe una relación positiva entre las tres medidas de desempeño en el lugar de trabajo, es decir: el desempeño financiero, productividad laboral y calidad del producto o servicio; y las cuatro medidas de confianza de los empleados basadas en el nivel promedio de confianza en los gerentes dentro del lugar de trabajo (Brown et al., 2015).

En el artículo sobre un análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano City Hall, se trató de relacionar el desempeño laboral con la satisfacción laboral de los funcionarios encontrándose

respuestas positivas, ya que, ante un buen desempeño, la satisfacción de los trabajadores era buena, incluyendo las relaciones de jerarquía (jefe-subordinado) y entre géneros, independiente de su posición. Otra influencia de este correlativo es que el ambiente de trabajo y las relaciones de trabajo respetan las normas y procedimiento internos (Chiang & San Martín, 2015).

Por otro lado, en el artículo sobre el desempeño laboral como un problema social de la ciencia, se hace una valoración del desempeño laboral tomando en cuenta el talento humano, para esto se hacen uso de una serie de lineamientos diseñados tomando como base los procesos de evaluación de desempeño laboral específicamente aquellos que otorguen algún beneficio al personal administrativo y con ello generar una interrelación entre la Universidad Estatal del Sur de Manabí (objeto de estudio en el artículo) y a la sociedad en general. Se tiene como una de las conclusiones que la real importancia de evaluación del Talento Humano hace necesaria una unión real de conocimientos y habilidades para el desempeño laboral del personal (Álvarez et al., 2018).

En el trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial acerca del clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral se realizó un análisis la existencia de una relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral, pasando por la satisfacción del trabajador al cumplir con sus labores. Es decir, en un clima de trabajo grato, habrá trabajadores satisfechos que reflejarán el éxito de la organización, el cual se ve manifestado en el buen desempeño de trabajo.

Los resultados fueron favorables, es decir, se concluyó que existe relación directa entre clima organizacional, satisfacción y desempeño laborales, lo cual se evidenció estadísticamente. No obstante, en el presente se evidenció un mal manejo de jerarquías que dificulta la autonomía y libertad para trabajar. También se verificó una contraposición entre los resultados de encuesta y estadísticos ya que a pesar de que refieren sentirse motivados los trabajadores, no hay reconocimientos por cumplir bien su trabajo (Onofre, 2014).

Se concluye también que la comunicación es un factor muy importante. Sin embargo, está muy enfocada en la comunicación institucional y organizacional, ya

que entre compañeros existen rumores de pasillos. La misma lógica siguen los tópicos de influencia y apoyo a los trabajadores, conformidad en los puestos de trabajo, lineamientos de capacitación, la jerarquía, entre otros. Por todas estas contradicciones, se evidencia para la autora la necesidad de una propuesta de clima organizacional ya que el correcto rendimiento y su buen desempeño de los trabajadores, a pesar del ambiente de trabajo y grado de satisfacción, se debe a una necesidad de conservar sus trabajos (Onofre, 2014).

Ahora bien, respecto a la base teórica de la variable de desempeño laboral, Costales (2009), define al desempeño laboral como aquel que “se refiere a las conductas laborales necesarias para conseguir los resultados y que están en total dominio de la persona”. De ello se podría interpretar que el desempeño laboral se relaciona directamente con la conducta adoptada por el personal para cumplir con los resultados.

Cabe mencionar que Figueroa (citado por Pérez, 2009), afirma que los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases, que en resumen consisten en habilitar circunstancias que permitan medir el potencial humano para identificar su plena aplicación, por otro lado, una segunda fase propondría habilitar como recurso elemental de toda institución, la importancia de mejorar los Recursos Humanos, en donde cabe una indefinida gama de oportunidades para su desarrollo proactivo, tomando en cuenta claro está la forma en la que es administrada. Finalmente, una tercera fase, habla acerca de suministrar oportunidades de desarrollo y condiciones en donde se habilite la posibilidad de la interacción e intervención de todos los miembros de la institución u organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales e individuales.

Por otro lado, Chiavenato (2011), precisa que en realidad las prácticas de la evaluación del desempeño son antiguas, existen desde el hombre empezó a contratar a otro para la realización de algún trabajo, es así como se realiza una evaluación del trabajo realizado en función de la relación costo-beneficio. Específicamente, Chiavenato (2011) explica que la evaluación del desempeño consiste es una percepción sistemática acerca del desenvolvimiento de un

trabajador con referencia a su puesto y de su crecimiento laboral. Y es que, siempre la gestión del capital humano debe comprender las diferencias de valores, necesidades, tareas y niveles de satisfacción de los empleados en términos de aumentar el desempeño laboral y la productividad (Ghaffari et al., 2017).

Algo importante que rescatar de lo dicho por Chiavenato (2008), respecto a la autoevaluación del desempeño, precisa que lo que realmente importa en la evaluación del desempeño es el empleado, claro está sin dejar de lado a la organización. Afirma que, al haber cambiado la situación, lo ideal sería establecer un sistema simple de evaluación, en donde el propio entorno de trabajo sea el que proporcione la retroalimentación sobre el desempeño del individuo, sin que sea necesario la intervención de terceros en el proceso.

Cabe mencionar, el modelo propuesto por Campbell (citado por Costales, 2009) que brinda otro enfoque, dirigido a la consideración de la investigación en la psicología en el trabajo sobre sus principios más recónditos, planteando una teoría del desempeño individual. En tal sentido, la teoría del desempeño individual propuesta por Campbell afirma que el rendimiento y la conducta laboral resultan ser similares, que encajan solamente en aquellas actuaciones o conductas que son importantes para la institución, que cada individuo puede ser evaluado tomando en cuenta su grado de competencias, y finalmente que el rendimiento no es un concepto alejado de otros (Costales, 2009).

Costales (2009) haciendo referencia a la teoría planteada por Campbell, explora la definición de desempeño individual, afirmado, que es conductual, debido a que la conducta de cada individuo se muestra en las acciones o tareas que las personas realizan en su ámbito laboral; es episódico ya que se hace referencia únicamente a las actividades que tienen señalada el propósito de alcanzar objetivos o patrones planteados por la institución; es evaluable, porque pueden ser estimado como positivo o negativo; y multidimensional debido a que rendimiento se estudia como un grupo de conductas laborales determinantes para la institución. Por otro lado, Pastor (2018), precisa que Campbell, establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de

comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

Por otro lado, tenemos, la Teoría del rendimiento contextual, planteada por Borman y Motowidlo. Esta teoría, como bien explica Costales (2009), propone que existen dos tipos de rendimiento: en la tarea y en el contexto, siendo que el primero hace referencia a la realización del ejercicio formal del puesto, y el segundo implica el ejercicio actividades con meta de incentivar un ambiente psicosocial de bienestar interpersonal. El mismo autor, precisa que el rendimiento tanto en sus dos vertientes, no son contrarios, tratándose pues de dimensiones del desempeño distintas pero relacionadas entre sí, para poder comprender y administrar la diversidad de dimensiones del rendimiento humano.

Respecto a la teoría del desempeño individual planteada por Campbell y la teoría del rendimiento en el contexto planteado por Borman y Motowidlo, Costales (2009), afirma que ambas teorías se conectan al señalar que los factores que determinan e influyen directamente en el desempeño son los conocimientos, destrezas y la motivación, y estos al mismo tiempo se encuentran conectados por otras variantes como las aptitudes, valores, creencias, etc. Además, el mismo autor señala con referencia al rendimiento en la tarea, sus determinantes directos se ven afectados por las competencias y habilidades de la persona, por otro lado, respecto al el rendimiento contextual lo más importante son las cualidades de la personalidad (Costales, 2009).

Después de haber explicado un poco las teorías de desempeño laboral existentes, se concluye que una definición también adecuada para el desempeño es la siguiente: El desempeño laboral consiste en aquellas acciones o comportamientos que un individuo realiza en un contexto laboral, todas ellas vinculadas con sus habilidades y conocimientos, de tal manera que el empleado sea eficiente y eficaz, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos y metas organizacionales (Chiavenato, 2000; Palmar et al., 2014; Pastor, 2018).

Por otro lado, como base teórica de la variable de calidad de servicio, se debe primero tener un entendimiento de las características de un servicio en general. Se entiende entonces que un servicio se genera cuando lo recibe un cliente o usuario, es así como los servicios se relacionan directamente con los sujetos que lo perciben. Según explica Hole et al. (2018) los servicios son para las personas y la calidad del servicio no se puede estandarizar, no obstante, esto se puede mejorar con una formación adecuada, estableciendo estándares y asegurando la calidad.

Ahora bien, la calidad de servicio puede ser entendida como la combinación de elementos que son evaluados por la percepción del usuario con relación a un servicio (Atencio & Gonzales, 2007). Dentro de la calidad de servicio es necesario considerar también la satisfacción del cliente es el parámetro más importante para juzgar la calidad del servicio que proporciona un proveedor de servicios al cliente o usuario. Y es que la retroalimentación positiva del cliente conduce a la buena voluntad de los proveedores de servicios, mientras que la retroalimentación negativa lo reduce. Esta teoría también es aplicable a los proveedores de atención médica, más aún, teniendo en cuenta que hoy en día, los pacientes son conscientes de sus derechos en cuanto a los servicios médicos y la calidad de los servicios de atención médica que se les brindan (Gupta et al.,2016).

Respecto a la calidad de servicio de la presente investigación, se puede observar también la Teoría de calidad propuesta por Ishikawa. Neyestani (2017), afirma que el Dr. Kaoru Ishikawa, es considerado como uno de los fundadores claves de la filosofía TQM (Total Quality Mangement), siendo conocido principalmente por presentar y desarrollar muchas herramientas de calidad como por ejemplo el “Diagrama Causa-Efecto”, el cual sirve para analizar los problemas de cualquier naturaleza y sus posibles causas y efectos. Y es que, de acuerdo con Ishikawa (1986), para poder medir la calidad de servicio, es necesaria la participación de todo el personal, desde los que ostentan en cargo más bajo, hasta quien en cuestión de jerarquía ostentan el más alto, como los directivos, gerentes, etc.

Ishikawa además plantea siete herramientas técnicas, que conforman su estadística de análisis de problemas. Entre ellas tenemos (Chacón & Rugel, 2018):

- Cuadro de Pareto
- Diagrama Causa- Efecto (Diagrama de Ishikawa)
- Estratificación
- Hoja de verificación
- Histogramas
- Diagramas de dispersión
- Gráficas y cuadros de control

Por otro lado, según Ballou (2004), los usuarios de un servicio o clientes aprecian la oferta de toda empresa tomando en cuenta el precio, la calidad y el servicio, con base en ello responden con su preferencia o su falta de ella, se entiende pues que el servicio al cliente es un término extenso pudiendo incluir muchos elementos. Debido a ello, las definiciones de servicio al cliente se pueden aplicar a cualquier institución pública o privada, que brinda servicios a los usuarios. Es así como es, inevitable al hablar de servicio al cliente, al tocar el tema de la calidad.

Ahora bien, en la Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia (2020), se hace un análisis del Modelo de calidad ISO 9000 desarrollado por la Organización Internacional de Normalización, como contestación a la necesidad de las organizaciones de mejorar la calidad de sus productos y servicios, y de esa manera cumplir con las expectativas que puedan tener los clientes. Este modelo comprende una serie de normas que permiten establecer requisitos y/o directrices relativos a un Sistema de Gestión de la Calidad. La norma ISO 9001 es la más utilizada, dado que se puede adaptar a instituciones grandes y pequeñas, privadas o públicas, teniendo en cuenta 7 principios básicos de calidad, con los que cualquier entidad pública o privada puede acreditarse. Ellos consisten en: 1) Enfoque al cliente; 2) Liderazgo; 3) Compromiso de las personas; 4) Enfoque a procesos; 5) Mejora; 6) Toma de decisiones basada en la evidencia; y 7) Gestión de las relaciones (Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia, 2020).

Por otro lado, tenemos a Philip B. Crosby, quien plantea la Teoría Cero defectos, a través de un proceso de mejoramiento de la calidad siguiendo 14 pasos. De los principios más importantes planteados por Crosby, el principio más resaltante, sería

el sistema de calidad basado en la prevención. Según González et al. (2020), este principio señala que resulta ser sencillo y barato prever las situaciones para subsanarlas, la prevención tiene su fundamento en el entendimiento del procedimiento, en tal sentido, se debe visualizar el procedimiento e identificar las probables causas de desaciertos.

Respecto a los indicadores objetivos y subjetivos de medición de calidad, tenemos la encuesta SERVQUAL, o Modelo de medición de calidad, la cual intenta reducir la desviación al confrontar el servicio percibido contra la expectativa, en vez de solamente calcular la percepción parcializada de bienestar (Chacón & Rugel, 2018). Es así como Berry, Parasuraman y Zeithaml, crearon el Modelo de medición de calidad denominado SERVQUAL, con el propósito inicial de crear una escala de ítems variados, y de esta manera medir el servicio. No obstante, Berry, Parasuraman y Zeithaml tras la realización de una serie de encuestas objeto de una investigación, lograron demostrar la correlación que existe entre algunas de las diez dimensiones, reduciendo las dimensiones a: tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía (citado por García & Díaz, 2008).

Relacionando lo mencionado con la presente investigación, Singh & Dixit (2020) después de haber hecho una investigación en donde se midió la calidad del servicio de atención médica utilizando las dimensiones SERVQUAL, así como otras dimensiones específicas del sector de la salud, afirman que los hallazgos muestran claramente como la calidad del servicio de atención médica, la satisfacción del paciente y las intenciones de comportamiento se encuentran muy relacionadas entre sí, siendo que los servicios de alta calidad conducen a pacientes satisfechos que exhiben además intenciones de comportamiento positivas.

Por último, habiendo analizado las teorías podemos concluir que una definición adecuada de calidad de servicio es la siguiente: La calidad de servicio se refiere a la combinación de elementos (elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad) que son evaluados por la percepción del usuario con relación a un servicio, en otras palabras, es la conformidad de los servicios con los requerimientos y necesidades de los usuarios (Atencio & Gonzales, 2007; García & Díaz, 2008).

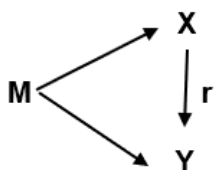
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se planteó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, correlacional, transversal. Es de enfoque cuantitativo, porque busca respaldar los objetivos del estudio que se llevó a cabo, además de ser considerado como "el epítome del enfoque científico" (Quick & Hall, 2015), debido a que brinda la posibilidad de identificar los datos obtenidos de la investigación de forma numérica, para ello se centra en la obtención de datos para probar las hipótesis, además este enfoque se caracteriza por ser una investigación objetiva y efectiva, y los datos obtenidos deben poseer la validez y confiabilidad, para de esta manera permitir que las conclusiones contribuyan a generalizar el conocimiento (Azañero, 2016, p.120). Según Hernández (2014) su alcance es transversal debido a que la información y los datos se recogieron en un solo momento. Por otro lado, es de tipo correlacional debido a que se buscó coaligar variables, lo que posibilitó calcular la relación entre ambas. En esta investigación se buscó la correlación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.

Ahora bien, el diseño de la investigación es no experimental, respecto a ello se sabe que existe una tendencia por confundir en el ámbito científico, la correlación con la causalidad (Bleske-Rechek et al., 2015), sin embargo se debe entender que una investigación es no experimental, debido a que se realiza sin manipular intencionalmente las variables, en otras palabras, no se varían deliberadamente las variables, sino al contrario se contempla el fenómeno tal cual es en la realidad, y de esta manera efectuar un análisis (Azañero, 2016).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

X: Medición del Desempeño Laboral

Y: Medición de la Calidad de servicio

R: Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Desempeño Laboral

Como dimensiones tenemos:

- Eficiencia: Rivas (2019), define a la eficiencia como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Es decir, realizar una tarea buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.
- Eficacia: Según el Diario Gestión (2021), al hablar de eficacia hacemos referencia a la capacidad que tiene el individuo para alcanzar lo que se ha propuesto, es decir la eficacia se encuentra ligada a la obtención de metas y objetivos. Es importante resaltar, que el motor de la eficacia laboral es la responsabilidad, debido a que nos impulsa a asumir compromisos y deberes en el trabajo (InfoJobs, 2020).

Variable 2: Calidad de Servicio

Como dimensiones de la variable en mención tenemos:

- Elementos tangibles: Como dice Clemenza (2010) es la parte que se puede observar del servicio ofertado. Se hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos estos elementos tangibles, le servirán al cliente o usuario para evaluar la calidad.
- Empatía: Tomando en cuenta a Hall & Schwartz (2018), el concepto de empatía tiene un significado central para la psicología social y de la personalidad, como también para las profesiones de la salud. Por su parte Clemenza (2010), precisa que se entiende por empatía dentro de la calidad del servicio, a toda aquella

atención cuidadosa e individualizada en donde se busca transmitir a los clientes un servicio personalizado o adecuado. Es el trato humanizado al usuario.

- **Fiabilidad:** Según Torres (2017), explica que este criterio se utiliza para medir que tan capaz es la institución para cumplir sus compromisos sin errores. Lo que en palabras de García (2008), refiere a la recolección de aspectos referentes con la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** Se puede definir como la voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido (Kalaja et al., 2016). En otras palabras, está relacionada a la disponibilidad para ayudar y atender que tienen los empleados para con los clientes (García, 2008)
- **Seguridad:** Según Clemenza (2010), la seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad, es decir está relacionado con la confianza, amabilidad y conocimientos que brinda el personal de una institución o empresa a sus clientes.

Respecto a la escala de medición, al ser las variables que se analizan del tipo cuantitativo la escala a utilizar será la ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es un conjunto de elementos con particularidades similares, también podría definirse como algo que forma parte de una agrupación de medios o causas de un total (Hernández et al., 2014). En este caso la población constó de 59 trabajadores contratados bajo cualquier modalidad (SNP, CAS, etc) según el registro de personal de un Centro de salud de la región Lambayeque.

Criterios de inclusión:

- Trabajador de un Centro de salud de la región Lambayeque según registro de personal.

Criterios de exclusión:

- Trabajador no se encuentra disponible o no asiste al trabajo.

Muestra

Se sabe que el muestreo probabilístico tiene amplias virtudes ya conocidas, la principal de estas virtudes sería la capacidad de generalizar a partir de muestras y sacar inferencias válidas sobre las poblaciones (Schneider & Harknett, 2019). Pues bien, tomando en cuenta la población finita de 59 trabajadores, y que las variables objeto de análisis son cuantitativas, se ha utilizado el muestreo por conveniencia o intencionado. Cabe mencionar que la persona que investiga no puede afirmar con certeza que los individuos son representativos de la población, no obstante, la muestra brinda una perspectiva informativa de utilidad para responder preguntas e hipótesis. En este caso el grupo muestral está conformado por 59 trabajadores de un Centro de salud de la región Lambayeque. Para el cálculo de la muestra no se aplicó una fórmula estadística, puesto que se tomó la encuesta solo a los trabajadores que decidieron participar en el llenado de la encuesta y que se encontraban disponibles.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

En este caso se consideró conveniente emplear la “Encuesta”, cabe resaltar que se trata de un documento formulado por el investigador hacia los sujetos evaluados, con el fin de recabar información referente a sus perspectivas, comportamientos y demás (Hernández et al., 2014).

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario, que comprende las Variables Desempeño Laboral y Calidad de servicio. Para medir la variable de desempeño laboral se realizó un instrumento conformado por 12 preguntas, distribuidas en 2 dimensiones: Eficiencia (5 ítems), Eficacia (7 ítems); se empleó como alternativas de contestación la escala de Likert 1 Siempre, 2 Frecuentemente, 3 A veces, 4 Nunca.

Para medir la variable Calidad de servicio, fue conveniente realizar un instrumento que consta de 10 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones: Elementos tangibles (2 ítems), Empatía (3 ítems), Fiabilidad (3 ítems), Capacidad de respuesta

(2 ítems) y Seguridad (2 ítems); se empleó a modo de alternativas de contestación la escala de Likert 1 Siempre, 2 Frecuentemente, 3 A veces, 4 Nunca.

3.5. Procedimiento de análisis de datos

Se analizó el resultado final obtenido de las encuestas debidamente validadas, acto seguido se comprobó las perspectivas e información del dominio de mis variables que fueron usadas para verificar el resultado de cada encuesta, que ayudó a formular las conclusiones, lo cual también sirvió para poder confrontar la hipótesis general.

3.6. Método de análisis de datos

- Hipotético-deductivo: Una de las mejores maneras de analizar teorías científicas es a través del método hipotético-deductivo, que consiste en contrastar hipótesis deduciendo de ellas conductas observacionales (Calderón, 2016). Ahora bien, en la presente investigación se hizo uso de este método, en el establecimiento de la hipótesis defendida, y en el establecimiento de las categorías que emergen del objeto y del campo investigado.

- Estadísticos: Para establecer la confiabilidad de los instrumentos a ser utilizados, procesar y analizar los datos obtenidos. Se utilizó el programa SPSS, que es un programa estadístico informático.

3.7. Criterios éticos

El estudio en el presente trabajo se ha desarrollado de manera original. El autor manifiesta el compromiso de respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos obtenidos de la entidad pública, así como proteger los derechos e identidad de los ciudadanos que participaron en el estudio. Asimismo, el investigador declara que el estudio está realizado con el apoyo de asesores, ha recurrido a la consulta de libros, tesis y otros.

El consentimiento informado

Se entiende por consentimiento informado aquel proceso en el que la persona acepta su participación en cierta investigación después de haber sido informada debidamente de los beneficios o perjuicios que pudiera originarle la

misma (Borovecki et al., 2018). Según el investigador Christians (2000), el consentimiento informado encuentra su lógica en la ética propuesta por Kant, en donde se precisa que los seres humanos son un fin en sí mismos y nunca un medio para conseguir algo. Así, los colaboradores que participan en el presente estudio deben manifestar su voluntad para brindar información relevante para a investigación, conociendo claro esta cuáles son sus obligaciones y derechos.

La confidencialidad

La confidencialidad es un elemento importante al desarrollar una investigación, sobre todo tomando en cuenta lo establecido por los diversos códigos éticos que otorgan relevancia a la seguridad y a la protección de la identidad de todas las personas que apoyan y tienen participación en la investigación. Actualmente dado que las organizaciones optan por la digitalización y distribución global de sus trabajos patentados existe pues un desafío aún mayor de mantener la confidencialidad (Massimino & Gray, 2017), no obstante, siempre habrá este llamado a una mayor observación e investigación empírica sobre la importancia de la confidencialidad (Yu, 2008). Y es que la confidencialidad no solo hace referencia al anonimato de la identidad de los informantes, sino también en la protección de la privacidad de a la información que brindan, es así como una medida de garantizar la confidencialidad en sus diversas vertientes, se otorga pseudónimos y números a los participantes en la investigación (Gerrish, 2008).

Manejo de riesgos

Una investigación cuantitativa se justifica cuando se minimizan para los sujetos individuales los riesgos posibles, también cuando los beneficios posibles se incrementan tanto para los sujetos como para la sociedad; finalmente se debe tener en consideración además que los beneficios deben ser proporcionales o al menos mayores que los riesgos.

IV. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se desarrollarán de acuerdo con los objetivos del estudio, los cuales estarán representados mediante las dimensiones de las variables y en porcentajes.

OE 01: Determinar los niveles de desempeño laboral del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque

Tabla 1

Nivel de desempeño laboral en sus dimensiones: eficiencia y eficacia.

Dimensiones del desempeño laboral				
	Eficiencia		Eficacia	
	F	%	F	%
Bajo	18	31%	28	47%
Medio	31	53%	20	34%
Alto	10	17%	11	19%
Total	59	100%	59	100%

Interpretación:

En la dimensión eficiencia: el 17% de los encuestados presenta un nivel alto responsabilidad con su centro de labores, el 53% del personal tiene un nivel medio en su desempeño laboral, mientras que el 31% de los participantes su nivel de desempeño y compromiso es bajo. Los resultados representan que la mayoría tiene un mediano nivel de eficiencia en su desempeño laboral; por ende, el centro de salud debe motivar a sus trabajadores para que realicen sus obligaciones de forma metódica y ordenada.

Por otro lado, en la dimensión eficacia: el 19% del personal presenta un nivel alto de eficacia en su centro de labores, el 34% de los participantes tiene un nivel medio de desempeño, mientras que el 47% de los encuestados su nivel de desempeño es bajo. Los resultados representan que la mayoría tiene un bajo nivel de eficacia en su desempeño laboral, no obstante, es una problemática

que se deberá plantear estrategias para que los trabajadores para que cumplan con responsabilidad los deberes asignados.

O.E. 02: Determinar los niveles de la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio del personal en sus dimensiones: elementos tangibles, empatía y fiabilidad.

Dimensiones de la calidad de servicio del personal						
	Elementos tangibles		Empatía		Fiabilidad	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	35	59%	23	39%	35	59%
Medio	11	19%	30	51%	11	19%
Alto	13	22%	6	10%	13	22%
Total	59	100%	59	100%	59	100%

Interpretación:

En la dimensión de elementos tangibles: el 22% de los participantes afirma que existe un nivel alto respecto a los elementos tangibles, el 19% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 59% de los encuestados menciona que se presenta un nivel bajo en el Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel bajo de elementos tangibles respecto a la calidad de servicio del personal; por ende, se debe priorizar la mejora de los equipos e infraestructura del establecimiento para cuidar la imagen del servicio.

En la dimensión de empatía: el 10% de los participantes afirma que existe un nivel alto de empatía entre el personal, el 51% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 39% de los encuestados menciona que existe un nivel bajo de empatía en los trabajadores del Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel medio de empatía respecto a la

calidad de servicio del personal; por ende, se debe fortalecer la atención personalizada de acuerdo con las necesidades e intereses de los usuarios.

En la dimensión de fiabilidad: el 22% de los participantes afirma que existe un nivel alto de fiabilidad, el 19% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 59% los encuestados menciona que existe un nivel bajo de fiabilidad respecto al servicio que brinda el Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel bajo de fiabilidad respecto a la calidad de servicio del personal; por lo tanto, se debe promover un servicio de forma confiable, rápida y segura para los usuarios que asisten al Centro de Salud.

Tabla 3

Nivel de calidad de servicio del personal en sus dimensiones: capacidad de respuesta y seguridad.

Dimensiones de la calidad de servicio del personal				
	Capacidad de respuesta		Seguridad	
	F	%	F	%
Bajo	35	59%	23	39%
Medio	11	19%	30	51%
Alto	13	22%	6	10%
Total	59	100%	59	100%

Interpretación:

En la dimensión de capacidad de respuesta: el 22% de los participantes afirma que existe un nivel alto de capacidad de respuesta de los trabajadores, el 19% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 59% los encuestados menciona que existe un nivel bajo de capacidad de respuesta respecto al servicio que brinda el Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel bajo de capacidad de respuesta respecto a la calidad de servicio del personal; entonces, es necesario fortalecer los compromisos asumidos de los trabajadores para brindar un servicio rápido para los usuarios

En la dimensión de seguridad: el 10% de los participantes afirma que existe un nivel alto de seguridad en su trabajo, el 51% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 39% los encuestados menciona que existe un nivel bajo de seguridad respecto al servicio que brinda el Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel medio de seguridad respecto a la calidad de servicio del personal; por ende, es importante reforzar los conocimientos para responder a las consultas de los usuarios.

OE 03: Establecer la correlación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y las dimensiones de la variable calidad de servicio del personal del Centro de salud de la región Lambayeque.

De acuerdo con el esquema de la muestra se requiere obtener la relación entre la variable de desempeño laboral y calidad de servicio del personal en un Centro de salud de la región Lambayeque.

Se utilizó el programa de SPSS para obtener la relación mediante la Correlación de Spearman teniendo como resultado las siguientes correlaciones:

Tabla 4

Correlación entre desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque

Correlaciones				
			VI	VD
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1,000	,290*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	59	59
	VD	Coeficiente de correlación	,290*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	59	59

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados se verifica que $r=0.05$ es menor a 0.29 de acuerdo con la correlación de Spearman, que significa que existe una relación significativa entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque; además, los resultados permitieron el demostrar que efectivamente existe una relación entre las variables, cumpliéndose con el objetivo general de la investigación.

V. DISCUSIÓN

Para la investigación realizada se han tomado como referencia diversos trabajos y/o estudios importantes tomando en cuenta los objetivos planteados.

Respecto al objetivo general de la investigación se tiene que consistió en determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque.

Analizando los resultados se obtuvo que de acuerdo con la correlación de Spearman se encontró un nivel de relación significativa de 0.05, afirmando que existe una relación alta entre desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque, es decir, a medida que el nivel de desempeño laboral aumenta, el nivel de calidad de servicio mejora.

La investigación guarda relación con el estudio de García & Astudillo (2019) sobre el desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019, concluyó que existe una relación entre un alto nivel de desempeño laboral y buena calidad de servicio. Esto se ha debido en su gran parte a que los trabajadores han recibido capacitaciones constantes que han fortalecido sus competencias y habilidades, así como, estímulos monetarios y no monetarios que han repercutido en su desempeño.

El desempeño laboral consiste en aquellas acciones o comportamientos que un individuo realiza en un contexto laboral, todas ellas vinculadas con sus habilidades y conocimientos, de tal manera que el empleado sea eficiente y eficaz, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos y metas organizacionales (Chiavenato, 2000; Palmar et al., 2014; Pastor, 2018). Por otro lado, como base teórica de la variable de calidad de servicio, se debe considerar su definición, entendida como la combinación de elementos que son evaluados por la percepción del usuario con relación a un servicio (Atencio & Gonzales, 2007).

Al determinar los niveles de desempeño laboral del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque, se obtuvo los resultados siguientes: en la dimensión eficiencia: el 17% de los encuestados presenta un nivel alto responsabilidad con su centro de labores, el 53% del personal tiene un nivel medio en su desempeño laboral, mientras que el 31% de los participantes su nivel de desempeño y compromiso es bajo. Los resultados representan que la mayoría tiene un mediano nivel de eficiencia en su desempeño laboral; por ende, el centro de salud debe motivar a sus trabajadores para que realicen sus obligaciones de forma metódica y ordenada, fortaleciendo su compromiso con los objetivos de la institución.

Por otro lado, en la dimensión eficacia: el 19% del personal presenta un nivel alto de eficacia en su centro de labores, el 34% de los participantes tiene un nivel medio de desempeño, mientras que el 47% de los encuestados su nivel de desempeño es bajo. Los resultados representan que la mayoría tiene un bajo nivel de eficacia en su desempeño laboral, no obstante, es una problemática que se deberá plantear estrategias para que los trabajadores asuman compromisos y cumplan con responsabilidad los deberes asignados.

No obstante, no guarda relación con la investigación de Gonzales (2020) sobre el desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa en el año 2019, se hizo un estudio en donde se evaluó cuantitativamente la calidad de servicio y desempeño laboral, profundizando en sus causas. Teniendo como resultado un bajo rendimiento tanto en desempeño laboral como calidad de servicio, sin embargo, no concluye que esto sea necesariamente por el personal que labora en la institución, sino por otros motivos ajenos a ellos que dificulta su trabajo, y es que para que la instituciones que brindan atención médica tengan un desempeño mediamente aceptable, deben tener la capacidad de reconstruir los criterios de desempeño del sistema de atención médica implementados por el gobierno o en general por otros organismos gubernamentales (Dickinson et al., 2010).

El desempeño laboral consiste pues en aquellas acciones o comportamientos que un individuo realiza en un contexto laboral, todas ellas vinculadas con sus habilidades y conocimientos, de tal manera que el empleado

sea eficiente y eficaz, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos y metas organizacionales (Chiavenato, 2000; Palmar et al., 2014; Pastor, 2018).

Al determinar los niveles de la calidad de servicio del personal del Centro de salud de la región Lambayeque, se obtuvo como resultados en la dimensión de elementos tangibles que el 22% de los participantes afirma que existe un nivel alto respecto a los elementos tangibles, el 19% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 59% de los encuestados menciona que se presenta un nivel bajo en el Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel bajo de elementos tangibles respecto a la calidad de servicio del personal; por ende, se debe priorizar la mejora de los equipos e infraestructura del establecimiento; asimismo, cuidar la imagen de los trabajadores frente al servicio que se brinda.

Se debe considerar para analizar el análisis de los resultados, que los elementos tangibles representan según Clemenza (2010) la parte observable del servicio que se está ofreciendo, que direccionado a la presente investigación serían servicios de salud y/o atención médica. Y es que, al hablar de elementos tangibles, se hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, es decir, todos aquellos elementos que le servirán al cliente o usuario para evaluar la calidad.

Por otro lado, en la dimensión de empatía: el 10% de los participantes afirma que existe un nivel alto de empatía entre el personal, el 51% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 39% de los encuestados menciona que existe un nivel bajo de empatía en los trabajadores del Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel medio de empatía respecto a la calidad de servicio del personal; por ende, se debe fortalecer la atención personalizada de acuerdo con las necesidades e intereses de los usuarios.

Debe tenerse en cuenta también que dimensión empatía respecto a la calidad de servicio significa según Hall & Schwartz (2018), un concepto relacionado con la psicología social y de la personalidad, es así como Clemenza (2010), precisa dentro de la calidad del servicio, la empatía es toda aquella

atención cuidadosa e individualizada en donde se busca transmitir a los clientes un servicio personalizado o adecuado.

Pues bien, en la dimensión de fiabilidad, se obtuvo el 22% de los participantes afirma que existe un nivel alto de fiabilidad, el 19% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 59% los encuestados menciona que existe un nivel bajo de fiabilidad respecto al servicio que brinda el Centro de Salud. Para discutir los resultados se debe considerar que este criterio se utiliza para medir que la capacidad de la institución para cumplir sus de manera prolija con sus compromisos (Torres, 2017). Y es que, se busca pues tener la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa García (2008). En tal sentido, los resultados obtenidos precisan que un gran porcentaje tiene un nivel bajo de fiabilidad respecto a la calidad de servicio del personal; por lo tanto, se debe promover un servicio de forma confiable, rápida y segura para los usuarios que asisten al Centro de Salud.

En la dimensión de capacidad de respuesta: el 22% de los participantes afirma que existe un nivel alto de capacidad de respuesta de los trabajadores, el 19% menciona que hay un nivel medio, mientras que el 59% los encuestados menciona que existe un nivel bajo de capacidad de respuesta respecto al servicio que brinda el Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel bajo de capacidad de respuesta respecto a la calidad de servicio del personal; entonces, es necesario fortalecer los compromisos asumidos de los trabajadores para brindar un servicio rápido para los usuarios.

Pues bien, es preciso señalar que, para una correcta discusión de los mencionados resultados, se debe considerar que la dimensión capacidad de respuesta correspondiente a la variable calidad de servicio, se encuentra relacionada con la disponibilidad para ayudar y atender por parte de los empleados o trabajadores hacia los clientes (García, 2008). Y es que, se define la capacidad de respuesta, como aquella voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido (Kalaja et al., 2016).

En la dimensión de seguridad: el 10% de los participantes afirma que existe un nivel alto de seguridad en su trabajo, el 51% menciona que hay un nivel

medio, mientras que el 39% los encuestados menciona que existe un nivel bajo de seguridad respecto al servicio que brinda el Centro de Salud. Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel medio de seguridad respecto a la calidad de servicio del personal; por ende, es importante reforzar los conocimientos para responder a las consultas de los usuarios y brindar la confianza a los usuarios.

Cabe precisar para comprender los resultados obtenidos, que la dimensión seguridad, respecto a la variable calidad de servicio, implica cierta credibilidad, integridad y honestidad, tomando en cuenta que en la presente investigación se hace alusión a un Centro de salud, la seguridad se encuentra relacionada con la confianza, amabilidad y conocimientos que brinda el personal del Centro de Salud a los usuarios.

El presente estudio guarda relación con la investigación de Salas (2010) sobre una propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba, el cual trató sobre el estudio de la calidad de servicio de salud en Cuba, del cual se concluyó que primeramente el factor humano es el que prevalece, sin embargo, este debe ser acompañado con procedimientos que lo evalúen para fomentar su crecimiento y por ende el mejoramiento de la calidad de servicio. Lo más llamativo del presente es que se estudió desde un paso previo al ámbito laboral, es decir, el académico, buscando su relación educación- trabajo.

La calidad de servicio se refiere a la combinación de elementos que son evaluados por la percepción del usuario con relación a un servicio, en otras palabras, es la conformidad de los servicios con los requerimientos y necesidades de los usuarios (Atencio & Gonzales, 2007; García & Díaz, 2008).

Esto nos llevó a determinar la correlación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral. Según el resultado de la investigación se verifica que $r=0.05$ que significa que existe una relación significativa entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque.

Por último, en el Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial sobre el clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral, se obtuvieron resultados favorables Onofre (2014), es decir, se concluyó que existe relación directa entre clima organizacional, satisfacción y desempeño laborales, lo cual se evidenció estadísticamente.

No obstante, en el presente se evidenció un mal manejo de jerarquías que dificulta la autonomía y libertad para trabajar. También se verificó una contraposición entre los resultados de encuesta y estadísticos ya que a pesar de que refieren sentirse motivados los trabajadores, no hay reconocimientos por cumplir bien su trabajo; no guarda relación con la presente investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados obtenidos, el desempeño laboral del Centro de Salud es medianamente adecuado, buscando fomentar la eficacia y eficiencia en los trabajadores cumpliendo con sus funciones asignadas y comprometiéndose con su centro de labores en las diferentes actividades laborales, académicas y sociales.
2. Por otro lado, los resultados sobre la calidad de servicio del personal demuestran que existe un nivel medio con relación al servicio, atención al usuario, confianza, etc; sin embargo, existe una población que presenta una regular calidad de servicio, debiéndose identificar las deficiencias y trabajar con nuevas metodologías para el personal.
3. Asimismo, se determinó una significativa correlación positiva entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio, es decir el nivel de desempeño laboral favorece la calidad de servicio del personal del Centro de Salud, logrando así el objetivo de la investigación.
4. Por último, la relación entre las variables es favorable en el Centro de Salud objeto de la investigación, fortaleciendo el clima organizacional y la capacidad de respuesta del personal; no obstante, hay puntos débiles de la institución que se deben mejorar con el trabajo en equipo motivando a los trabajadores a ser más comprometidos y responsables.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Centro de salud de la región Lambayeque estudiado que promueva capacitaciones permanentes para su personal, con la finalidad de crear condiciones necesarias relacionadas con la atención al usuario, actitudes que deben guiarse con una eficaz capacidad de respuesta con relación a la calidad de servicio.
2. Asimismo, las autoridades del Centro de Salud de la Región Lambayeque objeto de estudio, deben implementar metodologías que permitan cumplir los objetivos de la institución, motivando al personal en el cumplimiento de sus responsabilidades con un adecuado clima organizacional.
3. Por otro lado, la calidad de servicio del personal del Centro de Salud de la Región Lambayeque estudiado debe mejorar su gestión con la finalidad de brindar la confianza en el usuario, fortaleciendo la capacidad de respuesta de los trabajadores para promover una imagen de un servicio confiable, seguro y cuidadoso.
4. Por último, es necesario y fundamental tomar decisiones rápidas para brindar un excelente servicio a la población, fortaleciendo las actitudes de compromiso del personal con la finalidad de lograr objetivos positivos y significativos con la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Alemán, G. M. (2019). Clima laboral y Evaluación del Desempeño a Jefes de área en Hospitales del MINSA, Región Arequipa, 2017. *Veritas*, 20(1), 45. <https://doi.org/10.35286/veritas.v20i1.224>.
- Álvarez, B., Porraspita, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un Problema Social de la Ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147–158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>.
- Azañero, F. (2016). *Cómo elaborar una Tesis Universitaria (Primera edición)*. R&F PUBLICACIONES Y SERVICIOS.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro (5ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Bleske-Rechek, A., Morrison, K. M., & Heidtke, L. D. (2015). Causal Inference from Descriptions of Experimental and Non-Experimental Research: Public Understanding of Correlation-Versus-Causation. *The Journal of General Psychology*, 142(1), 48–70. <https://doi.org/10.1080/00221309.2014.977216>.
- Borovecki, A., Mlinaric, A., Horvat, M., & Supak Smolcic, V. (2018). Informed consent and ethics committee approval in laboratory medicine. *Biochemia Medica*, 28(3). <https://doi.org/10.11613/bm.2018.030201>.
- Brown, S., Gray, D., McHardy, J., & Taylor, K. (2015). Employee trust and workplace performance. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 116, 361–378. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2015.05.001>.
- Calderón, J. (2016). The hypothetical-deductive method or the inference to the best explanation: the case of the theory of evolution by natural selection. *Ludus Vitalis*, 24(45), 127–133. <http://ludus-vitalis.org/ojs/index.php/ludus/article/view/459>.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista ESPACIOS*, 39(Nº50). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>.
- Chao, M.-C., Jou, R.-C., Liao, C.-C., & Kuo, C.-W. (2015). Workplace Stress, Job Satisfaction, Job Performance, and Turnover Intention of Health Care Workers in Rural Taiwan. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 27(2), NP1827–NP1836. <https://doi.org/10.1177/1010539513506604>.

- Chiavenato, I. (2008). *Gestión Del Talento Humano* (3.^a ed.). MCGRAW HILL EDUCATION. https://www.academia.edu/16417312/Gestion_Del_Talento_Humano_Chiavenato_3Th?auto=download&email_work_card=download-paper.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9.a ed.). MCGRAW HILL EDUCATION.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S071824492015000300001>.
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es.
- Cortez, R., & García, A. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Revista de Ciencias Sociales*, XXXVIII (69). <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/509>
- Costales, F. (2009, abril). Teorías Contemporáneas sobre Rendimiento Laboral Individual. *Revista de la Universidad del Azuay*, 48. <https://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/publicaciones/UV-48.pdf#page=121>
- Diario Gestión. (2018, 30 noviembre). *¿Por qué es importante trabajar en equipo?* [Comunicado de prensa]. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/?ref=gesr>
- Diario Gestión. (2021, 10 septiembre). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?* [Comunicado de prensa]. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/#:%7E:text=en%20m%C3%A1s%20eficiente-,El%20trabajador%20eficiente%2C%20al%20igual%20que%20el%20trabajador%20eficaz%2C%200consigue,hora%20de%20realizar%20una%20tarea>.
- Dickinson, H., Peck, E., Durose, J., & Wade, E. (2010). Efficiency, effectiveness and efficacy: towards a framework for high-performance in healthcare

- commissioning. *Public Money & Management*, 30(3), 167–174. <https://doi.org/10.1080/09540961003794311>.
- Educaweb. (2018). *Desarrollo personal y profesional, ¿cómo lograrlo?* - *educaweb.com*. <https://www.educaweb.com/noticia/2018/04/16/desarrollo-personal-profesional-como-lograrlo-16404/>.
- Fogaça, N., Rego, M. C. B., Melo, M. C. C., Armond, L. P., & Coelho, F. A. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231–247. <https://doi.org/10.1002/piq.21248>.
- García, Y & Astudillo, J. (2020). Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019. [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Tumbes: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2381>.
- García, J., & Díaz, R. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *EsicMarket*, 130. https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_E.pdf.
- Gerrish, K. Lacey, A. (2008). *Investigación en Enfermería*. 5ª Ed. Edit. Mc. Graw Hill. España.
- Ghaffari, S., Shah, I., Burgoyne, J., Nazri, M., & Salleh, J. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(4), 92–99. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2969825.
- Gonzales, S., Leon, R., & Sanchez, V. (2020). El desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019. [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional De Ucayali]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional De Ucayali: <Http://Repositorio.Unu.Edu.Pe/Handle/UNU/4219>.
- Gupta, K. S., & Rokade, V. (2016). Importance of Quality in Health Care Sector: A Review. *Journal of Health Management*, 18(1), 84–94. <https://doi.org/10.1177/0972063415625527>.

- Hall, J. A., & Schwartz, R. (2018). Empathy present and future. *The Journal of Social Psychology*, 159(3), 225–243. <https://doi.org/10.1080/00224545.2018.1477442>.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Hole, Y., Pawar, S., & Bhaskar, M. P. (2018). Service marketing and quality strategies. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 6(1). <http://pen.ius.edu.ba/index.php/pen/article/view/291/218>.
- InfoJobs. (2020). *Principales factores de la eficacia en el trabajo / InfoJobs*. InfoJobs Empresas: Gestión de Recursos humanos en Pymes. <https://recursos-humanos.infojobs.net/factores-de-la-eficacia-trabajo>.
- lo Storto, C., & Goncharuk, A. G. (2017). Efficiency vs Effectiveness: a Benchmarking Study on European Healthcare Systems. *Economics & Sociology*, 10(3), 102–115. <https://doi.org/10.14254/2071-789x.2017/10-3/8>.
- Ishikawa, K. (1986). "¿Qué es control total de la calidad?". Colombia: normal.
- Kalaja, R., Myshketa, R., & Scalera, F. (2016). Service Quality Assessment in Health Care Sector: The Case of Durres Public Hospital. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 557–565. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082>.
- Kanan, M., & Essemmar, S. (2021). Quality Function Deployment: Comprehensive Framework for Patient Satisfaction in Private Hospitals. *Advances in Science, Technology and Engineering Systems Journal*, 6(1), 1440–1449. <https://doi.org/10.25046/aj060275>.
- LLamas, M. (2017). Funcionarios poco productivos, demasiados y caros. <https://eldebatedehoy.es/economia/funcionarios/>.
- Massimino, B., & Gray, J. (2017). Culture, Collaboration, and Confidentiality Performance: An Inter-organizational Investigation. *Academy of Management Proceedings*, 2017(1), 17009. <https://doi.org/10.5465/ambpp.2017.17009abstract>.
- Neyestani, B. (2017). Principles and Contributions of Total Quality Mangement (TQM) Gurus on Business Quality Improvement. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2950981>.
- Onofre, L. (2014). "El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral." Universidad Central del Ecuador

- Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3986/1/T-UCE-0007-132.pdf>.
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. [Tesis Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *REVISTA UPIICSA EN LÍNEA*, 50 y 51. <http://repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/5384>.
- Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia. (2020). Modelos de calidad: ISO 9000 vs EFQM 2020. Diferencias y alineación. Software ISO. <https://www.isotools.org/2020/02/28/modelos-de-calidad-iso-9000-vs-modelo-efqm-2020-diferencias-y-alineacion/>.
- Quick, J., & Hall, S. (2015). Part Three: The Quantitative Approach. *Journal of Perioperative Practice*, 25(10), 192–196. <https://doi.org/10.1177/175045891502501002>.
- Rivas, M. R. (2019). Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo? • Red Forbes • Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>.
- Salas, R. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Educación Médica Superior*, 24(3), 387-417. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011&lng=es&tlng=es.
- Sausa, M. (2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficienteservicio-salud-374194>.
- Schneider, D., & Harknett, K. (2019). What's to Like? Facebook as a Tool for Survey Data Collection. *Sociological Methods & Research*. <https://doi.org/10.1177/0049124119882477>.
- Singh, D., & Dixit, K. (2020). Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial

- Decision-making. *Journal of Health Management*, 22(3), 472–489. <https://doi.org/10.1177/0972063420963407>.
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62, 1270-1293. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2017). Job Performance: Assessment Issues in Personnel Selection. *The Blackwell Handbook of Personnel Selection*, 354-375. <https://doi.org/10.1002/9781405164221.ch16>.
- Yu, K. (2008). Confidentiality Revisited. *Journal of Academic Ethics*, 6(2), 161–172. <https://doi.org/10.1007/s10805-008-9061-0>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	El desempeño laboral consiste en aquellas acciones o comportamientos que un individuo realiza en un contexto laboral, todas ellas vinculadas con sus habilidades y conocimientos, de tal manera que el empleado sea eficiente y eficaz, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos y metas organizacionales (Chiavenato, 2000; Palmar et al., 2014; Pastor, 2018).	Es la información que se obtuvo del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque, quienes brindarán su opinión, referente a su desempeño, a través de una encuesta relacionada con la eficacia y eficiencia	Eficiencia	Planificación de labores	Escala de medición ordinal (Likert)
				Autogestión	
				Recursos utilizados	
			Eficacia	Motivación	
				Responsabilidad	
				Compromiso con la institución	
Calidad de servicio del personal	La calidad de servicio se refiere a la combinación de elementos (elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad) que son evaluados por la percepción del usuario con relación a un servicio, en otras palabras, es la conformidad de los servicios con los requerimientos y necesidades de los usuarios (Atencio & Gonzales, 2007; García & Díaz, 2008).	Es la información que se recabó del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque, quienes dieron a conocer su opinión, sobre la calidad del servicio de la institución, a través de una encuesta, relacionada con los elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad dimensiones que forman parte de la investigación.	Elementos tangibles	Infraestructura	Escala de medición ordinal (Likert)
				Apariencia del personal	
			Empatía	Consideraciones e interés	
				Atención personalizada	
			Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	
				Puntualidad	
				Cortesía	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	
				Disposición	
			Seguridad	Conocimientos	
Confianza					

Anexo 2: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	<p>H: El desempeño laboral se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque.</p>	<p>V.I.: Desempeño Laboral</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Un Centro de salud de la región Lambayeque</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>Cuantitativa, de tipo no experimental, correlacional, transversal.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento :</p> <p>Cuestionario</p>
<p>¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque</p>					
<p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral de un Centro de salud de la región Lambayeque?</p> <p>2. ¿Cuáles son los niveles de calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y las dimensiones de la variable calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Determinar los niveles de desempeño laboral del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque.</p> <p>2. Determinar los niveles de la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque.</p> <p>3. Establecer la correlación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y las dimensiones de la variable calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque.</p>		<p>POBLACIÓN</p> <p>Personal de un Centro de salud de la región Lambayeque</p>	<p>MUESTRA</p> <p>Personal de un Centro de salud de la región Lambayeque.</p>		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para la variable desempeño laboral

Estimado trabajador: A continuación, se le presenta un instrumento para medir cuidadosamente el desempeño laboral del personal del Centro de salud de Monsefú. Cabe mencionar que el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal del Centro de Salud de Monsefú”.

Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda.

Leyenda	
1	Siempre
2	Frecuentemente
3	A veces
4	Nunca

N°	EFICIENCIA	Escala de valoración			
		1	2	3	4
1	Planifica y realiza el trabajo de forma metódica y ordenada				
2	Cumple con las tareas y obligaciones planeadas diariamente				
3	Clasifica sus tareas y objetivos laborales				
4	Cuenta con autonomía para actuar y busca conseguir los objetivos de la institución				
5	Se utilizan racionalmente los recursos designados para la realización de sus labores				
	EFICACIA				
6	Existe en el Centro de salud motivación para un buen desempeño en las labores diarias				
7	Considera que cumplir con las labores diarias permite el desarrollo personal				
8	Se siente satisfecho con los resultados que logra en su trabajo				
9	Realiza sus labores en el horario establecido y se registra puntualidad				
10	Se asumen compromisos y se cumplen los deberes con responsabilidad				
11	Se adhiere a las políticas y procedimientos del Centro de salud				
12	Busca implementar nuevas metodologías de trabajo y tiene iniciativa para iniciar proyectos.				

Cuestionario para la variable calidad de servicio

Estimado trabajador: A continuación, se le presenta un instrumento para medir cuidadosamente la calidad de servicio del Centro de salud de Monsefú. Cabe mencionar que el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal del Centro de Salud de Monsefú”.

Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda.

Leyenda	
1	Siempre
2	Frecuentemente
3	A veces
4	Nunca

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	Escala de valoración			
		1	2	3	4
1	El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura de apariencia moderna				
2	Considera que el personal cuida su imagen.				
	EMPATÍA				
3	Cuando el usuario tiene un problema, el centro de salud cuenta con sincero interés en solucionarlo				
4	El centro de salud ofrece una atención personalizada a sus usuarios				
5	El centro de salud comprende y se preocupa por las necesidades e intereses específicos de sus usuarios				
	FIABILIDAD				
6	El centro de salud concluye el servicio en el tiempo prometido				
7	El personal del centro de salud brinda el servicio de forma confiable, segura y cuidadosa				
8	El personal de centro de salud es siempre amable, considerado y educado con los usuarios				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA				
9	El centro de salud brinda un servicio rápido, cumpliendo a tiempo con los compromisos asumidos				
10	El personal del centro de salud nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.				
	SEGURIDAD				
11	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios				
12	El personal del centro de salud cuenta con los conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios				

Anexo 4: Validación de Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable desempeño laboral

3. TESISTA:

Br. : Daniela Bertha Cabrera Díaz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2021


Yeny Suárez Huamán
ABOGADA
ICAL N° 7018

DNI: 41102361
EXPERTO

FICHAS DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Desempeño laboral	Eficiencia	Planificación de labores	Planifica y realiza el trabajo de forma metódica y ordenada	X		X		X		X				
			Cumple con las tareas y obligaciones planeadas diariamente	X		X		X		X				
		Autogestión	Clasifica sus tareas y objetivos laborales	X		X		X		X				
			Cuenta con autonomía para actuar y busca conseguir los objetivos de la institución	X		X		X		X				
	Eficiencia	Recursos utilizados	Se utilizan racionalmente los recursos designados para la realización de sus labores	X		X		X		X				
			Existe en el Centro de salud motivación para un buen desempeño en las labores diarias	X		X		X		X				
			Considera que cumplir con las labores diarias permite el desarrollo personal	X		X		X		X				
		Motivación	Se siente satisfecho con los resultados que logra en su trabajo	X		X		X		X				
			Realiza sus labores en el horario establecido y se registra puntualidad	X		X		X		X				
			Se asumen compromisos y se cumplen los deberes con responsabilidad	X		X		X		X				
Compromiso con la institución	Se adhiere a las políticas y procedimientos del Centro de salud	X		X		X		X						

Grado y Nombre del Experto: Mg. Yeny Suárez Huamán

Firma del experto :



Yeny Suárez Huamán
 ABOGADA
 I.C.A.L. N° 7016
EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable calidad de servicio

7. TESISISTA:

Br.: Daniela Bertha Cabrera Díaz

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2021

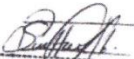

Yeny Suárez Huamán
ABOGADA
ICAL N° 7016

DNI: 41102361
EXPERTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Infraestructura	El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura de apariencia moderna	X		X		X		X		
		Apariencia del personal	Considera que el personal cuida su imagen.	X		X		X		X		
	Empatía	Consideración e interés	Cuando el usuario tiene un problema, el centro de salud cuenta con sincero interés e soluciónarlo	X		X		X		X		
			El centro de salud comprende y se preocupa por las necesidades e intereses específicos de sus usuarios	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Atención personalizada	El centro de salud ofrece una atención personalizada a sus usuarios	X		X		X		X		
		Cuidado en la prestación del servicio	El personal del centro de salud brinda el servicio de forma confiable, segura y cuidadosa	X		X		X		X		
		Puntualidad	El centro de salud concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Cortesía	El personal de centro de salud es siempre amable, considerado y educado con los usuarios	X		X		X		X		
		Tiempo de respuesta	El centro de salud brinda un servicio rápido, cumpliendo a tiempo con los compromisos asumidos	X		X		X		X		
	Seguridad	Disposición	El personal del centro de salud nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.	X		X		X		X		
		Confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios	X		X		X		X		
			Conocimientos	El personal del centro de salud cuenta con los conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Yeny Suárez Huamán

Firma del experto :


Yeny Suárez Huamán
 ABOGADA
 ICAL N° 7018
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br.: Daniela Bertha Cabrera Díaz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2021


Carlos Alberto González Núñez
ABOGADO
ICAL 3858

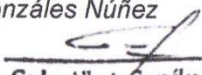
DNI: 16737408
EXPERTO

FICHAS DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Eficiencia	Planificación de labores	Planifica y realiza el trabajo de forma metódica y ordenada	X		X		X		X		
			Cumple con las tareas y obligaciones planeadas diariamente	X		X		X		X		
		Autogestión	Clasifica sus tareas y objetivos laborales	X		X		X		X		
			Cuenta con autonomía para actuar y busca conseguir los objetivos de la institución	X		X		X		X		
	Eficacia	Recursos utilizados	Se utilizan racionalmente los recursos designados para la realización de sus labores	X		X		X		X		
			Existe en el Centro de salud motivación para un buen desempeño en las labores diarias	X		X		X		X		
		Motivación	Considera que cumplir con las labores diarias permite el desarrollo personal	X		X		X		X		
			Se siente satisfecho con los resultados que logra en su trabajo	X		X		X		X		
			Realiza sus labores en el horario establecido y se registra puntualidad	X		X		X		X		
		Responsabilidad	Se asumen compromisos y se cumplen los deberes con responsabilidad	X		X		X		X		
			Compromiso con la institución	X		X		X		X		
					Se adhiere a las políticas y procedimientos del Centro de salud	X		X		X		X

Grado y Nombre del Experto: Mg. Carlos Alberto Gonzáles Núñez

Firma del experto :



Carlos Alberto Gonzáles Núñez
 ABOGADO
 I CAL 3858
 EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable calidad de servicio

7. TESISISTA:

Br.: Daniela Bertha Cabrera Díaz

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2021



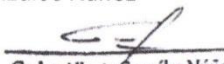
Carlos Alberto González Núñez
ABOGADO
ICAL 3858

DNI: 16737408
EXPERTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Infraestructura	El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura de apariencia moderna	X		X		X		X		
		Apariencia del personal	Considera que el personal cuida su imagen.	X		X		X		X		
	Empatía	Consideración e interés	Cuando el usuario tiene un problema, el centro de salud cuenta con sincero interés e soluciónarlo	X		X		X		X		
			El centro de salud comprende y se preocupa por las necesidades e intereses específicos de sus usuarios	X		X		X		X		
		Atención personalizada	El centro de salud ofrece una atención personalizada a sus usuarios	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	El personal del centro de salud brinda el servicio de forma confiable, segura y cuidadosa	X		X		X		X		
		Puntualidad	El centro de salud concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X		X		
		Cortesía	El personal de centro de salud es siempre amable, considerado y educado con los usuarios	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de respuesta	El centro de salud brinda un servicio rápido, cumpliendo a tiempo con los compromisos asumidos	X		X		X		X		
		Disposición	El personal del centro de salud nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.	X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios	X		X		X		X		
		Conocimientos	El personal del centro de salud cuenta con los conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Carlos Alberto Gonzáles Núñez

Firma del experto :



Carlos Alberto Gonzáles Núñez
 ABOGADO
 ICAL 3858
 EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable desempeño laboral

3. TESISTA:

Br.: Daniela Bertha Cabrera Díaz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2021


LUIS ALBERTO DÍAZ MORALES
INGENIERO AGRICOLA
CIP. 48189

DNI: 26616768
EXPERTO



	dimensiones que forman parte de la investigación.	Seguridad	Conocimientos	
			Confianza	

FICHAS DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Eficacia	Planificación de labores	Planifica y realiza el trabajo de forma metódica y ordenada	X		X		X		X		
			Cumple con las tareas y obligaciones planeadas diariamente	X		X		X		X		
		Autogestión	Clasifica sus tareas y objetivos laborales	X		X		X		X		
			Cuenta con autonomía para actuar y busca conseguir los objetivos de la institución	X		X		X		X		
	Eficiencia	Recursos utilizados	Se utilizan racionalmente los recursos designados para la realización de sus labores	X		X		X		X		
			Existe en el Centro de salud motivación para un buen desempeño en las labores diarias	X		X		X		X		
		Motivación	Considera que cumplir con las labores diarias permite el desarrollo personal	X		X		X		X		
			Se siente satisfecho con los resultados que logra en su trabajo	X		X		X		X		
			Realiza sus labores en el horario establecido y se registra puntualidad	X		X		X		X		
		Responsabilidad	Se asumen compromisos y se cumplen los deberes con responsabilidad	X		X		X		X		
Compromiso con la institución	X			X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Mg. Luis Alberto Díaz Morales

Firma del experto


LUIS ALBERTO DIAZ MORALES
 INGENIERO AGRÓNOMO
 CIP. 48189



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de la Región Lambayeque

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable calidad de servicio

7. TESISISTA:

Br.: Daniela Bertha Cabrera Díaz

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2021

LUIS ALBERTO DIAZ MORALES
INGENIERO AGRÓNOMO
C.I.P. 48189

DNI: 26616768

EXPERTO



EXPERTO EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Infraestructura	El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura de apariencia moderna	X		X		X		X		
		Apariencia del personal	Considera que el personal cuida su imagen.	X		X		X		X		
	Empatía	Consideración e interés	Cuando el usuario tiene un problema, el centro de salud cuenta con sincero interés en solucionarlo	X		X		X		X		
			El centro de salud comprende y se preocupa por las necesidades e intereses específicos de sus usuarios	X		X		X		X		
	Fidelidad	Atención personalizada	El centro de salud ofrece una atención personalizada a sus usuarios	X		X		X		X		
		Cuidado en la prestación del servicio	El personal del centro de salud brinda el servicio de forma confiable, segura y cuidadosa	X		X		X		X		
		Puntualidad	El centro de salud concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Cortesía	El personal de centro de salud es siempre amable, considerado y educado con los usuarios	X		X		X		X		
		Tiempo de respuesta	El centro de salud brinda un servicio rápido, cumpliendo a tiempo con los compromisos asumidos	X		X		X		X		
	Seguridad	Disposición	El personal del centro de salud nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.	X		X		X		X		
		Confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios	X		X		X		X		
		Conocimientos	El personal del centro de salud cuenta con los conocimientos suficientes para responder a las consultas de los usuarios	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Luis Alberto Díaz Morales

Firma del experto


 LUIS ALBERTO DIAZ MORALES
 INGENIERO ADMINISTRATIVO
 CIP. 48168