



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de
un establecimiento de salud de Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Torres Llacza, Yessica (orcid.org/0009-0007-6839-8499)

ASESORES:

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dr. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

Dra. Zarate Barrial, Rosalía (orcid.org/0000-0002-7899-9964)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ
2023

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi tesis principalmente a Dios. a mis padres, a mi hijo Gerald Mathias quien completa mi vida y a mi esposo por brindarme su apoyo para así llevar adelante mi proyecto de vida; porque si no estuvieran a mi lado este triunfo no sería lo mismo. A ellos, mi infinito cariño y gratitud.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento, a Dios por brindarme salud, fortaleza, por ser luz en momentos difíciles y acompañarme en todo momento de mi vida, a mi esposo e hijo que siempre confían en mí y en los proyectos que tengo en mente, también un agradecimiento para mi Asesor por la enseñanza, por la paciencia en el proceso de la tesis y a mis colegas, compañeras de trabajo que siempre tienen palabras de aliento para mí.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GERMAN VICENTE GARAY FLORES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023", cuyo autor es TORRES LLACZA YESSICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GERMAN VICENTE GARAY FLORES DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 01- 08-2023 15:55:21

Código documento Trilce: TRI - 0632611





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TORRES LLACZA YESSICA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
TORRES LLACZA YESSICA DNI: 40886427 ORCID: 0009-0007-6839-8499	Firmado electrónicamente por: TTORRESLL el 22-08- 2023 22:31:43

Código documento Trilce: INV - 1304437



Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
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	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	34
ANEXO	42

Índice de tablas

Tabla 1 Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables	17
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de la primera variable	17
Tabla 3 Prueba de confiabilidad de la segunda variable	18
Tabla 4 Desempeño laboral	18
Tabla 5 Calidad de servicio	19
Tabla 6 Prueba de normalidad	19
Tabla 7 Contrastación de hipótesis general	20
Tabla 8 Contrastación de hipótesis específicas	21

Resumen

La investigación propuso como objetivo determinar la relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 100 empleados, quienes fueron evaluados a través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Los resultados determinaron que existe relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio ($\alpha = 0,01$, sig. bilateral = 0,000, $r_s = -0,419$).

Palabras clave: Calidad de servicio, centro de salud, desempeño laboral, usuario externo.

Abstract

The research proposed as an objective to determine the significant relationship between work performance and the quality of service in the collaborators of the Health Center in Lima 2023. A methodology with a quantitative approach, of a basic type, non-experimental design and descriptive-correlational scope was used. The sample was made up of 100 employees, who were evaluated through two questionnaires, which were validated through expert judgment, and their reliability was also found. The results determined that there is a significant relationship between job performance and service quality ($\alpha = 0.01$, bilateral sig. = 0.000, Spearman's rho= -0.419).

Keywords: quality of service, health center, work performance, external user.

I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente, existe consenso en torno a que el desempeño laboral es la actitud del trabajador para el desarrollo competente de las obligaciones propias de su puesto de trabajo (Álvarez, 2023). En tal sentido, la Organización Mundial de la Salud ha señalado que el profesional de dicho ámbito no solo debe haber adquirido determinadas competencias para el desempeño eficiente de su misión, sino que requiere de un entorno laboral saludable (OMS, 2022). Sin condiciones mínimas para el ejercicio profesional idóneo se hace muy complicado lograr como equipo de profesionales una capacidad de respuesta que se aproxime a los estándares que amerita la calidad del servicio (Radwan et al., 2022).

Por su parte, en la región de Murcia (España) un entorno laboral no saludable impidió un desempeño laboral eficiente del personal. Según Rendón et al. (2020), se encontró agotamiento emocional en el 62,2% de los encuestados, un nivel de despersonalización de 57,8% y la falta de superación personal en el 40%. Con problemas a cuestas como prolongadas jornadas de trabajo, contratación temporal, demora en el pago de determinados bonos, retraso constante en el inicio del periodo vacacional y una línea de carrera poco atractiva todo se pone cuesta arriba para la calidad de servicio (Bayser, 2022).

A nivel nacional, este desempeño es examinado cada vez más en términos de equipo y entorno (Puitiza-Lucano, 2020). Se ha reconocido la labor del Ministerio de Salud para dotar de mejores condiciones a dichos profesionales, pero lamentablemente todavía subsiste una brecha considerable entre lo que se ofrece y lo que realmente se brinda (alemán-Espinoza, 2019). La noticia de que 60 000 trabajadores de la salud fueron parte de un cese colectivo, a pesar de haber servido en primera línea, es una muestra de lo mucho que hay que cambiar.

Carhuancho et al. (2021) halló que en varios hospitales de nivel III no había calidad de servicio en la consulta externa, apenas el 0,2% de pacientes se percibían satisfechos con la experiencia de servicio que les tocó afrontar. Lo expuesto podría deberse a diferencias notables en la inversión de equipos médicos e infraestructura, al igual que la capacitación en personal asistencial y de salud que se puede brindar en los hospitales estudiados. El resultado es llamativo si se tiene en cuenta que el

servicio de salud tiene carácter comunitario y de proyección al ciudadano y protección de su bienestar.

En el entorno local, en el establecimiento de Salud de Lima donde se realizó la investigación, el servicio que se brinda a los pacientes no siempre es la esperada; los pacientes van al establecimiento buscando solucionar los diferentes problemas de salud que les aquejan. Al no lograrlo y ante la negativa o falta de información del personal y siguiendo las normas establecidas, expresan de manera constante reclamos por la mala calidad de servicio. La falta de empatía que reciben por parte de algunos colaboradores del establecimiento es parte del funcionamiento diario.

Las razones son varias: Una alta afluencia de pacientes, mala distribución del personal por turnos, falta de compañerismos, falta de trabajo en equipo y una equivocada percepción del avance de la tecnología puesta a su servicio. En la actualidad, ya es posible la implementación de aplicativos como citas vía telefónica y sitios web para la obtención de citas, la generación automática de historias clínicas electrónicas y el registro de valores de triaje en tiempo real; al igual que en el público usuario, entre los colaboradores de un establecimiento de salud existen opiniones divididas al respecto. Si bien es cierto, varios se muestran de acuerdo con el uso de la tecnología, otros cuestionan su uso, puesto que para algunos colaboradores es complicado su uso y eso genera demoras para que el paciente llegue a consulta y estando ya en consulta los trámites se hacen engorrosos porque la atención debe ser registrado en el sistema y no todos los servicios cuentan con equipos necesarios para que la atención sea eficiente.

El problema general planteado fue: ¿Existe relación entre desempeño laboral y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023? Los problemas específicos son: ¿Existe relación entre las dimensiones :(1) planificación, (2) responsabilidad, (3) iniciativa, (4) oportunidad, (5) calidad de trabajo, (6) confiabilidad-discreción, (7) relaciones interpersonales, (8) cumplimiento de las normas y calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023?

Justificación teóricamente: incluye diversos puntos de vista teóricos sobre las variables a desarrollar, entonces al adquirir las conclusiones apropiadas, se puede ampliar el conocimiento sobre la realidad presentada. Se justifica prácticamente puesto que se estableció que las variables se relacionan, por lo que

se pueden proyectar mejora en la calidad de los servicios proporcionados y, por lo tanto, poder optimizar el rendimiento del trabajo. Esto también se justifica metodológicamente, con instrumentos que hagan posible una medición rigurosa de la realidad estudiada.

Objetivo general: Establecer la relación entre desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023.

Objetivos específicos: Establecer la relación entre las dimensiones (1) planificación, (2) responsabilidad, (3) iniciativa, (4) oportunidad, (5) calidad de trabajo, (6) confiabilidad-discreción, (7) relaciones interpersonales, (8) cumplimiento de las normas y calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023.

Hipótesis general es: Existe relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023. Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las dimensiones (1) planificación, (2) responsabilidad, (3) iniciativa, (4) oportunidad, (5) calidad de trabajo, (6) confiabilidad-discreción, (7) relaciones interpersonales, (8) cumplimiento de las normas y calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Paredes y Quiroz (2021), tenían como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Ecuador. Fue una indagación correlacional con 379 colaboradores sondeados. Se obtuvo que entre clima y desempeño existe relación significativa ($p = ,000 < ,05$) y de magnitud leve (ρ de Spearman = ,294). Una tendencia similar se aprecia entre: entre autorrealización y desempeño ($\rho = ,278$), involucramiento y desempeño ($\rho = ,379$), entre supervisión y desempeño ($\rho = ,299$), comunicación y desempeño ($\rho = ,268$), condiciones laborales y desempeño ($\rho = ,271$). Se concluye que entre estas variables existe un patrón o regularidad en su comportamiento.

Jiménez (2020), ciñó el objetivo de determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en Ecuador. Se trata de una investigación cuantitativa con 383 encuestados. En cuanto a resultados descriptivos, estos han sido presentados pregunta por pregunta, por ejemplo, el 56,7% opina que el servicio que recibe es lo que colma sus expectativas, el 53,3% percibe que la falta de materiales es constante, el 41,5% no está de acuerdo ni en desacuerdo cuando se les pregunta si el odontólogo está habitualmente ocupado para atenderlos correctamente. Luego, existe relación significativa ($p = ,000 < ,05$) y de magnitud alta (ρ de Spearman = ,836). Se concluye que estas variables guardan una estrecha relación entre sí.

Pozo (2020), propuso identificar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención del usuario externo en Ecuador. Se trata de una indagación cuantitativa, correlacional con 145 encuestados. Se obtuvo que el desempeño laboral fue considerado como de mediana eficacia (71,90%), baja eficacia y alta eficacia, 10,4% cada una, respectivamente; mientras que la calidad de atención es percibida como de nivel medio (66,70%), seguido del nivel bajo (18,50%) y alto (14,80%). Además, existe relación significativa ($p = ,000 < ,05$) y de magnitud alta (ρ de Spearman = ,827). Se concluye que el análisis inferencial ha probado que son variables cuyo comportamiento no puede ser explicado por separado.

Bermúdez (2019), sostuvo como objetivo de determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores de pequeñas empresas en Ecuador. Este fue un estudio cuantitativo, con una muestra de 380 sujetos. Se obtuvo que entre motivación y desempeño existe una correlación significativa ($p = ,000 < ,05$) y de magnitud muy alta (ρ de Spearman = $,898$). Una tendencia similar se aprecia entre las dimensiones de la motivación y el desempeño laboral. Por ejemplo: correlación moderada entre reconocimiento de los directivos y desempeño ($\rho = ,681$), correlación moderada entre conducta proactiva y desempeño ($\rho = ,613$). Se concluye que, a mayor motivación percibida por el personal, mejor será su desempeño laboral.

Palacios (2019), planteó el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la red hospitalaria provincial de Ecuador. Ha sido una indagación cuantitativa con 312 sujetos respondiendo a un sondeo. Se obtuvo que entre clima y desempeño existe relación significativa ($p = ,000 < ,05$) y de magnitud leve (ρ de Spearman = $,234$). Además, correlación leve entre autorrealización y desempeño ($\rho = ,171$), entre involucramiento y desempeño ($\rho = ,205$), entre supervisión y desempeño ($\rho = ,128$), entre comunicación y desempeño ($\rho = ,192$), entre condiciones laborales y desempeño ($\rho = ,195$). Se concluye que son variables cuya realidad particular no puede ser comprendida por separado.

A nivel nacional, se ha considerado a: Cabrera (2022), tuvo meta establecer la relación entre desempeño laboral y calidad del servicio en Lambayeque. Este fue un estudio cuantitativo, transversal y con 59 trabajadores encuestados. Se obtuvo por resultados que el desempeño laboral era considerado de eficiencia media (53%), seguido de la baja eficiencia (31%) y alta eficiencia (17%), mientras que la calidad de servicio era percibida como media (51%), seguida de baja (39%) y alto (10%). Además, existe una correlación significativa ($p = ,026 < ,05$) y de magnitud leve ($\rho = ,290$). Se concluye que mientras el desempeño profesional sea óptimo y se ajuste a los estándares de calidad, mayor será la calidad de servicio.

Huaylla (2022), se planteó como meta establecer si la calidad del servicio se relaciona con desempeño laboral en Apurímac. Estudio no experimental con 30 trabajadores sondeados. Se obtuvo por resultados que la calidad del servicio fue percibida como de nivel medio (60,0%), mientras que el desempeño laboral fue

considerado como de nivel medio (56,7%), seguido del nivel bajo (23,3%) y alto (20,0%). Asimismo, existe relación significativa ($p = ,000 < ,05$) y de magnitud moderada ($\rho = ,688$). Se concluye que desempeño y calidad son variables cuyas dinámicas son interdependientes.

León (2022), estuvo orientado a determinar si existe relación entre calidad del servicio y desempeño laboral y en los Andes centrales. Este ha sido un estudio no experimental con 150 sujetos encuestados. Se obtuvo que la calidad de servicio tiene un nivel regular (44,0%), seguido del nivel malo (23,3%), bueno (21,3%) y muy malo (3,3%), mientras que el desempeño laboral tuvo un nivel bueno (39,3%), regular (30,7%), muy bueno (19,3%), malo (8,0%), muy malo (2,7%). Asimismo, existe relación significativa ($p = ,000 < ,05$) y de magnitud baja (ρ de Spearman = ,375). Se concluye que es relevante estudiar esta relación, ya que es productiva para la toma de decisiones.

Delgado (2021), tuvo el objetivo de determinar la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral en Moyobamba. Esta ha sido una investigación no experimental, causal y transversal, con una muestra de 40 sujetos. Se obtuvo que la calidad de servicio influye en 87,86% del desempeño laboral, si se analiza por dimensiones la fiabilidad influye en 89,19% del desempeño laboral, la empatía influye en 80,38% del desempeño laboral, la capacidad de respuesta influye en 68,36% del desempeño laboral. Se concluye que la calidad de servicio influye significativamente en el desempeño laboral.

Salazar (2019) planteó como objetivo de determinar el estado actual del desempeño laboral y la calidad de atención en Cajamarca. Esta ha sido una investigación cuantitativa con 60 sujetos como población tipo censo. Se obtuvo que el desempeño laboral es considerado como bajo (35%), medio alto (30%), alto (18%) y medio bajo (17%), mientras que la calidad de atención es percibida como en proceso (42%), aceptable (37%) y por mejorar (21%). Se concluye que los niveles registrados en ambas variables no son los mejores, por lo que debe evaluarse posibles medidas de intervención.

En el aspecto epistemológico, se ha elegido a dos variables de las que se ha ocupado el pensamiento gerencial, ya que implican un uso óptimo de los recursos disponibles como condición para el logro de objetivos, al igual que la toma de decisiones estratégicas, operativas y tácticas (Lougee, 2023). Por otro lado, el

pensamiento gerencial de la modernidad y la postmodernidad están marcados por el principio de control y el poder del conocimiento, respectivamente. En el caso de lo primero destaca la burocratización de las organizaciones, rutinas operativas, estructuras piramidales y decisiones centralizadas. Para lo segundo, el conocimiento es un factor generador de riqueza material.

La perspectiva epistemológica de esta investigación se enmarca en el enfoque sistémico, fundamento objetivo de la gestión pública. De acuerdo con Mendoza (2019), las partes constituyentes de una organización conforman una red compleja donde las interacciones no necesariamente son armoniosas ni están guiadas por motivaciones exclusivamente racionales. Es decir, cada una de las partes del sistema puede seguir una dirección distinta que la del conjunto.

Por consiguiente, el establecimiento de salud parte de la unidad de análisis del estudio en curso requiere un sólido conocimiento y de una considerable experiencia previa para gestionar de forma idónea esta realidad. De ese modo, todas las organizaciones o entornos laborales son perfectibles, adaptables a nuevos paradigmas y desafíos, al igual que a las condiciones dinámicas de existencia objetiva, alcanzándose un mejor nivel de satisfacción para los usuarios del sistema de salud.

La primera variable es el desempeño laboral la cual se define como el rendimiento de un colaborador al momento de realizar sus funciones. Chiavenato (2019) define el desempeño laboral como la conducta compleja de los empleados en pos de las metas estratégicas, por lo que se traza una ruta personal para tener un papel activo en ello. Varía de un empleado a otro y está influenciado por varios factores que componen esta condición (Caizaguano et al., 2023). Por esta razón, el desempeño laboral se define como la eficiencia con la que los empleados demuestran el trabajo, lo cual es fundamental para la empresa y un factor diferenciador en la actualidad.

Supondrá también un grado de eficacia, lo que a su vez impacta en el éxito individual y organizacional (Yimin y Mendoza 2019). Dentro del centro de labores, el desempeño es evaluado mediante procesos conocidos muchas veces como programa de reconocimiento de logros, o proceso de apreciación de contribuciones, se refieren al mismo conjunto de prácticas (Lougee, 2023). Por otro lado, un error frecuente es asociar el desempeño a la eficacia y la eficiencia en todas las culturas

y en todos los contextos posibles. Por ello, Abdellah y Abdelaziz (2019) argumentan que el desempeño individual difiere de la productividad, porque la productividad relativa al valor de una unidad de productos y servicios en función con su costo en la producción. Difiere de la eficacia que es la capacidad de lograr objetivos, así como la eficiencia que informa sobre la capacidad de ser efectivo en términos de fabricación, no importa si los productos se venden bien o no (Veytia y Contreras (2019).

El desempeño laboral es un fenómeno condicionado por varios factores. En primer lugar, el estado físico del trabajo y la situación laboral se dan como algunas condiciones que determinan el estado del desempeño del trabajo, tales como la jornada laboral (Ramos-Villagrasa et al., 2019). Lo mismo ocurre con los planes de trabajo, el contenido del trabajo, las actividades a realizar en relación con la vida diaria y las prestaciones del seguro, al igual que la asistencia social (López-Martínez et al., 2021).

Luego, la necesidad de una remuneración surge cuando una persona realiza un determinado trabajo en una empresa y espera ser reconocida por su dedicación y esfuerzo. Esta recompensa también se llama recompensa monetaria Carneiro y Santos (2020). A su vez, el reconocimiento se define como la principal fuente de satisfacción personal y profesional de un individuo y debe ser capaz de formar una identidad duradera y completa. Desde esta perspectiva, el sentido de la vida humana en la autoconciencia se entiende como la construcción de una relación con uno mismo que consiste en la confianza en sí mismo, la autoestima y el amor propio (Abbas y Katina, 2023).

Entonces, el desempeño es también una medida acerca de cuanto un empleado se acerca a los criterios con los que se evalúa su trabajo. De esa manera, el desempeño es bueno y destacado si cumple con dichos criterios en forma de rúbrica o de lista de especificaciones. Caso contrario, si el desempeño es calificado como de bajo nivel o regular en su cumplimiento entonces surge la necesidad de ajustar el comportamiento a esos criterios. Estos expresan una visión implícita de productividad, relaciones al interior del equipo de trabajo, una determinada personalidad, una escala valorativa en particular y, como puede suponerse, se vincularía con la misión institucional.

El desempeño laboral ha sido abordado desde varias teorías. Una de ellas es la teoría de la equidad de Adams (1963), motivada principalmente por las luchas sobre lo que se considera justo, y se basa en las interacciones individuo-grupo y trata de comprender el impacto de la desigualdad percibida, lo que puede afectar las relaciones entre pares. Esta teoría sugiere que las personas tienden a juzgar la equidad comparando su desempeño y aportes en las labores con los estímulos a los que se hace acreedor, así como de los demás dentro de una organización o institución (Davis y Newstrom, 1994).

Por otro lado, la teoría de las expectativas de Vroom. Este intelectual afirma que la motivación de un trabajador en el ambiente de trabajo depende de los resultados y metas que quiere o está tratando de lograr, y las probabilidades reales de lograrlos (Ospina y Padilla, 2019). Se centra en las percepciones subjetivas de los trabajadores sobre cómo se realiza el trabajo y la probabilidad de que desarrollos conductuales particulares conduzcan al logro de resultados particulares (Torres, 2020). En palabras de Vroom, las personas están dispuestas a hacer algo para lograr un objetivo cuando creen en su valor y confirman que sus acciones son efectivas para lograr ese objetivo, pero se debe considerar que ese es el resultado final. Depende no solo del esfuerzo del trabajador para completar la tarea, sino también de variables externas sobre las que el trabajador no tiene control.

Chunyu y Liping (2020), mencionan que la teoría clásica de administración científica enunciada por Frederick Taylor resalta el papel de gerentes y empleados deben cambiar de manera proactiva sus propias formas y formas de trabajar según sea necesario. Sus principales contribuciones incluyen la investigación sobre turnos de trabajo, selección de personal, metodología, recompensas y actualizaciones de procedimientos (Quintana-Atencio y Tarqui-Maman, 2020).

Además, el desempeño laboral también ha sido representado mediante modelos conceptuales, siendo el de Campbell (1990) el más conocido por abogar por una evaluación multidimensional que contempla a la conducta individual que, con la disciplina y el perfeccionamiento continuo, se convierte en valor agregado y a la vez en una ventaja competitiva. Al respecto, Albor y Rodríguez (2022) han recordado que la metodología de medición en cuestión incluye grado de instrucción, experiencia acumulada, destrezas procedimentales y motivación de logro (Kumar, 2021).

Por último, dentro del modelo de Campbell (1990) del Ministerio de Salud del Perú (Minsa, 2008) ha definido las siguientes las dimensiones del desempeño laboral:

Calidad del trabajo: Concepto utilizado para calificar aciertos y desaciertos cuando se presenta una tarea o trabajo.

Iniciativa: Actuación laboral espontánea que no responde a presiones o supervisiones y que permite contar con nuevas alternativas de acción frente a determinados problemas.

Planificación: Habilidad para racionalizar el uso de los recursos disponibles, al igual que para la ejecución y evaluación del trabajo propio y del personal a cargo.

Responsabilidad: Cumplimiento oportuno y adecuado de las funciones que se encargaron para un puesto en particular.

Toma de decisiones: Capacidad para identificar y resolver de manera efectiva y proactiva problemas que se derivan de la actividad laboral.

Oportunidad: se califica el hecho de cumplir con los plazos acordados para ejecutar las tareas que se le confían.

Confiabilidad y discreción: sirve para calificar el pertinente empleo de la data para las funciones que se deben conocer, manteniendo la reserva del caso.

Relaciones interpersonales: califica la calidad de los vínculos interpersonales y el modo como el colaborador se adapta al trabajo mancomunado.

Cumplimiento de las normas: mide como la actividad laboral se ciñe a los procedimientos, protocolos, etc.

La segunda variable es la calidad de servicio se define como un grupo de recursos y actividades para construir una relación perdurable con los clientes (Parasuraman et al., 1988). Es decir, una buena relación, positiva, amable y amigable, y garantizar que los clientes tengan una buena impresión. De esta manera, los consumidores estarán satisfechos con su apoyo y regresarán con más frecuencia.

La evaluación de la capacidad de un servicio se vuelve extremadamente difícil porque no se puede ver, no se puede sentir, ni se puede percibir el servicio (Terán et al., 2021). En tal sentido, para evaluar la calidad del servicio es una tarea difícil, depende de la percepción del usuario, desde la cual puede variar. Por lo

tanto, es necesario tener una metodología estandarizada que se adopte mejor para medir la calidad del servicio (Escrivão y Da Silva, 2019). No se puede definir algo sobre las percepciones individuales de los usuarios, ya que cada persona tiene una percepción única y, por lo tanto, las medidas e impresiones de la calidad en el servicio de cualquier perspectiva del usuario podrían variar y ser muy diferentes. Según Alshamsi et al. (2021), para evaluar la calidad de servicio hay varias teorías como son: los modelos de Donabedian (1966), Grönroos 1984, Service Quality (SERVQUAL) descrita por Parasuraman en 1988, modelo de Service Performance (SERVPERF) descrita por Cronin y Tylor en 1992 y el modelo jerárquico multidimensional (Brady y Cronin, 2001).

Munarko (2022), menciona que algunas investigaciones determinaron que la calidad del servicio, en general, expresa la diferencia entre el desempeño del servicio y las expectativas, donde las expectativas son una construcción subjetiva que influye positivamente en las percepciones del desempeño/práctica. Por tanto, la calidad del servicio se entiende como la conclusión general del cliente sobre la experiencia que supuso el servicio.

El método SERVQUAL aborda tres partes: Primero, evaluar las expectativas del consumidor para un servicio específico. Segundo, se evalúa lo que el cliente opina sobre el servicio prestado, con base en el desempeño de la organización. Tercero, se evalúan las impresiones compartidas por los clientes mediante el feedback con respecto a las cinco dimensiones habituales cuando dicha variable es operacional (Parasuraman et al., 1988).

Foster y Gardner (2023), mencionan que una de las desventajas del método SERVQUAL es que los datos pueden estar sesgados debido a que varios ítems no son comprendidos cabalmente, lo que puede dificultar que las personas determinen el significado de las preguntas.

Otro de los modelos que aborda la calidad del servicio es lo que se conoce como el Análisis GAP. Este es un procedimiento donde se va comparando la situación actual con la situación futura para cerrar una determinada brecha de conocimiento o de perspectiva. Hasta la fecha, sigue siendo un instrumento beneficioso para la evaluación interna de las organizaciones (Escrivão y Da Silva, 2019). Por otro lado, uno de los estudiosos más citados al reseñar las principales contribuciones a la calidad es William Deming (Oakland et. al., 2021). Su enfoque

de la calidad total ha promovido la mejora continua de productos y servicios a través de un proceso continuo, en lugar de la maximización de ganancias a corto plazo (Sirojudin y Hakim, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque fue cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018), menciona recopilar datos de las variables estudiadas, organizarlos, procesarlos con apoyo del análisis estadístico, con el fin de medir fenómenos, cuantificarlos y establecer regularidades.

3.1.1 Tipo de investigación

Ha sido del tipo básica, para Carhuacho et al. (2019), se caracteriza porque el interés de la investigadora se concentra en adquirir un conocimiento mucho más exhaustivo de la realidad y comprenderla mejor, con el propósito de brindar futuros temáticas para estudios venideros.

3.1.2 Diseño de investigación

Diseño no experimental, puesto que las variables que constituyen el objeto de estudio no serán sometidas a replica en un laboratorio. Por el contrario, estas variables fueron observadas en su ambiente natural. El método hipotético deductivo que se distingue por las inferencias que realiza con base en los datos acopiados de la realidad. En otras palabras, el razonamiento parte de principios o leyes de la realidad y se aproxima gradualmente a aspectos particulares (Rodríguez et al., 2021).

Se ha seguido un alcance descriptivo-correlacional, es decir, lo que importa es demostrar que entre dos variables existe un patrón o regularidad equivalente a la relación significativa en términos técnicos (Carrasco, 2019). Dicho de otra manera, interesa demostrar que las dinámicas de una variable se interrelacionan con la otra, sin ánimo de establecer una causalidad que suponga una variable independiente y otra dependiente. Por otro lado, fue de corte transversal puesto que la obtención de datos se hace por única vez, en un solo un lugar y tiempo (Manterola et al., 2019)

3.2. Variables y operacionalización

Desempeño laboral (V1)

Definición conceptual: Es el comportamiento que muestra el trabajador y que es importante para el logro de los objetivos institucionales (Chiavenato, 2011).

Definición operacional: Se empleó un instrumento compuesto por 8 dimensiones, 8 indicadores. Asimismo, está compuesto por 8 ítems politómicos y en escala ordinal.

Calidad de servicio (V2)

Definición conceptual: Se define como un conjunto de estrategias y acciones que están orientadas mejorar el servicio que se brinda al cliente (Parasuraman et al., 1988).

Definición operacional: Compuesto por 5 dimensiones, que engloban 15 indicadores. Además, se compone de 25 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es la totalidad de personas, objetos o medidas con cualidades comunes observables en tiempo y momento determinado (Gallardo, 2017). En una investigación está determinada por todo los fenomenos que participan y que fue delimitado en el problema de investigación. Por ello, la población estuvo constiuida por 100 colaboradores de un establecimiento de salud.

3.3.2. Muestra

Arispe et al. (2021), es un subconjunto, parte de un universo o parte representativa de una población. Por lo expuesto, dado que se trata de una población relativamente pequeña, se tuvo acceso a toda la población. En este caso, la muestra fue no probabilística por conveniencia.

3.3.3. Muestreo

Es una técnica del análisis muestral. Cuando se le aplica a una población, el resultado es consecuencia de una operación matemática y/o estadística. Su uso no es arbitrario, ya que se le reserva para aquellos casos cuando la población es numerosa. Por el contrario, si no es así entonces no es necesaria su aplicación (Sánchez et al., 2018).

Se empleó un muestreo no probabilístico intencional, ya que la muestra se constituye única y exclusivamente por el criterio de la investigadora, lo que abre la posibilidad de una decisión sesgada. No se emplea muestreo estadístico, ya que no se utilizaron criterios aleatorios (Creswell y Creswell, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis

Se define como el objeto de quien se espera decir algo después de medirlas es decir al final del análisis; en este caso se compone con cada uno de los colaboradores que laboran en Lima Este.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La validez y la confiabilidad son atributos imprescindibles de un instrumento de medición.

Un instrumento tiene validez cuando se ha certificado que es útil para medir el objetivo previsto en la investigación (Villasís et al., 2018). Una de las vías más empleadas es el juicio de expertos.

La confiabilidad expresa un grado de consistencia interna entre los ítems del cuestionario y el instrumento en su totalidad. Alude a una coherencia interna y para calcularse se usa un estadígrafo en función al carácter de los ítems. En este caso, en vista de que los ítems son politómicos entonces se aplicó el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Se empezó por recoger información de las dos variables estudiadas; luego se redactaron los protocolos certificados por los expertos con grado de maestro. Asimismo, se coordinó con las autoridades a cargo de un establecimiento para que

autoricen la aplicación de instrumentos. De este modo, los datos fueron organizados por dimensiones construyéndose la base de datos en Excel. Además, esta matriz cuyo soporte es una hoja de cálculo Excel fue ingresada al software SPSS para la respectiva contrastación de hipótesis, a lo que siguió la discusión de resultados para formular la síntesis del texto y sus respectivas sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de que los expertos informantes hagan la validez de contenido, se llevó a cabo una prueba piloto, sometiendo los datos al cálculo de confiabilidad mediante el estadígrafo alfa de Cronbach por tratarse de ítems politómicos. A continuación, se inició el procesamiento estadístico mediante el ingreso de la matriz de datos al software estadístico IBM-SPSS. De acuerdo con Cohen y Gómez (2019), el proceso estadístico descriptivo demanda que los resultados sean presentados en forma de figuras o tablas. En vista de que hay 100 participantes en la muestra, se realizó la estadística inferencial en primer lugar con la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para saber a ciencia cierta la normalidad de los datos. Para la contrastación de hipótesis se empleó la prueba no paramétrica rho de Spearman, puesto que no se apreció normalidad en la distribución de los datos.

3.7. Aspectos éticos

Se redactaron las citas y referencio de manera correcta como una forma de respetar en la práctica los derechos de autor, tomando en cuenta las pautas de la normativa APA séptima edición disponibles desde el año 2017. Además, fue indispensable conseguir las autorizaciones para la administración de instrumentos en el centro de salud en cuestión, al igual que el acuerdo informado de cada uno de los participantes en la indagación. Por otro lado, los datos fueron tratados de forma fidedigna, sin manipulación por parte de la investigadora. Por consiguiente, las consideraciones éticas discutidas líneas arriba están basadas en los principios éticos de la Universidad César Vallejo acerca de beneficencia, promoviendo el bienestar de los participantes; principio de no maleficencia, para evitar cualquier perjuicio para los participantes; principio de autonomía, que reconoce a cada ciudadano en su individualidad y características propias; y el principio de justicia, por el que se rechaza cualquier práctica discriminatoria (UCV, 2017).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Validez por juicio de expertos

Jueces	Criterio			Obs.
	Claridad	coherencia	Relevancia	
Mg. Luis Gerardo Rejas Borjas	✓	✓	✓	
Mg. Luis Alberto Vargas Esquivel.	✓	✓	✓	Aplicable
Mg. Maria del Carmen Vega Ortiz.	✓	✓	✓	

Un grupo de especialistas invitados cumplió la función de expertos determinando que los instrumentos son aplicados.

Confiabilidad

Tabla 2

Primera variable

Var/Dim	Ítems	KR-20	Nivel
Desempeño laboral	8	.566	Aceptable

El instrumento elaborado por el Minsa en el año 2013 está conformado por ocho ítems dicotómicos. Al tener esa naturaleza, el estadígrafo para calcular su confiabilidad es el KR-20. Sin embargo, a diferencia del Alfa de Cronbach, con el KR-20 no es posible calcular confiabilidad por dimensiones.

Tabla 3*Prueba de confiabilidad de la segunda variable*

Var/Dim	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 2: Calidad de servicio	25	.876	Alta
Tangibilidad	5	.924	Muy alta
Fiabilidad	5	.876	Alta
Capacidad de respuesta	5	.917	Muy alta
Seguridad	5	.889	Muy alta
Empatía	5	.930	Muy alta

En la tabla 3 es posible apreciar que la prueba piloto ha confirmado la fiabilidad de los ítems, por lo que no hay ningún atisbo de duda de que el instrumento seleccionado ha sido una buena decisión.

Resultados descriptivos

Tabla 4*Desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	1	1,0
Regular	40	40,0
Bueno	58	58,0
Muy Bueno	1	1,0
Total	100	100,0

Del total de 100 encuestados, el 58% de los colaboradores presentan un desempeño bueno, seguido del 40% que presentan un desempeño regular, mientras que un 1% presenta un desempeño deficiente y otro 1% presenta un desempeño muy bueno.

Tabla 5*Calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	%
Mala	3	3,0
Regular	69	69,0
Buena	28	28,0
Total	100	100,0

Del total de 100 encuestados, el 69% de los colaboradores percibe una calidad de servicio regular, seguido del 28% que percibe una calidad buena, mientras que un 3% percibe una calidad mala.

Prueba de normalidad**Tabla 6***Prueba de normalidad*

Variables / Dimensiones	<u>Kolmogórov-Smirnov</u>		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,146	100	,000
Calidad de servicio	,095	100	,027
Planificación	,315	100	,000
Responsabilidad	,261	100	,000
Iniciativa	,251	100	,000
Oportunidad	,377	100	,000
Calidad de trabajo	,346	100	,000
Confiabilidad y discreción	,447	100	,000
Relaciones Interpersonales	,250	100	,000
Cumplimiento de las normas	,308	100	,000
Tangibilidad	,217	100	,000
Fiabilidad	,176	100	,000
Capacidad de respuesta	,171	100	,000
Seguridad	,102	100	,013
Empatía	,189	100	,000

Se puede notar que hay un valor de significancia menor que ,05, para las variables y dimensiones. Esto indica que los datos no siguen una distribución

normal. Por lo tanto, se debe utilizar la prueba de Spearman para contrastar las hipótesis de investigación.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre desempeño laboral y la calidad de **servicio** de los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023.

H₁: EL desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores.

Nivel de significancia: ,05

Regla de decisión: Si la Sig. < ,05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 7

hipótesis general

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,419** ,000 100

se observa que existe una relación significativa, ya que la sig. (bilateral) igual a ,000 es menor que ,05 o valor estándar. Sin embargo, la correlación es negativa, lo que equivaldría a decir que un mayor desempeño laboral se relaciona con una menor calidad de servicio.

Hipótesis específicas

H₀: No existe relación significativa entre las dimensiones del desempeño laboral y la calidad de servicio de los colaboradores.

H₁: Existe relación significativa entre las dimensiones del desempeño laboral y la calidad de servicio de los colaboradores.

Tabla 8*Contrastación de hipótesis específicas*

Dimensiones	Calidad de servicio		
	Coef.	Sig. Bilat.	n
Planificación	-,200*	,046	100
Responsabilidad	-,144	,153	100
Iniciativa	-,303**	,002	100
Oportunidad	-,354**	,000	100
Calidad de trabajo	-,331**	,001	100
Confiabilidad y discreción	-,437**	,000	100
Relaciones Interpersonales	-,349**	,000	100
Cumplimiento de las normas	-,310**	,002	100

se concluye que predominan las relaciones estadísticamente significativas entre casi todas las dimensiones del desempeño laboral con la calidad de servicio, con excepción de responsabilidad, porque su sig.(bilateral) es igual a ,153 y esta es mayor que ,05. ¿A qué se debe que las correlaciones sean negativas? Una posible explicación estaría en el número de preguntas de cada instrumento, al igual que su naturaleza o carácter. Por un lado, desempeño laboral tiene solo 8 ítems dicotómicos y calidad de servicio tiene 25 ítems politómicos.

V. DISCUSIÓN

En el estudio se plantearon dos variables con las que se suelen presentar inconvenientes en un establecimiento salud localizado en Lima. Se encontró de los colaboradores encuestados, en desempeño laboral que el 58% percibe un nivel bueno, aunque el 40% lo percibe en un nivel medio o regular. Esto presenta semejanzas con León (2022) que halló un nivel bueno (39,3%) en una dependencia judicial ubicada en la sierra central, a diferencia de la mayoría de los estudios previos citados. Por ejemplo. Pozo (2020) halló un desempeño laboral medianamente eficaz (71,90%) en un nosocomio ecuatoriano. Un fenómeno similar fue registrado por Salazar (2019) en un hospital cajamarquino encontrando un nivel bajo para el desempeño (35%). Lo mismo ocurrió con Cabrera (2022) que constató una eficiencia regular (53%) para el desempeño laboral en un centro de Lambayeque.

Estas variaciones en los niveles del desempeño laboral en distintos ámbitos podrían deberse a los indicadores seleccionados para su evaluación (Caizaguano et al., 2023). Esto a su vez respondería al volumen mensual de usuarios, a la capacidad de respuesta de las instalaciones hospitalarias y del personal asistencial. Inclusive, debería tenerse en cuenta las características interculturales de la región o los grupos etarios que constituyen el mayor segmento de los usuarios. Lo ideal sería que, por lo menos en los sectores afines los instrumentos respondan a criterios similares.

Por otro lado, el 69,0% de los colaboradores considera que la calidad de servicio de un establecimiento de salud ubica en un nivel regular. Del mismo modo, León (2022) halló un nivel regular (44%) en los andes centrales en un organismo dependiente del Poder Judicial. Si bien es cierto, podrían ser términos equivalentes, pero de por sí las categorías son diferentes. Ese fue el caso de Cabrera (2022) con un nivel medio (51%) en la capital de la república, y Huaylla (2022) también con un nivel medio (60%) en Apurímac.

Las diferencias en los resultados pueden ser explicadas mediante la argumentación realizada por Terán et al. (2021). Eso se debe fundamentalmente al carácter personal de la satisfacción. En otras palabras, lo que para uno puede dejarlo satisfecho no necesariamente tendrá el mismo resultado en otra u otras personas. No obstante, eso no ha sido impedimento para que se elaboren instrumentos estructurados y validados con el fin de proporcionar datos claves que evidencien el estado actual del servicio a cargo de las instituciones prestadoras de asistencia sanitaria. Todo esto con la finalidad de poner en práctica medidas correctivas que no solo rectifiquen errores, sino que potencien las fortalezas actuales del sistema sanitario.

Considerando el objetivo general, en la contratación de hipótesis se halló una significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de -0,419. Este hallazgo coincide con Cabrera (2022) que encontró relación leve entre estas variables, con una rho de 0,290, por lo que esta semejanza podría deberse a que las problemáticas en ambos lugares tendrían a los mismos protagonistas, a lo que se añade el uso de idénticos instrumentos.

También presenta semejanzas con Huaylla (2022) que encontró correlación significativa y positiva entre las variables en cuestión, aunque en una zona geográfica distante como lo es Apurímac. Lo mismo sucede con León (2022) que arribó a un hallazgo parecido con un coeficiente de 0,375 demostrando que existe relación de magnitud leve entre desempeño y calidad del servicio. En esos dos últimos resultados, si bien es cierto, las ciudades y sus regiones son distintas, se trata de un mismo sector prestador de servicios. En este caso, es el sector público. Ello supone un mismo estilo de gestión, unas listas de cotejo similares, una formación burocrática donde se comparten referentes. En tal sentido, el modelo SERVQUAL acierta cuando pone el énfasis en las expectativas del usuario o consumidor, puesto que estas son el parámetro o el referente para decidir si está satisfecho o no. Si la experiencia producida por un servicio se corresponde con ellas entonces el cliente se declarará satisfecho.

Considerando el primer objetivo específico, en la constatación de hipótesis se halló una significancia bilateral de 0,046 y un coeficiente de correlación de -0,200. Este hallazgo coincide parcialmente con Palacios (2019) que encontró una relación leve entre estas variables en el contexto de una red de nosocomios públicos del Ecuador, con un valor de coeficiente de correlación de 0,234. Comentando este hallazgo, a mayor planificación, mejor calidad de servicio percibida por el usuario.

Si bien es cierto, la prueba de hipótesis arroja como resultado una correlación negativa leve, luego de consultar a Hernández y Mendoza (2018) se podría suponer que dicha relación significativa es espuria. ¿Por qué? A mayor planificación, supuestamente menor será la calidad de servicio. En realidad, eso no tiene asidero en las referencias consultadas como parte del capítulo II. Se denomina de ese modo a una relación que aparentemente existe entre dos variables, pero que se manifiesta únicamente por una tercera variable, a la que muchas veces se le llama factor o variable oculta.

¿Qué se puede hacer al respecto? Una de las opciones es que se se realice una regresión ordinal para estar mucho más seguros de la relación entre dos o más variables. Por otro lado, planificar tiene una importancia prácticamente fuera de discusión, porque hace viable el trazo claro y preciso de los propósitos que se desea concretar como colectivo profesional o centro de producción. Cuando se planifica, se explicitan las acciones que se deben llevar a cabo. Por tanto, el nivel organizacional adquiere un nuevo grado de desarrollo, en lo funcional y operacional se generan mejores condiciones de coordinar actividades, estrategias y recursos que aseguren el éxito individual y colectivo.

Respecto al segundo objetivo específico, no se evidencia que exista relación significativa, puesto que la prueba de hipótesis arrojó que su sig.(bilateral) es igual a 0,153 mayor que 0,05. Este hallazgo no coincide con Cabrera (2022) quien sí logró evidenciar que sus variables de estudio tienen una relación significativa de magnitud leve ($\rho = ,290$). La responsabilidad en el centro de labores conlleva a que los colaboradores cumplan con los requerimientos que se les comunican,

realizan las tareas implicadas por la especialización y se van cumpliendo mediante turnos rotativos. Es paradójico que como parte de los resultados de esta investigación se encuentre que el nivel de responsabilidad no se corresponde con un mejor desempeño laboral.

Prosiguiendo con el tercer objetivo específico, se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión iniciativa del desempeño laboral en un centro de salud de El Agustino, ya que la prueba de hipótesis arrojó que la sig. (bilateral) es igual a 0,002 y menor que 0,05. Este hallazgo coincide parcialmente con Jiménez (2020) que demostró que en Ecuador existe relación estadísticamente significativa de magnitud alta ($\rho = ,836$) entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo. La iniciativa como cualidad de un equipo de trabajo numeroso demanda que al momento de expresar una postura o idea se reciba retroalimentación, lo que aportará sin duda a la mejora de la organización. Contar con profesionales que se caractericen por tener iniciativa hace que cada uno de ellos brinde lo mejor de sí. Cuando se proponga una solución, en la medida de lo posible se coopere en la solución de los problemas.

Según el cuarto objetivo específico, no se evidencia que exista relación significativa entre la dimensión oportunidad del desempeño laboral en un centro de salud de El Agustino, puesto que la prueba de hipótesis arrojó que la sig. (bilateral) es igual a 0,000 y menor que 0,05. Este hallazgo coincide parcialmente Bermúdez (2019) que en Ecuador encontró una correlación muy alta entre la motivación y el desempeño laboral. Un área de oportunidad en el trabajo no es más que un conjunto integrado de habilidades, competencias y nociones técnicas que podrían ser fortalecidas para que los departamentos de una empresa o unidad productiva logren trabajar de forma eficiente. Si bien es cierto, un centro de salud no es una empresa, pero las áreas de oportunidad son prácticamente las mismas. Por ejemplo: estandarización de procesos, centralización de datos y archivos, creación de informes, monitoreo del flujo de trabajo.

De acuerdo con el quinto objetivo específico, se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión desempeño laboral y la calidad de servicio en un

establecimiento de salud de lima, ya que la prueba de hipótesis arrojó que la sig. (bilateral) es igual a 0,001 y menor que 0,05. Este hallazgo coincide parcialmente con Palacios (2019) que en un Estado limítrofe al norte del país encontró una correlación leve ($\rho = ,234$) entre clima organizacional y desempeño laboral. Al respecto, organismos supranacionales como la Organización Internacional del Trabajo han afirmado que la calidad del trabajo es determinada fundamentalmente por el bienestar y la calidad de vida. Es muy difícil encontrar a alguien que no desee la oportunidad de un trabajo productivo, seguro, con ingresos justos y protección social. A este trabajo se le conoce como trabajo decente. Finalmente, este es el trabajo íntimamente relacionado con la calidad de la ocupación.

Prosiguiendo con el sexto objetivo específico, se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y discreción del desempeño laboral y la calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, puesto que la prueba de hipótesis arrojó que la sig.(bilateral) es igual a 0,000 y menor que 0,05. Este hallazgo coincide parcialmente con Pozo (2020) que encontró una correlación alta entre desempeño y calidad de atención en Ecuador con una muestra de 145 sujetos. Para que el desempeño laboral sea considerado eficaz deben darse ciertas condiciones mínimas. Por ejemplo: que haya confianza y cercanía entre los miembros del equipo, la gestión debe ser moderna, empleando procesamiento de data, sistemas operativos y software de mantenimiento para planificar y programar las ordenes de trabajo. Además, las metas de las subáreas deben ser establecidas a mediano plazo y ser coherentes con los Objetivos de Dirección con una visión futura también de largo plazo.

De acuerdo con el séptimo objetivo específico, se ve que hay relación significativa entre la dimensión relaciones y la calidad del servicio en uno de los distritos más poblados de Lima Este, ya que al contrastarse las hipótesis con los resultados estadísticos se obtiene una sig. (bilateral) de 0,000 y un rho de Spearman igual a -0,344. Este hallazgo coincide con Delgado (2021) que en Moyobamba encontró que el comportamiento de la variable independiente era lo suficientemente influyente sobre la variable dependiente. Cabe destacar que las relaciones laborales se asocian con los recursos humanos, con el ambiente que

debe ser motivo de una construcción colectiva donde la superación de los demás vaya de la mano con el liderazgo, pero también con lo que requieren los pares o iguales. Una actitud de este tipo es propia de una persona formadora, lo que ayuda a la visualización de soluciones empáticas que consoliden una convivencia armoniosa.

El sentido común y la experiencia laboral permiten conocer estrategias para cuidar que, regularmente, las relaciones laborales sean positivas. Algunas de ellas son: 1) comunicación clara: sin un estilo comunicacional claro, será difícil que las organizaciones alcancen sus objetivos, con lo que el incremento de la productividad se pone cada vez más difícil. Si se evita hablar a las espaldas es una sabia decisión. Vale la pena que al comunicarse dos o más colaboradores prevalezcan en el entorno la transparencia y la fluidez. Si se tienen estos componentes el colectivo de trabajadores y supervisores estarán más cerca de poner los primeros cimientos sólidos de un buen clima laboral. 2) ayudar sin acusar: no hay ningún motivo válido para que se invierta tiempo y energía haciéndonos responsables de proyectos si no hemos sido designados para eso. Lo que sí se debe hacer es reconocer los errores cometidos, asumir la responsabilidad que nos atañe y ayudar a quienes se hayan equivocado en tiempo bélico o en tiempo de paz.

Finalmente, prosiguiendo con el octavo objetivo específico, se ha demostrado que el cumplimiento del desempeño laboral y la calidad de servicio tienen una relación significativa verificada con la sig. (bilateral) igual a 0,002 menor a 0,05. Esto coincide con León (2022) que en Perú pudo aportar las pruebas necesarias de que entre calidad del servicio y el desempeño laboral ($\rho = ,375$). A su vez, la forja de la fidelidad entre los clientes se hace más factible cuando las promesas de servicio se cumplen. Esto es lo que ayuda a garantizar la vigencia de la empresa o institución prestadora del servicio. El cumplimiento de la palabra convierte a quien o quienes lo hacen en merecedores de la confianza, persona o personas honorables, lo que también ayudará a posicionar la marca en el mercado, alcanzando el ansiado éxito. Recuérdese que cumplir la palabra ofrece mejores bases para impactar positivamente en los clientes, asegurando la prosperidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera. El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=,05$, Sig. Bilateral=,000, $\rho=-,419$).

Segunda. Existe relación significativa entre planificación y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=,05$, Sig. Bilateral=,046, $\rho=-,200$).

Tercera. No existe relación significativa entre responsabilidad y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=,05$, Sig. Bilateral=,153, $\rho=-,144$).

Cuarta. Existe relación significativa entre iniciativa y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=,05$, Sig. Bilateral=,002, $\rho=-,303$).

Quinta. Existe relación significativa entre oportunidad y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=,05$, Sig. Bilateral=,000, $\rho=-,354$).

Sexta. Existe relación significativa entre calidad de trabajo y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=,05$, Sig. Bilateral=,001, $\rho=-,331$).

Séptima. Existe relación significativa entre confiabilidad-discreción y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=,05$, Sig. Bilateral=,000, $\rho=-,437$).

Octava. Existe relación significativa entre relaciones interpersonales y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=.05$, Sig. Bilateral=.000, $\rho=-.349$).

Novena. Existe relación significativa entre cumplimiento de las normas y calidad de servicio en un establecimiento de salud de Lima, 2023 ($\alpha=.05$, Sig. Bilateral=.002, $\rho=-.310$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la dirección del establecimiento de salud de Lima que haga las gestiones necesarias para que el personal acceda a talleres o actividades formativas y de asesoría psicológica en temáticas tales como amabilidad y comunicación asertiva para que tengan mejores herramientas, de modo que su desempeño cuente con más herramientas para lograr la satisfacción del usuario.

Segunda. Se sugiere a los colaboradores del establecimiento de Salud que se organicen para que soliciten tener una mayor participación en la planificación anual, de modo que sus compromisos para perfeccionarse sean parte de la proyección para seguir mejorando la calidad del servicio.

Tercera. Se recomienda a la dirección del establecimiento de Salud organice un grupo focal con el personal del centro, de modo que se reflexione respecto a su responsabilidad en el logro de la calidad del servicio.

Cuarta. Se sugiere a los representantes gremiales de los trabajadores que promuevan espacios de diálogo, de modo que se concientice respecto al compromiso de la palabra empeñada.

Quinta. Se sugiere que los estamentos del establecimiento de salud donde se recolectaron los datos tengan por lo menos dos reuniones mensuales donde elaboren una agenda 2024-2025 de objetivos comunes que los acerque, más allá de que hasta cierto punto sus intereses y afinidades son diferentes para mejorar calidad de servicio y desempeño laboral.

Sexto. Se recomienda a los jefes de servicio trasladar las capacidades de cada colaborador en las reuniones que realizan con jefatura con la finalidad de empoderar estas capacidades y hacer que el colaborador sea más eficaz.

Séptimo. Se recomienda a la dirección darles mayor motivación a los colaboradores, para que le pongan más empeño en mejorar su capacidades y talentos.

Octavo. Se recomienda a la dirección socializar periódicamente las diferentes directivas y normativas para su comprensión y aplicación por los colaboradores.

Noveno. Se recomienda a los colaboradores trasladar sus diferentes inquietudes a sus jefes de servicio para mejorar sus habilidades blandas.

REFERENCIAS

- Abbas, H. y Katina, G. (2023). Socio-Technical Theory. *Trist & Bamforth*, 1(2), 01-16. <https://open.ncl.ac.uk/theory-library/socio-technical-theory.pdf>
- Abdellah, M. y Abdelaziz, N. (2019). La motivation et la performance professionnelle -Cas du centre hospitalo-universitaire Ibn Sina- Rabat. *Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit*, 4(1), 754-777. <https://www.revuecca.com/index.php/home/article/download/380/342/1410>
- Adams, S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0040968>
- Albor-Chadid, F. y Rodríguez-Burgos, T. (2022). Estudios aplicados de la teoría de la autodeterminación en estudiantes y profesores, y sus implicaciones en la motivación, el bienestar psicosocial y subjetivo. *Eleuthera*, 14(2), 1-30. <http://www.scielo.org.co/pdf/eleut/v24n1/2011-4532-eleut-24-01-56.pdf>
- Alemán-Espinoza, G. (2019). Clima laboral y evaluación del desempeño a jefes de área en Hospitales del MINSA, región Arequipa, 2017. *Veritas Journal*, 20(1), 45-49. <https://doi.org/10.35286/veritas.v20i1.224>
- Alshamsi, A., Alshurideh, M., Kurdi, A. y Salloum, A. (2021). The influence of service quality on customer retention: A systematic review in the higher education. In *Proceedings of the International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics 2020* (pp. 404-416). Springer International Publishing.
- Álvarez, L. (2023). Influencia del entorno de práctica de enfermería en el desempeño laboral. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(63): 1-9. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202263>
- Arispe, C., Yangali, S., Guerrero, M., Lozada R., Acuña, L., y Arellano C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de pregrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(5), 1-12. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>

- Bermúdez, R. (2019). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la provincia de Manabí* [tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16875>
- Cabrera, D. (2022). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un centro de salud de la región Lambayeque* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78133>
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In: M. Dunnette y L. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687-732). Consulting Psychologist Press.
- Caizaguano, U., Salazar, E. y Chávez, L. (2023). Gestión del talento humano y el desempeño laboral. Caso de estudio Lácteos Maribella. *Religación*, 8(35), 1-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8910614>
- Carhuacho, M., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Carhuacho, M., Nolazco, F., Guerrero, A. y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693-707 <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Carneiro, V. y Santos, J. (2020). Observatórios enquanto redes sociotécnicas: a dinâmica da associação para atuação na análise de políticas e sistemas de saúde. *Interface*, 24(6), 1-17 <https://doi.org/10.1590/Interface.190687>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ª Ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

- Chughtai, K. (2019). A Closer Look at the Relationship between Life Satisfaction and Job Performance. *Applied Research in Quality of Life*, 5(6), 01-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11482-019-09793-2>
- Chunyu, R. y Liping, G. (2020). The effect of job crafting to job performance. *Knowledge Management Research & Practice*, 5(4), 253-262. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1762517>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Creswell, J. y Creswell, D. (2018). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publishing. <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=3>
- Davis, K., y Newstrom, J. (1994). *Human behavior at work and organizational behavior*. Governmental Management Education Center Publications.
- Delgado, M. (2021). *Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55436>
- Escrivão, N. y Da Silva, V. (2019). Knowledge management maturity models: identification of gaps and improvement proposal. *Gest. Prod.*, São Carlos, 26(3), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/0104-530X3890-19>
- Foster, S. y Gardner, J. (2023). *Managing quality. Integrating the Supply Chain* (7th Ed.). John Wiley & Sons, Inc.. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9rCFEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Quality+of+service&ots=xwRUQSR0IW&sig=JI_v7qqc6MI3lvQarZChXoKtHXk#v=onepage&q=Quality%20of%20service&f=false
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Fondo Editorial de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- Gheorghe, T. (2021). Josep Moses Juran – el padre de la gestión de la calidad. *Social science*, 3(4), 158-160.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4296411>
- Gurel, L. (2020). Experience vs quality: predicting satisfaction and loyalty in services. *The Service Industries Journal*, 7(10), 1-17.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1807005>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Huaylla, A. (2022). *Desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Tamburco-región Apurímac, 2021* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83636>
- Jiménez, F. (2020). *Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de El Oro* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago del Guayaquil]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15027>
- Kumar, S. (2021). Motivation Theories and their Application. *International Journal of Science and Research*, 10(3), 01-04.
<https://doi.org/www.doi.org/10.21275/SR21323110051>
- León, L. (2022). *Calidad de servicio y desempeño laboral en una entidad administradora de justicia en la región Centro* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/99579>
- López-Martínez, B., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S. y Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de chiapas. *Rev. Fac. Med. Hum*, 21(2), 1-10.
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Lougee, K. (2023). *Gérer la performance des employés au travail*, 2(3), 1-14.
https://www.editionsjfd.com/static/uploaded/Files/extraits/9782897990763_extrait.pdf
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos

- y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1) 36 - 49.
- Mateos-Alonso, Y. (2022). Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1-19. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735
- Mayo, W., Loredo, U., Fernández, B. y Vázquez, D. (2020). La evaluación de la calidad en el contexto de los servicios bancarios. *Cuadernos de administración*, 36(68), 58-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.25100/cdea.v36i68.9557>
- Mendoza, Y. (2019). Phenomenology and hermeneutics: epistemological perspectives for the interpretative-comprehensive production of managerial knowledge. *Sapienza Organizacional*, 6(12), 76-107. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097006/html/>
- Michael, C. y Frederik, P. (2022). A value-based model of job performance. *Plos one*, 17(1), 1-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262430>
- Munarko, C. (2022). Determinants of service quality: efficiency and workspace. *Akademik*, 2(3), 136–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.37481/jmh.v2i3.478>
- Neil, B. (2019). William Edward Deming Application to Modern Healthcare. *Practice management*, 34(4), 1-3. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/w-edwards-deming-on-management-application-modern/docview/2183567704/se-2>
- Oakland, J., Oakland, R. y Turner, M. (2021). *Total Quality Management and Operational Excellence. Text with Cases* (5th Ed.). Routledge Taylor & Francis Group. <https://api.taylorfrancis.com/v4/content/books/mono/download?identifierName=isbn&identifierValue=9781315561974&type=previewpdf>
- Organización Mundial de la Salud (2022, 28 de septiembre). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

- Ospina, R. y Padilla, N. (2019). Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema de la distribución de las ganancias. *Criterio libre*, 17(30), 49-73. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/5751/5353>
- Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(1), 70-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Spring*. 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Paredes, R. y Quiroz, G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 1-13. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2528-79072021000200081&lng=es&nrm=i
- Park, S., Lee, J. y Nicolau, J. (2020). Understanding the dynamics of the quality of airline service attributes: Satisfiers and dissatisfiers. *Tourism Management*, 81(6), 1-08. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104163>
- Pozo, L. (2020). *Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20500.12692/61323>
- Prentice, S. y Loureiro, H. (2020). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50(4), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.020>
- Pritika, A. (2019). Universal basic services: theory and practice a literature review. *Institute for Global Prosperity*, 5(10), 1-40. https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10080177/1/ubs_report_online.pdf
- Puitiza-Lucano, M., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S. y Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud

- Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad de Zulia*, 11(31), 71-85.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809934>
- Quintana-Atencio, D. y Tarqui-Maman, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao – Perú. *Arch Med (Manizales)*, 20(1), 123-132.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Radwan, R., Bentley, J., Patterson, J., Dixon, D. y Salgado, T. (2022). Predictors of job satisfaction among pharmacists: A regional workforce Survey. *Pharmacy*, 5(6), 124-129. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2022.100124>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E. y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rendón, M., Peralta S., Hernández-Villa, E., Hernández R, Vargas M, Favela M (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enferm. Glob.*, 19(59), 479-492.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Rodríguez, C., Breña, J. y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. 3 ciencias. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
- Rodríguez-Correa, P., Garcés-Giraldo, F., Valencia-Arias, J., y Benjumea-Arias, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. *Información tecnológica*, 33(3), 89-96. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000300089>
- Romero, D. y Mariscal, V. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 7(100), 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Salazar, R. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA-Cajamarca* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/38022>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, A. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sirojudin, D. y Hakim, D. (2022). Kontribusi mutu pendidikan William. Edward Deming dalam mengembangkan konsep total quality management. *Eduscope*, 7(2), 32-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.32764/eduscope.v7i2.2258>
- Terán, N., Ramírez-López, R. y Alvarado, P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 5(1), 1-14. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, M. (2020). Mirada Compleja y Transdisciplinaria del Objeto de Estudio de las Ciencias Organizacionales. *Revista Scientific*, 5(15), 67-86. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.3.67-86>
- Universidad César Vallejo (2017, 23 de mayo). *Código de Ética*. Resolución de Consejo Universitario N.º 0126-2017/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Veytia, G. y Contreras, Y. (2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.413>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, N., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex.*, 65(4), 414-421. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Yimin, H. y Mendoza, M. (2019). Five-factor personality domains and job performance: A second order meta-analysis. *Journal of Research in Personality*, 82(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jrp.2019.103848>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el comportamiento que muestra el trabajador y que es importante para el logro de los objetivos institucionales (Chiavenato, 2019).	Se empleó un instrumento conformado por 8 dimensiones que engloban ocho indicadores. Además, está constituido por 8 ítems politómicos que se hallan en escala ordinal medidos con la escala Likert.	Planificación	Planificación acertada	1	Ordinal	Eficiente (8-18) Regular (19-29) Deficiente (30-40)
			Responsabilidad	Responsabilidad ejemplar			
			Iniciativa	Iniciativa influyente			
			Oportunidad	Cumplimiento de labores			
			Calidad de trabajo	Calificación de incidencias y errores			
			Confiabilidad y discreción	Correcto uso de la información			
			Relaciones interpersonales	Capacidad de relacionarse con los demás			
			Cumplimiento de normas	Efectivo cumplimiento de las normas			

Calidad de servicio	La calidad de servicio es el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio, que deriva de una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que las empresas de servicios deberían proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio influenciados por la motivación, permitiendo un ambiente de trabajo efectivo (Parasuraman et al., 1988).	Se empleó un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que engloban 15 indicadores. Además, se constituye por 25 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura Limpieza del Personal Sencillez de trámites Continuidad Respeto Claridad Disposición Tiempo de atención Confianza Honestidad Servicio Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	1-5 6-10 11-15 16-20 21-25	Ordinal tipo Likert Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Mala (25-58) Regular (59-92) Buena (93-125)
---------------------	---	---	--	---	--	---	---

Anexo 2: Base de datos

DESEMPEÑO LABORAL

	Planificación	Responsabilidad	Iniciativa	Oportunidad	Calidad de trabajo	Confiabilidad y discreción	Relaciones Interpersonales	Cumplimiento de las normas
Suj 1	4	3	4	4	4	3	4	3
Suj 2	3	3	3	2	2	2	2	1
Suj 3	3	3	3	2	3	2	4	2
Suj 4	1	1	2	1	1	1	1	1
Suj 5	3	2	2	2	2	2	1	1
Suj 6	3	3	3	2	3	1	2	1
Suj 7	3	3	2	1	2	2	1	1
Suj 8	1	3	2	1	2	1	1	1
Suj 9	3	1	1	2	2	1	1	1
Suj 10	3	3	2	2	2	2	2	1
Suj 11	2	3	2	1	5	2	3	3
Suj 12	2	2	1	1	1	1	1	1
Suj 13	2	3	2	2	3	2	2	2
Suj 14	2	2	2	1	1	1	2	1
Suj 15	5	3	1	1	3	2	1	3
Suj 16	3	2	3	3	2	2	2	3
Suj 17	1	5	5	1	2	1	1	1
Suj 18	4	2	1	1	2	1	1	1
Suj 19	2	1	2	1	2	2	1	1
Suj 20	1	3	1	1	1	1	1	1
Suj 21	2	2	3	1	3	2	2	2
Suj 22	2	2	2	2	2	2	2	1
Suj 23	5	5	2	2	2	2	2	1
Suj 24	3	1	1	2	2	1	1	1
Suj 25	2	3	2	1	2	2	1	1
Suj 26	2	1	1	2	3	2	1	2
Suj 27	2	2	2	2	2	2	1	1
Suj 28	3	3	3	2	3	2	2	1
Suj 29	2	2	1	2	2	1	1	1
Suj 30	1	1	2	1	1	2	1	2
Suj 31	3	2	1	1	2	2	2	2
Suj 32	4	2	2	2	3	2	2	1

Suj 33	2	1	1	1	2	2	1	1
Suj 34	2	2	2	2	2	2	1	1
Suj 35	2	2	1	2	2	1	1	1
Suj 36	1	1	1	1	1	1	1	1
Suj 37	3	2	2	2	2	1	1	1
Suj 38	2	1	2	2	2	2	1	1
Suj 39	1	1	1	2	2	2	2	2
Suj 40	2	3	3	2	3	2	2	3
Suj 41	2	3	2	1	2	2	2	1
Suj 42	3	3	3	2	2	3	2	1
Suj 43	2	3	2	3	3	2	1	2
Suj 44	3	3	3	2	2	1	1	1
Suj 45	3	3	3	2	2	2	2	1
Suj 46	4	3	1	2	2	1	2	2
Suj 47	2	1	1	1	2	1	1	1
Suj 48	2	2	1	1	1	2	2	2
Suj 49	2	3	2	1	2	1	1	2
Suj 50	2	1	1	1	2	2	2	2
Suj 51	3	3	3	2	3	2	2	3
Suj 52	3	3	3	2	2	2	2	1
Suj 53	2	3	3	2	2	2	2	1
Suj 54	3	3	3	3	3	3	3	2
Suj 55	3	1	1	2	3	2	2	2
Suj 56	3	3	3	2	2	2	2	2
Suj 57	2	2	2	2	3	2	2	2
Suj 58	2	2	2	2	2	2	2	2
Suj 59	3	3	3	2	2	2	4	2
Suj 60	3	2	2	2	2	2	3	1
Suj 61	4	3	3	2	3	1	1	1
Suj 62	3	3	3	2	2	2	2	2
Suj 63	3	3	3	2	2	2	2	2
Suj 64	2	2	2	2	3	2	2	2
Suj 65	2	2	2	4	3	1	1	2
Suj 66	3	3	3	2	3	2	2	2
Suj 67	2	3	3	2	3	2	2	2
Suj 68	2	2	2	2	2	2	2	1

Suj 69	2	2	2	2	3	2	2	2
Suj 70	3	3	3	2	3	2	3	3
Suj 71	2	2	2	2	3	2	3	2
Suj 72	2	2	2	2	3	2	3	2
Suj 73	3	2	3	2	3	2	3	2
Suj 74	3	3	3	2	3	2	3	2
Suj 75	2	2	2	2	2	2	3	2
Suj 76	2	2	2	2	2	2	2	2
Suj 77	2	2	3	2	2	2	2	2
Suj 78	2	2	3	2	2	2	3	2
Suj 79	3	3	3	2	3	2	3	3
Suj 80	2	2	2	2	3	2	3	2
Suj 81	2	2	2	2	2	2	2	2
Suj 82	2	2	2	2	2	2	2	2
Suj 83	2	2	2	2	2	2	3	2
Suj 84	2	3	2	2	3	2	2	2
Suj 85	2	2	3	2	2	2	3	2
Suj 86	2	2	2	2	2	2	3	2
Suj 87	3	3	3	2	2	2	2	2
Suj 88	2	2	3	2	2	2	2	2
Suj 89	2	2	2	2	2	2	2	2
Suj 90	2	2	3	3	3	2	2	2
Suj 91	1	2	2	2	2	2	2	2
Suj 92	2	2	2	2	2	2	3	2
Suj 93	2	2	2	2	2	2	3	2
Suj 94	2	2	2	2	2	2	3	2
Suj 95	2	2	2	2	3	2	2	2
Suj 96	2	2	2	2	2	2	3	2
Suj 97	2	2	2	2	2	2	2	2
Suj 98	2	2	3	2	2	2	3	2
Suj 99	2	2	2	2	2	2	2	2
Suj 100	2	2	3	2	2	2	3	2

CALIDAD DE SERVICIO

	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD					DIMENSIÓN FIABILIDAD					DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					DIMENSIÓN SEGURIDAD					DIMENSIÓN EMPATÍA				
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25
Suj 1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
Suj 2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4
Suj 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suj 4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suj 5	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4
Suj 6	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Suj 7	1	3	1	1	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
Suj 8	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4
Suj 9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suj 10	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suj 11	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4
Suj 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suj 13	3	2	1	1	4	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
Suj 14	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suj 15	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Suj 16	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Suj 17	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Suj 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suj 19	2	4	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Suj 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suj 21	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

S uj 22	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	
S uj 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
S uj 24	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
S uj 25	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	
S uj 26	2	4	4	1	2	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	4	2	2	4	3	4	4	4	5	5
S uj 27	2	3	4	3	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5
S uj 28	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
S uj 29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
S uj 30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S uj 31	3	4	3	2	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
S uj 32	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3
S uj 33	4	4	5	3	2	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
S uj 34	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
S uj 35	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
S uj 36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S uj 37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
S uj 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S uj 39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S uj 40	2	3	1	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
S uj 41	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
S uj 42	2	2	3	1	2	2	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
S uj 43	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2
S uj 44	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S uj 45	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2

S uj 46	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4
S uj 47	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4
S uj 48	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S uj 49	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
S uj 50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S uj 51	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4
S uj 52	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2
S uj 53	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
S uj 54	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4
S uj 55	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4
S uj 56	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4
S uj 57	2	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
S uj 58	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4
S uj 59	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4
S uj 60	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4
S uj 61	1	2	2	1	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	1	3	2	4	4	4	2	4
S uj 62	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3
S uj 63	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
S uj 64	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3
S uj 65	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
S uj 66	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4
S uj 67	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4
S uj 68	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
S uj 69	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3

Suj 70	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	
Suj 71	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
Suj 72	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	
Suj 73	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
Suj 74	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Suj 75	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
Suj 76	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	
Suj 77	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
Suj 78	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
Suj 79	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2
Suj 80	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
Suj 81	4	3	4	2	2	1	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Suj 82	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
Suj 83	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
Suj 84	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
Suj 85	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
Suj 86	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Suj 87	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Suj 88	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4
Suj 89	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Suj 90	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
Suj 91	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Suj 92	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5
Suj 93	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2

S uj 94	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
S uj 95	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
S uj 96	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
S uj 97	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S uj 98	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4
S uj 99	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S uj 100	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4



Anexo 3: Consentimiento Informado

Título de la investigación: Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023

Investigador: Torres Llacza, Yessica.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada, Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima 2023, cuyo objetivo es Establecer la relación entre desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la escuela de posgrado del Programa académico de maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del establecimiento de salud.

cuyo objetivo es describir el impacto del problema de la investigación, estos resultados permitirán conocer el desempeño laboral y la calidad de servicio de los colaboradores y tomar acciones y estrategias para mejorar y brindar mejor calidad de atención a los pacientes que realizan quejas al establecimiento.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a través de un enlace. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea

participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Al participar de la presente encuesta no existe la existencia que de riesgo o daño por participar de la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informa a Ud., que los resultados de la investigación se alcanzarán a la institución al término de la investigación. Asimismo, por participar de la investigación no recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos y no se tendrá ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador TORRES LLACZA, Yessica, email: yessicatorresllacza@gmail.com, asesor Dr. Garay Flores, Germán Vicente email: ggarayfi01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Gerardo Rejas Borjas
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria y metodología de la investigación
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autor:	Ministerio de Salud del Perú
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual



Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud
Significación:	Se compone de ocho dimensiones, cada una de ellas tiene un solo indicador

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ciencias de la Salud	Calidad del trabajo	Concepto utilizado para calificar la incidencia de aciertos y equivocaciones, precisión y orden cuando se presenta una tarea o trabajo.
	Iniciativa	Actuación laboral espontánea que no responde a presiones o supervisiones y que permite contar con nuevas alternativas de acción frente a determinados problemas.
	Planificación	Habilidad para racionalizar el uso de los recursos disponibles, al igual que para la ejecución y evaluación del trabajo propio y del personal a cargo.
	Responsabilidad	Cumplimiento oportuno y adecuado de las funciones que se encargaron para un puesto en particular.
	Oportunidad	Se califica el hecho de cumplir con los plazos acordados para ejecutar las tareas que se le confían.
	Confiabilidad y discreción	Califica el pertinente empleo de la información para las funciones que se deben conocer, manteniendo la reserva del caso.



Relaciones interpersonales	Califica la calidad de los vínculos interpersonales y el modo como el colaborador se adapta al trabajo en equipo.
Cumplimiento de las normas	Se califica el cumplimiento de las normas como los procedimientos, protocolos, etc.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir el desempeño laboral elaborado por Ministerio de Salud del Perú en el año 2013 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



Dimensiones del instrumento: para medir el desempeño laboral

Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	I- Excelente nivel de planificación de sus	4	4	4	

Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Con frecuencia realiza aportes importantes	4	4	4	

Tercera dimensión: Iniciativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Con frecuencia realiza aportes importantes	4	4	4	

Cuarta dimensión: oportunidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de	Entrega sus trabajos en el plazo establecido,	4	4	4	

Quinta dimensión: Calidad de trabajo



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calificación de	Realiza excelentes trabajos.	4	4	4	

Sexta dimensión: Confiabilidad y discreción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Correcto uso de la	En general es prudente y guarda la información	4	4	4	

Séptima dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de	Muestra amabilidad con todos, facilitando la	4	4	4	

Octava dimensión: Cumplimiento de las normas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectivo	Siempre cumple con las normas generales y	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI: 10805802



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Luis Gerardo Rejas Borjas
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria y metodología de la investigación
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la Escala**

Nombre de la Prueba:	SERVQUAL
Autores:	Zeithaml et al. (1988)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual



Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significado:	Se compone de cinco dimensiones y 25 ítems

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ciencia de la salud	Tangibilidad	Apariencia física y la infraestructura que se brindó al público en general, usuario o cliente
	Fiabilidad	Procesos hasta la entrega del servicio o producto al cliente o usuario, lo que incluye la resolución de problemas
	Capacidad de respuesta	Capacidad de abordar los problemas planteados por los usuarios y proporcionar soluciones rápidas a sus quejas o ambigüedades
	Seguridad	Capacidad que poseen los miembros de la organización para brindar la confianza que el cliente requiere, así como para generar credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece
	Empatía	Se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades particulares de los usuarios y satisface sus necesidades ofreciendo un servicio personalizado

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de servicio elaborado por Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonel L. Berry en el año 1988 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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



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

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



Dimensiones del instrumento: SERVQUAL

Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones de la ULE son atractivas para el Usuario En las instalaciones de la ULE utilizan equipos informáticos La ULE cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano	4	3	4	Se sugiere hacer una adaptación de los enunciados
Limpieza	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad	4	3	4	
Presentación del personal	Los trabajadores de la ULE se presentan correctamente uniformados.	4	3	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes La atención fue la adecuada	4	4	4	



Continuidad	El tiempo de atención es el adecuado El personal siempre está dispuesto a atender	4	4	4	
Respeto	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claridad	Se cumple con el tiempo establecida en los protocolos Habilidad en el trabajo	4	3	4	
Disposición	El personal atiende con rapidez y absuelve las dudas Se muestra predisposición para atender consultas	4	4	4	
Tiempo de atención	Cooperación y apoyo mutuo para entregar soluciones	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

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



Confianza	Los trabajadores transmiten confianza y seguridad Se perciben seguridad en las instalaciones La atención se dio en un lugar	4	3	4	
Honestidad	Las respuestas recibidas fueron confiables	4	4	4	
Servicio	El servicio cumple con las medidas de seguridad	4	3	3	

Quinta dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Se comprenden las demandas de los usuarios Se atiende de forma individualizada	4	4	4	
Atención individualizada	Las orientaciones son claras y precisas Los horarios son pensados en las necesidades de los usuarios	3	3	3	
Tolerancia	El personal se muestra tolerante mientras explica	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI: 10805802



Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Alverto Vargas Esquivel
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	QUIMICO FARMACEUTICO
Institución donde labora:	HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autor:	Ministerio de Salud del Perú
Procedencia:	Perú



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



Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ambito de aplicación:	Establecimiento de salud
Significación:	Se compone de ocho dimensiones, cada una de ellas tiene un solo indicador

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ciencias de la Salud	Calidad del trabajo	Concepto utilizado para calificar la incidencia de aciertos y equivocaciones, precisión y orden cuando se presenta una tarea o trabajo.
	Iniciativa	Actuación laboral espontánea que no responde a presiones o supervisiones y que permite contar con nuevas alternativas de acción frente a determinados problemas.
	Planificación	Habilidad para racionalizar el uso de los recursos disponibles, al igual que para la ejecución y evaluación del trabajo propio y del personal a cargo.
	Responsabilidad	Cumplimiento oportuno y adecuado de las funciones que se encargaron para un puesto en particular.
	Oportunidad	Se califica el hecho de cumplir con los plazos acordados para ejecutar las tareas que se le confían.
	Confiable y discreción	Califica el pertinente empleo de la información para las funciones que se deben conocer, manteniendo la reserva del caso.



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: para medir el desempeño laboral

Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1- Excelente nivel de planificación de sus	4	4	4	

Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Con frecuencia realiza aportes importantes	4	4	4	

Tercera dimensión: Iniciativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Con frecuencia realiza aportes importantes	4	4	4	

Cuarta dimensión: oportunidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de	Entrega sus trabajos en el plazo establecido,	4	4	4	



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calificación	Realiza excelentes trabajos.	4	4	4	

Sexta dimensión: Confiabilidad y discreción

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Correcto uso de la	En general es prudente y guarda la información.	4	4	4	

Séptima dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de	Muestra amabilidad con todos, facilitando la	4	4	4	

Octava dimensión: Cumplimiento de las normas

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectivo	Siempre cumple con las normas generales y	4	4	4	



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Alverto Vargas Esquivel
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	QUIMICO FARMACEUTICO
Institución donde labora:	HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	SERVQUAL
Autores:	Zeithaml et al. (1988)
Procedencia:	Estados Unidos



Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significación:	Se compone de cinco dimensiones y 25 ítems

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Ciencias de la salud	Tangibilidad	Apariencia física y la infraestructura que se brindó al público en general, usuario o cliente
	Fiabilidad	Procesos hasta la entrega del servicio o producto al cliente o usuario, lo que incluye la resolución de problemas
	Capacidad de respuesta	Capacidad de abordar los problemas planteados por los usuarios y proporcionar soluciones rápidas a sus quejas o ambigüedades
	Seguridad	Capacidad que poseen los miembros de la organización para brindar la confianza que el cliente requiere, así como para generar credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece
	Empatía	Se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades particulares de los usuarios y satisface sus necesidades ofreciendo un servicio personalizado

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario calidad de servicio elaborado por Parasuraman, Valerie Zeithaml y Leonel L. Berry en el año 1988 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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



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



Dimensiones del Instrumento: SERVQUAL

Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones de la ULE son atractivas para el Usuario En las instalaciones de la ULE utilizan equipos informaticos La ULE cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano	4	3	4	Se sugiere hacer una adaptación de los enunciados
Limpieza	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad	4	3	4	
Presentación del personal	Los trabajadores de la ULE se presentan correctamente uniformados.	4	3	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	Pudieron absolver sus consultas despejando deudas e inquietudes La atención fue la adecuada	4	4	4	
Continuidad	El tiempo de atención es el adecuado El personal siempre está dispuesto a atender	4	4	4	
Respeto	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claridad	Se cumple con el tiempo establecida en los protocolos Habilidad en el trabajo	4	3	4	
Disposición	El personal atiende con rapidez y absuelve las dudas Se muestra predisposición para atender consultas	4	4	4	



Tiempo de atención	Cooperación y apoyo mutuo para entregar soluciones	4	4	4	
--------------------	--	---	---	---	--

Cuarta dimensión: Seguridad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Los trabajadores transmiten confianza y seguridad Se perciben seguridad en las instalaciones La atención se dio en un lugar seguro	4	3	4	
Honestidad	Las respuestas recibidas fueron confiables	4	4	4	
Servicio	El servicio cumple con las medidas de seguridad	4	3	3	



Quinta dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Se comprenden las demandas de los usuarios Se atiende de forma individualizada	4	4	4	
Atención individualizada	Las orientaciones son claras y precisas Los horarios son pensados en las necesidades de los usuarios	3	3	3	
Tolerancia	El personal se muestra tolerante mientras explica	4	4	4	

Jorgas E.
Luis Alberto Jorgas
QUÍMICO INGENIERO
C.O.P. 2008



Evaluación por juicio de expertos

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

1. **Datos generales del juez**

2.

Nombre del juez:	MARIA DEL CARMEN VEGA ORTIZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MEDICA EN GESTION DE SALUD PUBLICA
Institución donde labora:	DIRIS LIMA ESTE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	

3. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

4. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autor:	Ministerio de Salud del Perú



Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ambito de aplicación:	Establecimiento de salud
Significación:	Se compone de ocho dimensiones, cada una de ellas tiene un solo indicador

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ciencias de la Salud	Calidad del trabajo	Concepto utilizado para calificar la incidencia de aciertos y equivocaciones, precisión y orden cuando se presenta una tarea o trabajo.
	Iniciativa	Actuación laboral espontánea que no responde a presiones o supervisiones y que permite contar con nuevas alternativas de acción frente a determinados problemas.
	Planificación	Habilidad para racionalizar el uso de los recursos disponibles, al igual que para la ejecución y evaluación del trabajo propio y del personal a cargo.
	Responsabilidad	Cumplimiento oportuno y adecuado de las funciones que se encargaron para un puesto en particular.
	Oportunidad	Se califica el hecho de cumplir con los plazos acordados para ejecutar las tareas que se le confían.



Confiabilidad y discreción	Califica el pertinente empleo de la información para las funciones que se deben conocer, manteniendo la reserva del caso.
Relaciones interpersonales	Califica la calidad de los vínculos interpersonales y el modo como el colaborador se adapta al trabajo en equipo.
Cumplimiento de las normas	Se califica el cumplimiento de las normas como los procedimientos, protocolos, etc.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir el desempeño laboral elaborado por Ministerio de Salud del Perú en el año 2013 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



Dimensiones del Instrumento: para medir el desempeño laboral

Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	I- Excelente nivel de planificación de sus	4	4	4	

Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Con frecuencia realiza aportes importantes	4	4	4	

Tercera dimensión: Iniciativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	Con frecuencia realiza aportes importantes	4	4	4	

Cuarta dimensión: oportunidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de	Entrega sus trabajos en el plazo establecido,	4	4	4	

Quinta dimensión: Calidad de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calificación de	Realiza excelentes trabajos,	4	4	4	



Sexta dimensión: Confiabilidad y discreción

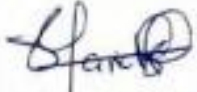
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Correcto uso de la	En general es prudente y guarda la información	4	4	4	

Séptima dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de	Muestra amabilidad con todos, facilitando la	4	4	4	

Octava dimensión: Cumplimiento de las normas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectivo	Siempre cumple con las normas generales y	4	4	4	


14103095



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIA DEL CARMEN VEGA ORTIZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MEDICA EN GESTION DE SALUD PUBLICA
Institución donde labora:	DIRIS LIMA ESTE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	SERVQUAL
Autores:	Zeithaml et al. (1988)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significación:	Se compone de cinco dimensiones y 25 ítems



4. Soporte teórico
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Ciencias de la salud	Tangibilidad	Apariencia física y la infraestructura que se brindó al público en general, usuario o cliente
	Fiabilidad	Procesos hasta la entrega del servicio o producto al cliente o usuario, lo que incluye la resolución de problemas
	Capacidad de respuesta	Capacidad de abordar los problemas planteados por los usuarios y proporcionar soluciones rápidas a sus quejas o ambigüedades
	Seguridad	Capacidad que poseen los miembros de la organización para brindar la confianza que el cliente requiere, así como para generar credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece
	Empatía	Se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades particulares de los usuarios y satisface sus necesidades ofreciendo un servicio personalizado

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de servicio elaborado por Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonel L. Berry en el año 1988 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



Dimensiones del Instrumento: SERVQUAL

Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones de la ULE son atractivas para el Usuario En las instalaciones de la ULE utilizan equipos informaticos La ULE cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano	4	3	4	Se sugiere hacer una adaptación de los enunciados
Limpieza	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad	4	3	4	
Presentación del personal	Los trabajadores de la ULE se presentan correctamente uniformados.	4	3	4	



Segunda dimensión: Fiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	Pudieron absolver sus consultas despejando deudas e inquietudes La atención fue la adecuada	4	4	4	
Continuidad	El tiempo de atención es el adecuado El personal siempre está dispuesto a atender	4	4	4	
Respeto	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claridad	Se cumple con el tiempo establecida en los protocolos Habilidad en el trabajo	4	3	4	



Disposición	El personal atiende con rapidez y absuelve las dudas Se muestra predisposición para atender consultas	4	4	4	
Tiempo de atención	Cooperación y apoyo mutuo para entregar soluciones	4	4	4	

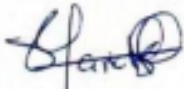
Cuarta dimensión: Seguridad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Los trabajadores transmiten confianza y seguridad Se perciben seguridad en las instalaciones La atención se dio en un lugar seguro	4	3	4	
Honestidad	Las respuestas recibidas fueron confiables	4	4	4	
Servicio	El servicio cumple con las medidas de seguridad	4	3	3	



Quinta dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Se comprenden las demandas de los usuarios Se atiende de forma individualizada	4	4	4	
Atención individualizada	Las orientaciones son claras y precisas Los horarios son pensados en las necesidades de los usuarios	3	3	3	
Tolerancia	El personal se muestra tolerante mientras explica	4	4	4	


144103095

Anexo5: Matriz de consistencia
TÍTULO: Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023

APELLIDOS Y NOMBRES: Torres Llacza, Yessica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: Dimensiones e Indicadores				
			Variable 1: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
PG: ¿Existe relación entre desempeño laboral y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023? PE1: ¿Existe relación entre planificación y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023?	OG: Establecer la relación entre desempeño laboral y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud de Lima, 2023. OE1: Establecer la relación entre planificación y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.	HG: Existe relación significativa entre desempeño laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del establecimiento de salud de Lima 2023. HE1: Existe relación significativa entre planificación y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.	Planificación	Planificación acertada			
			Responsabilidad	Responsabilidad ejemplar	1		
			Iniciativa	Iniciativa influyente	2	Ordinal	
			Oportunidad	Cumplimiento de labores	3	Siempre (5)	Eficiente (8-18)
					4	Casi siempre (4)	Regular (19-29)
					5	A veces (3)	Deficiente (30-40)
					6	Casi nunca (2)	
					7	Nunca (1)	
		Calidad de trabajo	Calificación de incidencias y errores	8			
		Confiabilidad y discreción	Correcto uso de la información				



<p>PE2: ¿Existe relación entre responsabilidad y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023?</p> <p>PE3: ¿Existe relación entre iniciativa y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023?</p> <p>PE4: ¿Existe relación entre oportunidad y la calidad de servicio de los</p>	<p>OE2: Establecer la relación entre responsabilidad y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>OE3: Establecer la relación entre iniciativa y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>OE4: Establecer la relación entre oportunidad y la calidad de servicio de los</p>	<p>HE2: Existe relación significativa entre responsabilidad y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre iniciativa y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>HE4: Existe relación entre oportunidad y la calidad de servicio de los colaboradores de</p>	Relaciones interpersonales	Capacidad de relacionarse con los demás			
			Cumplimiento de normas	Efectivo cumplimiento de las normas			
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
			Tangibilidad	Infraestructura Limpieza Presentación del Personal	1-5	Ordinal tipo Likert	
Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto	6-10	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Mala (25-58) Regular (59-92) Buena (93-125)			
Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención	11-15	De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)				
Seguridad	Confianza Honestidad Servicio	16-20					
Empatía	Amabilidad Atención individualizada						



<p>colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023?</p> <p>PE5: ¿Existe relación entre calidad de trabajo y la calidad de servicio de los colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023?</p> <p>PE6: ¿Existe relación entre confiabilidad-discreción y la calidad de servicio de los colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023?</p>	<p>colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>OE5: Establecer la relación entre calidad de trabajo y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>OE6: Establecer la relación entre confiabilidad-discreción y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p>	<p>los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>HE5: Existe relación entre calidad de trabajo y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>HE6: Existe relación entre confiabilidad-discreción y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p>		Tolerancia	21-25		
--	--	---	--	------------	-------	--	--



<p>PE7: ¿Existe relación entre relaciones interpersonales y la calidad de servicio de los colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023?</p> <p>PE8: ¿Existe relación entre cumplimiento de las normas y la calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023??</p>	<p>OE7: Establecer la relación entre relaciones interpersonales y la calidad de servicio de los colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>OE8: Establecer la relación entre cumplimiento de las normas y la calidad de servicio de los colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p>	<p>HE7: Existe relación entre relaciones interpersonales y la calidad de servicio de los colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p> <p>HE8: Existe relación entre cumplimiento de las normas y la calidad de servicio de los colaboradores de los colaboradores de un establecimiento de salud Lima, 2023.</p>				
Tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística utilizada			



<p>Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica Diseño: No experimental Método: Hipotético-Deductivo Alcance: Descriptivo-correlacional Corte: Transversal</p>	<p>Población: Conformada por 100 colaboradores de un establecimiento de salud. Muestra tipo censo: Equivalente a la población, es decir, 100 colaboradores</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para desempeño laboral Cuestionario para calidad de servicio</p>	<p>Normalidad: Kolmogórov-Smirnov Contrastación de hipótesis: Spearman Confiabilidad: alfa de Cronbach Validez: Juicio de expertos</p>
--	--	--	--

Anexo 6: Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral

Denominación	Evaluación de conducta y desempeño laboral
Autor:	Ministerio de Salud del Perú (2013)
Procedencia:	Perú
Aplicado por:	Torres Llacza, Yessica (2023)
Modificado por:	Torres Llacza, Yessica (2023)
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer el nivel del desempeño laboral del colaborador del Centro de Salud.
Aplicación:	Establecimiento de salud - Lima
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 8 dimensiones (planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad-discreción, relaciones interpersonales, cumplimiento de normas. Cuenta con 8 ítems con 5 alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)



Ficha: técnica del cuestionario de calidad de servicio

Denominación	Cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL)
Autor:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)
Procedencia:	Estados Unidos
Aplicado por:	Torres Llacza, Yessica (2023)
Modificado por:	Torres Llacza, Yessica (2023)
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción de la calidad de servicio
Aplicación:	Usuarios de la Oficina de la Unidad Local de Empadronamiento
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cuenta con 25 ítems con 5 alternativas: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5)



Anexo 7: Cuestionario desempeño laboral

El siguiente instrumento permitirá evaluar la percepción sobre el desempeño laboral. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

El cuestionario presenta 8 dimensiones y cada dimensión tiene 5 alternativas de evaluación, solo tiene que marcar 1 opción. Las posibles respuestas son:

1 2 3 4 5

No hay respuestas correctas e incorrectas. Lo que importa es tu opinión. Gracias por tu participación

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

Dimensiones/Items
Planificación
1. Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.
2. Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio
3. Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
4. En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos
5. Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos.
Responsabilidad
1. Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.
2. Aporta con iniciativa. Logrando los objetivos en la labor que desempeña.
3. cumple con responsabilidad las funciones encomendadas
4. Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.



5. V- Falta en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco comprensivo.
Iniciativa
1. Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar objetivos institucionales.
2. Sabe asignar tareas, con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.
3. Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
4. Por lo general se apega se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.
5. Carece de iniciativa, necesita órdenes para comenzar acciones y logra sus objetivos.
Oportunidad
1. Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.
2. Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas
3. Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.
4. No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.
5. No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
Calidad de trabajo
1. Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.
2. Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.
3. La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.
4. mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.
5. V- Frecuentemente incurre en errores apreciables.
Confiabilidad y discreción
1. En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.
2. Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.
3. No sabe diferenciar la información que puede proporcionar de modo que comete indiscreciones involuntarias.
4. Sabe diferenciar la información, pero comunica de forma negativa provocando conflictos.
5. Indiscreto, nada confiable.
Relaciones Interpersonales
1. Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un buen ambiente de franqueza, serenidad y respeto.
2. Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.
3. No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.
4. Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de los compañeros de trabajo.



5. Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.
Cumplimiento de las normas
1. Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.
2. Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.
3. Casi siempre cumple con las normas de la institución.
4. A veces no muestra respeto a las normas de la institución.
5. No cumple con las normas.

Autor: Ministerio de Salud del Perú.

Procedencia: Perú

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>

Cuestionario de calidad de servicio

El siguiente instrumento permitirá evaluar la percepción sobre la calidad de servicio. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogantes	1	2	3	4	5
	Tangibilidad					
1	Las instalaciones de la ULE son atractivas para el usuario.					
2	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad					
3	Los trabajadores de la ULE se presentan correctamente uniformados.					
4	La ULE cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano					
5	En las instalaciones de la ULE utilizan equipos informáticos modernos para la atención					
	Fiabilidad					
6	La atención entregada por el personal fue la adecuada.					
7	El personal de la ULE siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.					
8	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes.					
9	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada					
10	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido					
	Capacidad de respuesta					
11	El personal muestra habilidad en su trabajo.					
12	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.					
13	El personal muestra predisposición para atender a sus consultas.					



14	El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas					
15	Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta					
	Seguridad					
16	Los trabajadores de la ULE le transmiten confianza y seguridad					
17	Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la ULE.					
18	Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado.					
19	Las respuestas recibidas por los empleados fueron confiables y seguras.					
20	Considera que la ULE cumple con las medidas de seguridad apropiadas					
	Empatía					
21	Considera que la ULE atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.					
22	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.					
23	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas.					
24	Considera que los horarios de atención de la ULE son pensados en las necesidades de los usuarios.					
25	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.					

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)

Modificado por: Andia Chipana, Rufilda (2022)

Enlace:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Anexo 8: Carta de presentación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Unión de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



Lima, 17 de junio del 2023

Señor (a):

Dra. Ada Rosales Huayta.

Coordinador de Equipo de Trabajo:

CENTRO DE SALUD MADRE TERESA DE CALCUTA.

Nº de Carta : 174 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 17 de junio del 2023

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

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **TORRES LLACZA, YESSICA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN COLABORADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE LIMA, 2023"**

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

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

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



Anexo 9: Carta de aceptación



PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Este

Año de la unidad, la paz y el desarrollo

El Agustino, 24 de junio de 2023.

OFICIO N° 357 - 2023 - CS CALCUTA/ RIS -DIRIS L.E. -MINS

DRA. CONSUELO DEL PILAR CLEMENTE CASTILLO.

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO-CAMPUS LIMA ATE.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN COLABORADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD 2023".

REF : CARTA 174-2023-UCV-VA-EPG-F06L03/J

De mi consideración.

Mediante el presente, tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi saludo y referirme con relación al documento de la referencia lo siguiente:

Que con fecha 17 de junio del año en curso, su institución solicita autorización para la C.D. Yessica Torres Llacza, realice la investigación de "Desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores de un establecimiento de salud, 2023", en las instalaciones del Centro de Salud Madre Teresa de Calcuta; nuestro centro está brindando el apoyo solicitado.

En este sentido, el que suscribe autoriza que la mencionada estudiante de la universidad que usted dirige realice la investigación por el plazo que se determina en coordinación con su universidad

Para ello, se brinda las facilidades del caso para el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS L.E. RIS STA ANITA EL AGUSTINO
CS CALCUTA
DRA. ADA ROSALES HUAYTA
C.O.P. 11034
JEFA DE EQUIPO CS CALCUTA

Anexo 10: Base de datos de prueba piloto

Primera variable

Desempeño laboral

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL								
	Planificación	Responsabilidad	Iniciativa	Oportunidad	Calidad de trabajo	Confiabilidad y discreción	Relaciones Interpersonales	Cumplimiento de las normas
Suj 1	4	3	4	4	4	3	4	3
Suj 2	3	3	3	2	2	2	2	1
Suj 3	3	3	3	2	3	2	4	2
Suj 4	1	1	2	1	1	1	1	1
Suj 5	3	2	2	2	2	2	1	1
Suj 6	3	3	3	2	3	1	2	1
Suj 7	3	3	2	1	2	2	1	1
Suj 8	1	3	2	1	2	1	1	1
Suj 9	3	1	1	2	2	1	1	1
Suj 10	3	3	2	2	2	2	2	1
Suj 11	2	3	2	1	5	2	3	3
Suj 12	2	2	1	1	1	1	1	1
Suj 13	2	3	2	2	3	2	2	2
Suj 14	2	2	2	1	1	1	2	1
Suj 15	5	3	1	1	3	2	1	3
Suj 16	3	2	3	3	2	2	2	3
Suj 17	1	5	5	1	2	1	1	1
Suj 18	4	2	1	1	2	1	1	1
Suj 19	2	1	2	1	2	2	1	1
Suj 20	1	3	1	1	1	1	1	1

Anexo 11: Prueba de confiabilidad

Primera variable

Var/Dim	Ítems	KR-20	Nivel
Desempeño laboral	8	0.566	Aceptable

El instrumento elaborado por el Minsa en el año 2013 está conformado por ocho ítems dicotómicos. Al tener esa naturaleza, el estadígrafo para calcular su confiabilidad es el KR-20. Sin embargo, a diferencia del alfa de Cronbach, con el KR-20 no es posible calcular confiabilidad por dimensiones

Prueba de confiabilidad de la segunda variable

Var/Dim	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 2: Calidad de servicio	25	0.876	Alta
Tangibilidad	5	0.924	Muy alta
Fiabilidad	5	0.876	Alta
Capacidad de respuesta	5	0.917	Muy alta
Seguridad	5	0.889	Muy alta
Empatía	5	0.930	Muy alta