



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Desempeño laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de
Laboratorio Clínico en un Centro de Atención Primaria EsSalud
– Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Gálvez Vásquez, Lily Marisol (ORCID: 0000-0001-6073-5736)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de tesis se la dedico a mis queridos padres por el apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos, además me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos y ser parte de mis logros y que han sabido formarme con buenos valores y sentimientos.

A sí mismo, a mis compañeros de trabajo por brindarme su apoyo y consejos para el desarrollo de este trabajo de Tesis.

Lily Marisol

Agradecimiento

Quiero manifestar mi profunda gratitud a Dios, por haberme permitido el haber llegado a cumplir este proyecto tan importante en mi formación profesional.

Mi agradecimiento al Centro de Atención Primaria “Manuel Manrique Nevado”- EsSalud, Institución en la cual laboro y que permitieron realizar el presente estudio.

Al Dr. Gustavo Ganoza Tresierra Director del CAP “Manuel Manrique Nevado”, por su apoyo incondicional para el desarrollo de esta Tesis.

En especial a mis queridos padres, por formar parte de mis logros y proyectos que emprendo y son parte de los que soy.

A la Doctora Patricia Rivera Castañeda por su valiosa guía, asesoramiento y sus sabios consejos para lograr la culminación de este trabajo de Tesis.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.MÉTODOLÓGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV.RESULTADOS.....	20
VI.DISCUSIÓN.....	26
V.CONCLUSIONES	32
VI.RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1	Población de estudio	16
Tabla 2	Desempeño laboral en el área de Laboratorio clínico	20
Tabla 3	Desempeño laboral según sus dimensiones	21
Tabla 4	Nivel de satisfacción del usuario atendido en Laboratorio clínico	22
Tabla 5	Nivel de satisfacción según sus dimensiones	23
Tabla 6	Prueba de normalidad	24
Tabla 7	Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario	25

Índice de figuras

Figura 1	Diseño de la investigación	14
Figura 2	Desempeño laboral en el área de Laboratorio clínico	69
Figura 3	Desempeño laboral según sus dimensiones	69
Figura 4	Nivel de satisfacción de los usuarios	70
Figura 5	Nivel de satisfacción según dimensiones	70

Resumen

El desempeño del trabajador está referido a ciertas gestiones, conductas y consecuencias, donde cada persona consiga relacionarse y asista con los objetivos de cada entidad. Es por ello que los elementos, tales como las destrezas y el beneficio en un colaborador, juegan un papel primordial para el avance del desempeño laboral y sobre todo conseguir la satisfacción del usuario.; ante ello, el estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el área de laboratorio en un centro de atención Primaria EsSalud Chiclayo, 2021. Ante ello, como metodología se empleó la tipología cuantitativa de diseño no experimental-correlacional, cuya población lo conformó un total de 850 usuarios pacientes; el cual aplicando una muestra para población finita quedo conformada por 265 usuarios, y se les administró una encuesta para ambas variables. Como principal resultado se tiene que existe una relación directa y alta entre el desempeño y la satisfacción del usuario en el área de laboratorio clínico de dicho centro de salud con un nivel de significancia bilateral de 0,000. Se concluyó que el nivel que predominó en el desempeño laboral fue promedio (41.1%) y la satisfacción del usuario es regular (37%).

Palabras clave: Desempeño laboral, satisfacción, calidad de atención

Abstract

The performance of the worker is referred to certain steps, behaviors and consequences, where each person manages to relate and assist with the objectives of each entity. That is why the elements, such as the skills and the benefit in a collaborator, play a fundamental role for the advancement of work performance and above all to achieve user satisfaction. In view of this, the study aims to determine the relationship that exists between job performance and user satisfaction in the laboratory area of an EsSalud Chiclayo 2021 Primary Care Center. Experimental-correlational, whose population was made up of 850 patient users; which, applying a sample for a finite population, was made up of 265 users, and a survey was administered for both variables. As the main result, there is a direct and high relationship between performance and user satisfaction in the clinical laboratory area of said health center with a bilateral significance level of 0.000. It was concluded that the level that predominated in job performance was average (41.1%) and user satisfaction is regular (37%).

Keywords: Job performance, satisfaction, quality of care

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, toda organización de salud sea privada o estatal, cuenta con un proceso de atención al usuario final, el cual debe encontrarse preparado para brindar un alto estándar de calidad que logre cubrir las expectativas y deseos de usuarios. En el sector salud los servicios que se brindan son los que están relacionados con los usuarios que son los pacientes, por lo que las exigencias de calidad son aún más altas de lo normal; es por ello que se requiere una transformación para mejorar la calidad de servicio (Bhanu et al.,2020).

Ante ello, Yáñez et al. (2021) señaló que la situación global del empleo de los trabajadores de la salud, causada por la pandemia requiere mucha atención y concentración, alta responsabilidad, sobrecarga de trabajo y horarios y turnos largos o desordenados; lo que pone en riesgo el desempeño laboral y sus repercusiones en la satisfacción de los pacientes. Por ello, Kebede et al. (2018) refiere que, en Etiopia, los recursos humanos son vitales para la prestación de servicios de salud, y estos no funcionan de manera eficaz sin un número suficiente de trabajadores de la salud capacitados, motivados y bien apoyados.

Paralelamente, Ibrahim et al. (2020) refiere que en Pakistán, más del 62% de los establecimientos sanitarios, manifiestan que las actitudes y comportamientos del personal de salud son fundamentales para determinar la satisfacción de los pacientes y tener una ventaja competitiva para cualquier organización sanitaria. Sumado a ello, Rodríguez (2019) refiere que, en Colombia, las instituciones emplean prácticas y procesos con la finalidad de que el colaborador continúe desarrollándose de la mejor manera posible, todo ello mediante mecanismos de actualización, con la finalidad de favorecer el desempeño de sus deberes en términos de eficacia y eficiencia.

Es por ello, que San Hermelando (2019) refiere que la prestación de servicios de salud se ve desafiada por una amplia gama de problemas. El hecho aún es que los pacientes enfrentan desafíos a diario en todo el mundo en recibir atención médica de calidad. El verdadero problema debe ser reconocido para

tomar las acciones necesarias y corregir las dificultades que existen y que contribuyen a la inseguridad de la atención sanitaria. Asimismo, en Chile Zafra et al. (2016) manifestó que la poca calidad de la atención en salud es uno de las más grandes deficiencias existentes para hacer frente a los problemas sanitarios. Por ende, resulta importante realizar periódicamente estudios y diseñar posibles soluciones que ayuden a manejar diversos problemas y percances de cada establecimiento de salud.

A nivel nacional, Quintana y Tarqui (2020) manifestó que el personal asistencial se constituye como el componente fundamental en el sistema sanitario, sin embargo, afrontan salarios bajos, gerentes que no fomentan ni brindan el reconocimiento social, ni mucho menos el apoyo y el desarrollo profesional; por ello, más del 62% señaló que tiene un bajo desempeño laboral viéndose reflejado en la demanda insatisfecha en las consultas de las diferentes especialidades. Sin embargo, Hernández et al. (2019) ha sostenido que tres de cada cuatro pacientes consideran como muy buena la prestación sanitaria recibida en centros hospitalarios del MINSA; ante ello, es importante buscar la mejora de la satisfacción en los usuarios para una buena calidad de la atención.

Por su parte, Lizana (2018) señaló que la calidad de un servicio significa brindar asistencia segura, efectiva y sobre todo que satisfagan las perspectivas y necesidades de los clientes. La evaluación del nivel de la satisfacción en usuarios de servicios que reciben, constituye una vía de retroalimentación para el buen funcionamiento de una gerencia de calidad, en efecto esta asegura la atención brindada, lo que implica la alteración del desempeño laboral para alcanzarlas expectativas y percepciones de los pacientes. A nivel local, en el CAP III Manuel Manrique Nevado, existen muchos problemas relacionados al desempeño laboral del personal de salud que labora en el área de laboratorio; el cual, se ve reflejado en la calidad de la prestación del servicio, y entre los problemas más frecuentes son: las inadecuadas relaciones interpersonales, escasa comunicación asertiva, excesiva carga laboral, entre otros factores. Por lo tanto, estos problemas hacen que los usuarios pacientes se sientan insatisfechos; generando una baja capacidad de respuesta.

Ante la problemática antes mencionada, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios del área de Laboratorio Clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado EsSalud Chiclayo, 2021? Consecuentemente, el estudio fue importante porque ha dado a conocer el grado de relación entre las dimensiones del desempeño y la satisfacción de los usuarios, que brindaron información valiosa para el desarrollo del estudio, y para la toma de decisiones. Por otro lado, en cuanto al valor teórico, se basó en un conjunto de teorías y conceptos respecto a las variables en estudio (desempeño y satisfacción), que son atendidos en este establecimiento de primer nivel de atención, la cual, permitió ser una fuente de información para investigaciones en el futuro, contribuyendo así al conocimiento de la investigación.

Desde la perspectiva social, benefició al personal de salud, debido a que permitió conocer las debilidades y fortalezas; así también logró impactar en los usuarios, puesto que, van a recibir una mejor atención de la que se viene gestionando; y por ende la imagen de la institución mejorará. Para ir concluyendo con este capítulo se presentó al objetivo principal que fue: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el área de laboratorio clínico en el CAP III Manuel Manrique Nevado EsSalud Chiclayo, 2021.

Como objetivos específicos: a) Evaluar el desempeño laboral del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado EsSalud Chiclayo, 2021; b) Identificar el desempeño laboral en el área de Laboratorio clínico según dimensiones en el CAP III Manuel Manrique Nevado Chiclayo, 2021; c) identificar el nivel de satisfacción según dimensiones en el Centro CAP III Manuel Manrique Nevado – Chiclayo, 2021. Asimismo, se planteó la siguiente hipótesis general: H_1 : Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios del área de laboratorio clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado en la ciudad de Chiclayo en el año 2021; mientras que, la hipótesis nula fue H_0 : No existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios del área de laboratorio clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado en la ciudad de Chiclayo en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos Ilma et al. (2018) en su estudio desarrollado en Indonesia, presentó como finalidad medir el grado de relación existente entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral en hospitales en Yogyakarta; el cual, como metodología se trabajó mediante la observación y se encuestó a 70 personas. Por ello, como principal resultado se tiene que el estado del hospital es limpio, cómodo y ordenado; los paneles de información y orientación son fáciles de ver y leer; la facilidad y precisión de obtener información para los pacientes (derivaciones, resultados de laboratorio, etc.). El personal del hospital tiene una respuesta rápida a las necesidades de los pacientes. Además, un 76% indica no estar satisfecho con el servicio.

Doubova et al. (2019) en su tesis desarrollada en México, presentó como objetivo evaluar la asociación entre la experiencia del usuario y la satisfacción con las consultas de especialidad y atención quirúrgica en los hospitales de nivel secundario y terciario; dicho esto, se trabajó con un estudio correlacional-descriptivo. Por tal, el principal hallazgo encontrado se basó en que el 86% de los usuarios se mostraron satisfechos con el servicio recibido. Las experiencias negativas comunes fueron el tiempo de espera prolongado (40%) y la falta de limpieza del hospital (20%). Una preocupación adicional fue la falta de examen clínico durante la consulta (25%). Los tiempos de espera más cortos, la cortesía del proveedor de salud, la buena comunicación, el examen clínico y la limpieza del hospital se asociaron con la satisfacción del paciente.

Pérez et al. (2019) en su estudio realizado en España, tiene como finalidad investigar la tendencia de los indicadores de opinión y satisfacción del sistema de salud de esta ciudad. Por ello, como metodología se trabajó bajo un enfoque descriptivo y con una muestra de 196 trabajadores de salud a quienes se les aplicó un cuestionario. Como principal hallazgo se obtuvo que el nivel de satisfacción percibido por los pacientes fue bueno con el 56%, además señalan que existe una buena capacidad de respuesta, debido a que responden a sus necesidades.

Ji (2018), en su tesis desarrollada en China, tiene como finalidad investigar los factores que afectan los factores de calidad del sistema de información hospitalario sobre la satisfacción del usuario y el desempeño de la innovación del servicio en los hospitales generales. Se realizó una encuesta a 250 enfermeras. Los resultados mostraron una correlación significativa entre el desempeño y la satisfacción del usuario ($r = 0,831$, $p < 0,001$). La satisfacción del usuario fue una variable moderadora entre la calidad del sistema de información hospitalario y el desempeño fue bajo con el 78,4%.

Lacerda y Bezerra (2017), en su estudio en Brasil, han presentado como objetivo establecer los elementos primordiales que inciden en la satisfacción de usuarios en relación a la atención brindada en cada establecimiento de salud. Utilizaron un enfoque cuantitativo, el cual, arrojó como resultado que el 30% de los pacientes se encuentran descontentos con el servicio de salud. Finalmente, concluyeron que los elementos que intervienen en la satisfacción del usuario, se modifican según cada establecimiento de salud y están relacionados con la calidad de acceso al servicio, el bienestar de las necesidades de los pacientes y la estructura del transcurso de trabajo.

A nivel nacional, Quito (2017) en su investigación sobre el valor de satisfacción y la relación con el desempeño de los colaboradores de un centro de salud en Huánuco, tuvo como finalidad establecer la correlación entre sus variables, el diseño fue cuantitativo y la muestra ascendió a 192 colaboradores asistenciales, a los cuales se les aplicó un cuestionario. El autor concluyó que, existe una concordancia significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el personal asistencial del hospital de estudio, a una confianza del 95%. Asimismo, se tiene que el desempeño laboral está en un nivel bajo con el 62%.

Asimismo, Boada (2019) presentó como finalidad establecer la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, por ello, el estudio fue correlacional y descriptivo y como muestra se utilizó con 124 trabajadores de la entidad. Como principal resultado se tiene, que existe un grado de relación positivo entre las variables antes

mencionadas. Se concluyó que, predominó el nivel bajo del desempeño laboral con el 62%.

Ito (2020), en su estudio desempeño laboral y satisfacción laboral en un establecimiento primario, tuvo como finalidad buscar la correlación entre los diversos factores que influyan entre las variables antes mencionadas en dicho centro. La investigación tuvo carácter no experimental de alcance descriptivo; la muestra se conformó por un total 341 personas; para la recaudación de la información se utilizó dos cuestionarios; y la conclusión fue que el 16.42% de los usuarios encuestados se encuentran “insatisfechos”; mientras que, el 83.58% de las personas atendidas en este centro primario indican estar “satisfechos” y “complacidos” con el servicio que se brinda.

Gonzales y Montalbán (2018) presentó como finalidad establecer el grado de asociación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de una institución pública; por ello, el estudio fue correlacional y descriptivo, el cual estuvo conformada por 45 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta. Como principal resultado se tiene que existe una correlación entre las variables antes mencionadas; con un valor de significancia del 0.00. Se concluyó que la satisfacción del usuario es baja con el 32% y en cuanto al desempeño se tiene un nivel medio con el 63%.

López (2019), en su investigación sobre la satisfacción del usuario en relación al desempeño laboral en una institución pública de Chimbote, tuvo como fin establecer cómo el desempeño laboral y la satisfacción del usuario influye en la atención y satisfacción del usuario, la investigación fue no experimental, diseño transversal descriptivo. Además, se empleó una encuesta a 16 trabajadores y 92 usuarios; donde el 57.70% de los encuestados afirman tener un mejor servicio en relación a periodos anteriores. Finalmente se concluyó que existe relación de atribución al trabajo de los colaboradores y el personal a nivel de contentamiento de los beneficiarios en la atención del área de registros civiles en la municipalidad de estudio.

A nivel local, Chayan (2021), en su estudio sobre la satisfacción del usuario y el rol de desempeño de los trabajadores en un centro de salud de

Chiclayo, planteó como objetivos de investigación establecer la correlación entre ambas variables y de qué forma influyen. La metodología de la investigación estuvo conformada por diseño no experimental de tipo básica; además, la muestra a investigar ascendió a 38 trabajadores a los cuales se aplicó un cuestionario para cada variable. Los resultados indicaron que solo el 35.98% aun no perciben un servicio de calidad adecuado. Finalmente, el autor concluyó que es necesario implementar capacitaciones para fortalecer el desempeño de los colaboradores para brindar una mejor satisfacción a los usuarios del centro salud en estudio.

Ramírez (2018) en su estudio acerca de la gestión del Talento Humano, el objetivo fue efectuar un diagnóstico del desempeño de los colaboradores; para lo que utilizaron un cuestionario que fue aplicado a 55 gerentes, dando como resultado que un (60%) de pacientes revelan estar conforme con la atención brindada; un cuarto de los pacientes indican encontrarse satisfecho; 35% se encuentra completamente satisfecho, y la diferencia de pacientes revelaron que no se encuentran ni a gusto ni insatisfechos, simplemente consideraron un servicio normal. Finalmente, concluyó que la prioridad institucional es la estrategia organizacional que es potenciada por la socialización del trabajo laboral y la caracterización de la población en correspondencia con la cultura corporativa.

A la vez, es importante tener en cuenta las bases teóricas que hicieron posible la realización del presente estudio; por ello, en las siguientes líneas, se presentó a la variable desempeño laboral, el cual Chiavenato (2009) menciona que, es la base del rendimiento de la organización, que depende mucho de que las personas se sientan motivadas; así mismo, Robbins y Judge (2009) mencionan que, es el comportamiento que tiene el trabajador en la búsqueda de un propósito.

A su vez, Wayne (2010) mencionó que el desempeño es un elemento fundamental en el resultado de las habilidades en una entidad, el mismo que implica la mejora de la fuerza profesional. Por otro lado, Acosta (2018) interpreta que el rendimiento laboral se suministra a través de la apreciación, a fin de

considerar la capacidad que enuncia un colaborador durante la ejecución de su trabajo, ya que esta es una evaluación propia establecida en el esfuerzo de cada persona.

El desempeño del trabajador está referido a ciertas gestiones, conductas y consecuencias, donde cada persona se envuelva, consiga relacionarse y asista con los objetivos de cada entidad. Es por ello que los elementos, tales como las instrucciones, las destrezas, y el beneficio en un colaborador, juegan un papel primordial para el avance del desempeño laboral y organizacional, manejando la productividad y calidad, con el propósito de brindar un producto o servicio exclusivo a cada usuario. A su vez, inclinarse por la eficacia y eficiencia en el trabajo, crea extender la fabricación de un servicio; cumpliendo de esta forma con los proyectos determinados (Sujatha y Krishnaveni, 2018).

Asimismo, Wu et al. (2020) señaló que el desempeño laboral se refiere al rendimiento de un empleado en el trabajo, dividieron el desempeño laboral en tres factores: eficiencia, productividad y efectividad, asimismo, definió el desempeño laboral como todos los comportamientos relacionados con los objetivos organizacionales, que podrían medirse de acuerdo con las contribuciones individuales a los objetivos organizacionales y dividirse en desempeño de tareas y desempeño contextual. El desempeño de la tarea se definió como estar familiarizado con las habilidades laborales relevantes para completar las tareas, refiriéndose principalmente al grado de logro de los empleados con respecto a los objetivos laborales esperados por la organización (Kitsios et al., 2021).

Sumado a ello, Moreno et al. (2018) refiere que las personas son el activo más importante de la organización, por lo que la forma en que una organización gestiona los impactos de las personas tiene una gran influencia en el desempeño de la organización. La gestión del desempeño se compone como un procedimiento continuo de medición, desarrollo e identificación del desempeño de las personas, equipos y formación del desempeño con las metas estratégicas de la institución (López, et al., 2021).

De lo expuesto, se puede entender que las organizaciones, sean del sector público o privado, siempre buscarán alcanzar objetivos, y para ello es fundamental contar con el personal ideal, colaboradores que se encuentren debidamente capacitados y que tengan alineados sus objetivos personales con los de la institución en la cual laboran. De las teorías mostradas anteriormente se tomarán como dimensiones de la variable independiente: desempeño laboral, son las siguientes: 1) motivación, 2) responsabilidad, 3) Liderazgo y trabajo en equipo.

Por lo expuesto anteriormente, como primera dimensión se presenta a la motivación, la cual, se refiere implícitamente al comportamiento laboral que tienen los colaboradores y la relación de las compensaciones que se les pueda brindar en un centro de trabajo y está sujeta a la conducta de estos, donde es posible alcanzar mayores resultados (Miles et al., 2018). De igual forma, está relacionado con la actitud fuera de las labores, exagerados y prolongadas pausas, ausentismos, tardanzas, lamentos, ejecución impropia de lo encomendado, que afectan la reputación de la entidad.

Por otra parte, en relación a la dimensión responsabilidad está ligada al nivel de trabajo y compromiso de cada colaborador y esto lleva a las entidades a brindar una retribución económica que tiene que ir en función al trabajo encomendado realizado en sus centros laborales, generando lealtad y empeño para con la empresa. En la dimensión liderazgo y trabajo en equipo se encuentra orientada a vigilar las situaciones propias y perceptibles de las tareas, con la intención de formar bienestar físico, y mutuo de los trabajadores, reduciendo así, los peligros psicológicos y sociales, el estrés y los malestares (Rosen et al., 2018).

Ante lo mencionado, para dar por concluida la descripción de la primera variable (desempeño), se basó en el enfoque teórico de Campbell, cuyo modelo presenta una naturaleza multifacética, en donde resalta a aspectos de la evaluación del trabajo la cual se encuentra bajo vigilancia del trabajador y, esto significa el correcto desempeño laboral y el impacto en el desarrollo profesional del sujeto. Por lo tanto, esta teórica se relaciona con el estudio debido a que,

brinda una perspectiva de como una organización sanitaria puede lograr sus objetivos basado en un óptimo rendimiento laboral, a través de un potencial crecimiento personal y profesional.

Por otro lado, para la variable satisfacción del usuario, Cardozo (2015) mencionó que la satisfacción es un grado de aprobación del usuario o cliente, cuando se compara el desempeño distinguido de un servicio o producto que está relacionado con algunas experiencias vividas anteriormente. De igual manera, Manzoor et al. (2019) refiere que la satisfacción del paciente es una métrica de hasta qué punto los pacientes están satisfechos con la atención médica que recibió de su proveedor de atención médica. La satisfacción de los pacientes es uno de los componentes más esenciales para establecer el éxito de los establecimientos de atención médica primarios.

Por su parte, Soler y Vasallo (2012) señalaron que los sistemas de gestión de la calidad garantizan la calidad intrínseca y notoria de los servicios; por ello, esta última se ubica en la ejecución, medición de procesos y diseño. Por ello, la satisfacción, es comprendida como la capacidad de originar experiencias positivas para los usuarios finales en relación con los servicios de salud, además, esta variable se ha estudiado desde la década de 1960; es así, que a pesar de su carácter subjetivo, los gobiernos y los analistas de políticas han manejado la satisfacción del paciente bajo un enfoque para evaluar el desempeño de los sistemas de salud, las instituciones monitorean periódicamente la satisfacción de sus pacientes e implementan estrategias para mejorar la calidad y conseguir una alta capacidad de respuesta (Pérez et al., 2019).

Slater (2018) señaló que la satisfacción del paciente con los servicios de salud se ha convertido en una medida importante del éxito clínico, ya que la perspectiva de los consumidores atrae la atención de un número creciente de estudios y desempeña un papel cada vez más destacado en muchos campos diferentes. En salud, se han utilizado estudios de satisfacción del paciente para identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas. La perspectiva de los usuarios es de particular relevancia en la búsqueda de una

atención médica clínicamente eficaz y receptiva; es decir, atención que respeta los valores, preferencias y necesidades expresadas por los pacientes, brinda información y educación, es accesible, ofrece apoyo emocional, involucra a familiares y amigos (Melin et al., 2020).

Además, Ching et al. (2013) refiere que la satisfacción y las experiencias del paciente son partes significativas de la calidad de atención en salud, pero las expectativas del paciente rara vez se incluyen en las evaluaciones de calidad. La satisfacción del paciente se refiere y lo que implica sus sentimientos positivos o negativos o actitudes hacia su experiencia y algunos aspectos específicos en el encuentro de servicio. Por otro lado, Mahmood et al. (2011) la satisfacción laboral se define por cómo se sienten los empleados con respecto a sus trabajos y los diferentes aspectos de sus trabajos. La satisfacción laboral es una de las variables importantes en la psicología laboral y organizacional, se considera un indicador de la calidad de vida laboral.

Por ello, la satisfacción laboral puede verse influida por una amplia variedad de factores como un salario competitivo, una dotación de personal adecuada, un ambiente de trabajo agradable, oportunidades de crecimiento personal y profesional, una carga de trabajo razonable, supervisión, reconocimiento, progreso notable de los pacientes, positivas relaciones con compañeros de trabajo, autonomía en el trabajo, seguridad laboral, promoción profesional y recompensas contingentes (Kinzl et al., 2013).

Además, Brito y Pacheco (2021) refiere que la satisfacción es la manifestación de una actitud, o más bien, una respuesta afectiva que se refiere a la creencia de que el servicio debe tener ciertos atributos que caractericen, por tanto, la satisfacción como valoraciones positivas del sujeto en relación a las distintas dimensiones del servicio de salud. Se establece una característica compleja para satisfacer las expectativas del usuario.

Del mismo modo, Brito y Pacheco (2021) señaló que la medida que el usuario establece una relación de satisfacción con el servicio de salud, se puede concluir que existe un grado de convergencia entre la percepción recibida y las expectativas esperadas, es decir, el cuidado que experimentó el paciente y lo

que experimentó. Por lo tanto, la satisfacción se considera un indicador importante de la calidad del servicio de salud y el equipo de enfermería debe ser cada vez más consciente de los elementos que inciden en la percepción del usuario sobre el cuidado brindado.

Existen autores que manifiestan sus puntos de vista, a través de las diversas teorías sobre la satisfacción; es así, que en este estudio se mencionó al enfoque teórico de los dos factores en la satisfacción del usuario de planteada por Johnston y Silvestro (1990), los cuales confirman que existen dos tipologías de elementos de eficacia y desarrollo donde proponen una nueva óptica que mantienen la existencia de tres ejemplos de elementos de calidad como son: los factores higiénicos, factores de doble umbral donde su cumplimiento dará lugar a la satisfacción del cliente; por lo tanto, esta teoría se relaciona con el estudio porque brinda una perspectiva de los elementos que intervienen y se involucran en la satisfacción del usuario, los cuales pueden ser insumos determinantes para identificar el nivel de satisfacción en los usuarios que se atienden el área de laboratorio clínico del CAP III Manuel Manrique.

De lo descrito anteriormente se tomó ciertas dimensiones, tomando como referencias los estudios realizados por Parasumaran, Zeithalm y Berry mediante el cuestionario SERVQUAL, que es aquel método de evaluación de la calidad, que se desarrolló por diversos especialistas de la universidad de Miami. El método SERVQUAL y su modelo es una herramienta útil para identificar las demandas de los clientes (Prentkovskis, 2018). El cuestionario contiene implícitamente brechas en el lado del proveedor de servicios, que pueden impedir la prestación de servicios que los consumidores perciben como de alta calidad, son: B1: desacuerdo entre las expectativas del usuario y las percepciones sobre las expectativas del consumidor; B2: disimilitud entre el usuario y las especificaciones de calidad del servicio; B3: desacuerdo entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio realmente entregado; B4: disimilitud entre la entrega del servicio y lo que se comunica sobre el servicio a los consumidores y B5: hay una quinta brecha, que se basa en la expectativa del servicio y la calidad percibida.

Las brechas B1, B2, B3 Y B4, están identificadas en relación a la forma que se ofrece el servicio, entre tanto la B5, concierne implícitamente al usuario o cliente que es considerada como la verdadera brecha que mide la calidad de un producto o servicio en una determinada empresa (Martín, 2018). Además, Parasuraman et al. (1991) señaló que existe 5 dimensiones como: tangibles, referido a la apariencia del equipo, instalaciones físicas, materiales del personal que también son factores importantes que hacen que el cliente se sienta satisfecho e importante como segunda dimensión se tiene a la confiabilidad, debido a que la fiabilidad es el factor más importante que se relacionados con el manejo de problemas de servicio de los clientes, prestar servicios en el momento adecuado, como entregar servicios en el tiempo prometido y manteniendo registros libres de errores de cada actividad.

Además, la fiabilidad se trata de cumplimiento exacto del pedido como presupuesto exacto, registro exacto, precisa en la facturación y mantener la promesa de servicio. Según Kumar et al. (2010) ha referido que la tercera dimensión se basa en la capacidad de respuesta, la capacidad de respuesta es otra cualidad de El servicio juega un papel fundamental para superar la expectativa, que es la disponibilidad y voluntad de empleados para ofrecer servicio abarca la puntualidad de servicios. Además, incluye comprender la atención a la seguridad y los problemas del cliente en su transacción, atención individual por parte del empleado, y horarios de funcionamiento convenientes.

Con respecto a la cuarta dimensión se tuvo a la seguridad que es el civismo y discernimiento de empleados, capacidad para inspirar seguridad y confianza (Parsauraman et al., 1991), el cual, el aseguramiento de los hospitales significa el personal amable y educado, ambientes de comodidad, prestación de asesoramiento financiero, experiencia y equipo de gestión bien informado. Finalmente, se tiene a empatía que es la atención y el cuidado individual la organización ofrece a sus clientes que implica dar atención personalizada a los clientes y apertura de conveniencia horas. Por lo tanto, Orzel (2021) señaló que este modelo ha proporcionado una conceptualización inclusiva para la calidad del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: fue básica, porque está dirigido a investigaciones completas y sin contrastarlas con ningún aspecto práctico.

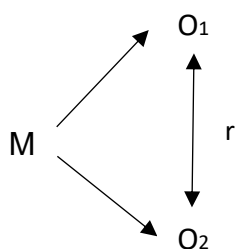
De igual manera, según Bernal (2010) refiere que se trabajó con un enfoque cuantitativo, porque, realizó la recolección de datos con la finalidad de probar la hipótesis planteada, con base en la medición numérica y el análisis estadístico; por ello, lo que se consiguió medir en este estudio fue la relación entre el desempeño y satisfacción del usuario.

Además, fue correlacional, porque se evaluó la relación estadística entre ambas variables y sin influencia de ninguna otra; es decir se encontró la correlación entre el desempeño y la satisfacción del usuario.

Diseño: la investigación tiene un diseño no experimental transversal, esto se debe a que, mediante la observación se ha podido analizar las situaciones y actitudes; además, fue transaccional o transversal, esto indica que la recolección de la información se ha dado en un único momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Figura 1

Diseño de la investigación



Nota. Hernández, Fernández y Baptista, 2014

Donde

M= Muestra

O 1=desempeño

O_2 =satisfacción

R = Relación de las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Acosta (2018), comenta que el desempeño laboral se da a través de la valoración, a fin de examinar la capacidad que enuncia un colaborador durante la ejecución de su tarea, ya que esta es una evaluación personal basada en la voluntad de cada persona.

Definición operacional: Es el proceso de evaluación del trabajo sanitario y administrativo; el cual será medido a través de las dimensiones e indicadores, motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: según Budi et al. (2020) menciona que la satisfacción es un grado de aprobación del usuario o cliente, cuando se compara el desempeño distinguido de un servicio o producto que está relacionado con algunas experiencias vividas anteriormente.

Definición operacional: Proceso de aprobación o desaprobación con respecto a la calidad de un servicio; el cual se medirá a través de las dimensiones e indicadores de confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles; el cual se medirá con la encuesta SERVQUAL aprobada por el Ministerio de Salud.

3.3 Población, muestra y muestreo

Con respecto a la población del estudio, según Cohen y Gómez (2019) señaló que se trata del grupo referente para la respectiva selección de la muestra; por ello, en el presente estudio se consideró como población a todos los usuarios que han acudido al área de laboratorio clínico del Centro CAP III- Manuel Manrique Nevado tal como se muestra en la tabla:

Tabla 1

Población de estudio

Mes	N° de pacientes
Julio	342
Agosto	265
Setiembre	243
Total	850

Nota. Estadística del laboratorio clínico del Centro CAP III.

Criterios de inclusión:

- Usuarios atendidos del Laboratorio Clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado.
- Usuarios atendidos en los meses julio, agosto y setiembre del presente año.
- Usuarios que desean participar voluntariamente dentro de los meses julio, agosto y setiembre del año 2021.

Criterios de exclusión:

- Usuarios atendidos en meses anteriores.
- Usuarios de otros establecimientos de salud.
- Usuarios que no desean participar del estudio.

Muestra: El tamaño de la muestra fue encontrado utilizando un muestreo probabilístico, contemplando un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, para ello se utilizó una muestra para poblaciones finitas (Ver anexo 5), el cual se ha obtenido un valor de 265 usuarios.

El tamaño de muestra encontrado fue de 265 usuarios que fueron atendidos en el área de laboratorio clínico del CAP III Manuel Manrique Nevado que se ubica en la ciudad de Chiclayo, en el año 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en este estudio para la variable de desempeño laboral fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario; el cual, fue tomado de

Rodríguez y Ramírez (2015), sin embargo, por un tema de adaptación el instrumento ha sido validado a través del juicio de expertos. El instrumento estuvo compuesto por 4 dimensiones y 28 ítems.

La dimensión de motivación estuvo relacionada con los ítems 1,2,3,4,5,6,7; la segunda dimensión responsabilidad lo conformó los ítems 8,9,10,11,12,13,14,15; la tercera dimensión liderazgo y trabajo en equipo, se asocian con los ítems 16,17,18,19,20,21,22 y 23; finalmente la dimensión de formación y desarrollo personal, lo conformaron los ítems 24,25,26,27 y 28.

Cada pregunta posee cuatro tipos de respuesta, constituido bajo la escala Likert: Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3).

Por ello, la calificación final se ha obtenido bajo un puntaje mínimo de cero (0) o máximo de 84 puntos, categorizado mediante la siguiente manera:

Desempeño laboral bajo: 0 -28 puntos

Desempeño laboral promedio: 29-56 puntos

Desempeño laboral alto: 57-84 puntos

Para la segunda variable satisfacción del usuario el instrumento considerado fue el Servqual, recogido y validado por la guía técnica “Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud” (2011); sin embargo, por un tema de adaptación al presente estudio, el cuestionario se ha sometido al juicio del experto; el cual, los jueces han deliberado que el instrumento ha sido apto para su aplicación.

Por ello, la primera dimensión confiabilidad pertenece a los ítems (Expectativas) 1,2,3,4,5,6, la segunda variables Capacidad de respuesta está conformada por los ítems (Expectativas) 7,8,9,10,11,12 la tercera dimensión Empatía corresponde a los ítems (Expectativas) 13,14,15,16,17,18; la cuarta variable Seguridad está conformada por los ítems (Percepciones) 1,2,3,4,5,6,7,8; finalmente la dimensión Aspectos tangibles comprende los ítems (Percepciones)9,10,11,12,13,14,15,16,17,18.

La escala numérica va de 1 a 7, tomando en cuenta que el valor 1 es la menor calificación y el valor 7 la mayor calificación (MINSA, 2011).

Validez: Para ambos instrumentos la validación ha sido realizada mediante el juicio de expertos; el cual, se ha obtenido que, los cuestionarios tenían la consistencia y pertinencia necesaria para su aplicación.

Confiabilidad: Por ende, en relación a su confiabilidad, se realizó mediante la prueba del Alfa de Cronbach, el cual consistió en la ejecución de una prueba piloto al 10% de la población; el cual se ha obtenido un valor del 0,859 en el cuestionario del desempeño laboral y para la satisfacción se obtuvo el 0,916; lo cual, significa que los instrumentos han sido aptos para su aplicación.

3.5 Procedimientos

Para realizar el proceso de recolección de datos, con los instrumentos mencionados para cada variable, fue necesario recurrir a las siguientes etapas:

En primer lugar, la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo otorgó una carta solicitando el permiso necesario para la aplicación del estudio en la institución en la cual se llevó a cabo el estudio (CAP III Manuel Manrique Nevado – Chiclayo). En segundo lugar, se procedió a determinar el periodo de tiempo que implica la recolección de datos, ya que esto permitió determinar los límites de tiempo tanto para el tesista como para los colaboradores materia de investigación. Asimismo, se entregó los cuestionarios usuarios mencionados para proceder al llenado correspondiente; además, es primordial mencionar que se aplicaron todos los criterios éticos, para una mejor validez del estudio. Finalmente, los resultados obtenidos son detallados en un cuadro Excel para realizar el análisis requerido.

3.6 Método de análisis de datos

En primer lugar, se procesó la información de los instrumentos utilizados de acuerdo a la operacionalización de variables mediante el programa SPSS versión 25 y el programa Excel, se realizó la base de datos a fin de obtener los

puntajes por dimensiones y variables. De igual manera, se utilizó el análisis univariado; ya que utilizó la estadística descriptiva de las variables mediante tablas con frecuencias relativas y absolutas y en relación al análisis bivariado, consistió en determinar la relación entre las variables en estudio (desempeño y satisfacción) a través de la prueba estadística de Pearson a fin de responder a las hipótesis de estudio. Finalmente, para las gráficas se utilizaron los diagramas de barras.

3.7 Aspectos éticos

Basado en los aspectos de Belmont (1979), se presentaron los siguientes criterios éticos:

Respeto a las personas, este aspecto se refiere al reconocimiento, valor y aceptación de las cualidades y derechos del prójimo. La presente investigación respetó el anonimato de las personas que mediante su perspectiva contribuyeron brindando la información pertinente sobre el tema a investigar.

Beneficencia, referido a la acción de ayuda a las demás personas, los aportes de esta indagación son netamente académicos y por consiguiente los beneficiarios serían la comunidad científica al generar cavilación para futuras indagaciones, a los profesionales del Área de Laboratorio Clínico en hospitales de Chiclayo para que mejore sus capacidades como el desempeño laboral.

Consentimiento informado, referido a la declaración voluntaria emitida por la unidad de análisis del presente estudio; por ende, es esencial, informar a los participantes en las encuestas realizadas y a la institución en estudio, sobre la información que se desea obtener, así como, los beneficios que ellos podrían obtener a un futuro.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Desempeño laboral en el área de Laboratorio clínico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	72	27,2
Promedio	109	41,1
Alto	84	31,7
Total	265	100,0

Nota. En la tabla 2 se observa el desempeño laboral en el área de laboratorio clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado esto es 41,1% de los trabajadores presenta un nivel promedio de desempeño laboral; 31,7% de los trabajadores presenta un nivel alto y 27,2% de los trabajadores presenta un nivel bajo.

Tabla 3*Desempeño laboral según sus dimensiones*

Nivel	Motivación		Responsabilidad		Liderazgo y trabajo en equipo	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	73	27,5	99	37,4	46	17,4
Promedio	112	42,3	101	38,1	114	43,0
Alto	80	30,2	65	24,5	105	39,6
Total	265	100,0	265	100,0	265	100,0

Nota. En la tabla 3 se observa el desempeño laboral bajo sus dimensiones, por lo que, en la dimensión motivación el 42.3% de los usuarios pacientes han referido que el personal de salud tiene un nivel promedio de desempeño laboral, del mismo modo ocurre con la dimensión responsabilidad donde el 38,1% señalan que el personal presenta un nivel promedio; mientras que en la dimensión liderazgo y trabajo en equipo el 43% también ha sostenido que los trabajadores presentan un nivel promedio de desempeño laboral.

Tabla 4

Nivel de satisfacción del usuario atendido en Laboratorio clínico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	97	36,6
Regular	98	37,0
Alto	70	26,4
Total	265	100,0

Nota. En la tabla 4 se observa la satisfacción del usuario del Laboratorio clínico del CAP III Manuel Manrique Nevado esto es 36,6% de los usuarios indican un nivel de satisfacción bajo; 37,0% de los usuarios indican un nivel de satisfacción regular y 26,4% de los usuarios indican un nivel de satisfacción alto.

Tabla 5*Nivel de satisfacción según sus dimensiones*

Nivel	Tangibilidad		Confiabilidad		Seguridad		Capacidad de respuesta		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	63	23,8	91	34,3	91	34,3	124	46,8	117	44,2
Regular	92	34,7	104	39,3	112	42,3	93	35,1	89	33,8
Alto	110	41,5	70	26,4	62	23,4	48	18,1	59	22,3
Total	265	100,0	265	100,0	265	100,0	265	100,0	265	100,0

Nota. En la tabla 5 se establece la satisfacción en sus dimensiones, esto es, en la dimensión tangibilidad el 41,5% de los usuarios indican un nivel de satisfacción alto; en la dimensión confiabilidad el 39,3% de los usuarios indican un nivel de satisfacción regular; en la dimensión seguridad el 42,3% de los usuarios indican un nivel de satisfacción regular; en la dimensión capacidad de respuesta el 46,8% de los usuarios indican un nivel de satisfacción bajo; y en la dimensión empatía el 44,2% de los usuarios indican un nivel de satisfacción bajo.

Prueba de normalidad

Se aplica el análisis de normalidad para determinar si las variables tienen distribución normal, de manera que se puedan aplicar las técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello se plantean el supuesto de:

Ho: Datos se distribuyen de forma normal ($p > 0,05$)

H1: Datos no se distribuyen de forma normal ($p < 0,05$)

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístic		
	o	gl	Sig.
Desempeño laboral	,210	265	,000
Satisfacción del usuario	,152	265	,000

Nota. Para la variable desempeño laboral y la variable satisfacción del usuario se muestra que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, por lo que el procesamiento es posible, es así que, luego al ser una muestra mayor a 50 se considera la prueba Kolmogorov – Smirnov donde se obtiene un nivel de significancia menor a 0,05 por lo tanto las variables no tienen distribución normal. Por lo tanto, se empleará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

H0: No existe relación entre el desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud-Chiclayo.

H1: Existe relación entre el desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud-Chiclayo.

Regla de Decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si el p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Prueba estadística

Para la correlación se empleará el Rho de Spearman

Tabla 7

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,935
		Sig. (bilateral)	,000
		N	265

Nota. En esta tabla se muestra que la variable desempeño laboral presenta un nivel de significancia bilateral de 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces existe una relación directa y alta con la variable satisfacción del usuario en el área de laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo.

VI. DISCUSIÓN

Los servicios de salud se ven afectados por muchos factores, como los recursos humanos, la prestación de servicios de salud y las infraestructuras de salud. Los recursos humanos son un componente vital para la prestación de servicios de salud, y los sistemas de salud no pueden funcionar eficazmente sin un número suficiente de trabajadores de la salud capacitados, motivados y apoyados. El desarrollo de trabajadores de la salud capaces, motivados y apoyados es esencial para superar los obstáculos en el logro de los objetivos de salud nacional y mundial. La fuerza laboral es fundamental para promover la salud en todos los sistemas de salud.

Ante ello, la discusión empieza analizando el objetivo general, el cual, en la tabla 5, se tiene que la variable desempeño laboral presenta un nivel de significancia bilateral de 0,000; entonces existe una relación directa y alta con la variable satisfacción del usuario en el área de laboratorio clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado en la ciudad de Chiclayo en el año 2021.

Por ello, estos resultados concuerdan con Quito (2017) quien realizó un estudio en Huánuco, el cual concluyó que, existe una concordancia significativa entre el desempeño laboral y satisfacción personal asistencial del hospital de estudio, con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, comparten el enfoque de Boada (2019) realizado en Lima, el cual se tiene, que existe un grado de relación positivo entre las variables antes mencionadas. De igual manera, coinciden con Gonzales y Montalbán (2018) quien reveló que existe una correlación entre las variables antes mencionadas; con un valor de significancia del 0.00.

Ante ello, también contrastan con la teoría de Brito y Pacheco (2021) quien señala que la satisfacción se considera un indicador importante de la calidad del servicio de salud y el equipo de enfermería debe ser cada vez más consciente de los elementos que inciden en la percepción del usuario sobre el cuidado brindado.

Como se puede observar, en los resultados anteriores respecto a la correlación de las variables en el centro de salud CAP III Manuel Manrique

Nevado en la ciudad de Chiclayo, existe una alta relación entre el desempeño y la satisfacción, el cual, se puede llegar a deducir que estas variables son determinantes para la prestación del servicio, debido a que si se mantiene un alto nivel de desempeño en los trabajadores, se obtendrán buenos resultados para la institución, es decir, se reflejará en la satisfacción del paciente que recurre no solamente al área de laboratorio clínico, sino, a todos los servicios que ofrece este centro de salud.

Pasando a otra instancia, ahora se discute el primer objetivo específico que es identificar el desempeño laboral en el Centro CAP III Manuel Manrique Nevado en la ciudad de Chiclayo, el cual, predominó el nivel promedio con el 41.1%, seguido del nivel alto con el 31.7% y el nivel bajo con el 27.2%. Por ello, concuerdan con el enfoque de Gonzales y Montalbán (2018) quien señala que el desempeño se centra en un nivel medio con el 63%.

No obstante, discrepan con el hallazgo de Boada (2019) quien señaló en su estudio que predominó el nivel bajo del desempeño laboral con el 62%; bajo esta misma percepción, Ji (2018) en su estudio realizado en China, ha encontrado que el desempeño en trabajadores de salud en hospitales públicos tiene un bajo rendimiento con el 78.4%. Del mismo modo, Boada (2019) señaló que el nivel que predominó en el desempeño fue bajo con el 62%.

Asimismo, bajo esta perspectiva comparte el enfoque teórico de Sujatha y Krishnaveni (2018) quien indica que el desempeño del trabajador está referido a ciertas gestiones, conductas y consecuencias, donde cada persona se envuelva, consiga relacionarse y asista con los objetivos de cada entidad. Es por ello que los elementos, tales como las instrucciones, las destrezas, y el beneficio en un colaborador, juegan un papel primordial para el avance del desempeño laboral y organizacional, manejando la productividad y calidad, con el propósito de brindar un producto o servicio exclusivo a cada usuario. A su vez inclinarse por la eficacia y eficiencia en el trabajo, crea extender la fabricación de un servicio; cumpliendo de esta forma con los proyectos determinados.

Ante los hallazgos encontrados, se puede mencionar que no existe un adecuado nivel de desempeño en el personal de salud, lo que hace deducir que

los profesionales sanitarios están laborando bajo inapropiadas condiciones laborales lo que repercute en sus competencias funciones, básicas y sociales afectando la calidad de atención al usuario; donde ellos, son los principales agentes que se ven perjudicados por este tipo de actitudes y falta de compromiso del trabajador.

Pasando a otra instancia, en relación al segundo objetivo específico, en la tabla 3, se tiene al nivel de desempeño bajo el parámetro de las dimensiones, la cual, el 42.3% de los sujetos informantes han mencionado que la motivación del personal de salud que los atienden en sus consultas se encuentra en un nivel promedio, de igual manera, sucede con la responsabilidad y el liderazgo y trabajo en equipo donde el 38.1% y 43% señalan estar en un nivel promedio respectivamente.

Dicho esto, los resultados encontrados, coinciden con Chayan (2021) quien señala que es necesario implementar capacitaciones para fortalecer el desempeño de los colaboradores para brindar una mejor satisfacción a los usuarios del centro salud en estudio, debido a que el personal sujeto de estudio ha tenido un nivel de desempeño regular.

Por ello, estos resultados coinciden con el aporte teórico de Miles et al. (2018) quien señala que la responsabilidad está ligada al nivel de trabajo y compromiso de cada colaborador y esto lleva a las entidades a brindar una retribución bancaria que tiene que ir en función al trabajo encomendado realizado en sus centros laborales, generando lealtad y empeño para con la empresa. En la dimensión liderazgo y trabajo en equipo se encuentra orientada a vigilar las situaciones propias y perceptibles de las tareas, con la intención de formar bienestar físico, y mutuo de los trabajadores, reduciendo así, los peligros psicológicos y sociales, el estrés y los malestares que los conservan en una inquietud constante.

Consecuentemente, se puede afirmar que en el CAP III Manuel Manrique Nevado, los profesionales de salud que atienden en el servicio de laboratorio clínico, no están comprometidos con el establecimiento sanitario, porque se refleja en su rendimiento laboral, debido a que no están motivados, no son

responsables con sus funciones que realizan y no muestran trabajo en equipo, el cual, origina la insatisfacción de los pacientes, y esto se debe a que existe una interacción directa entre ellos; el cual, genera una percepción negativa hacia el centro de salud.

Para culminar la discusión, ahora se tiene al tercer objetivo específico, el cual, en la tabla 4, se visualiza que el 37% de los encuestados indican que estar en un nivel regular, el 36% perciben un nivel bajo y el 26% un nivel alto. Estos resultados discrepan con los resultados de Gonzales y Montalbán (2018) quien ha determinado que la satisfacción del usuario es baja con el 32%. De igual manera, coinciden con Ito (2020), quien en su estudio refiere que el 16.42% de los usuarios encuestados se encuentran “insatisfechos”. Sumado a ello, Peralta (2016) sostiene que el 79% de los usuarios opinan estar conformes con el servicio brindado en el hospital. Además, Lacerda y Bezerra (2017) señaló que el 30% de los pacientes se encuentran descontentos con el servicio y de salud.

Ante los hallazgos obtenidos, se tiene el enfoque teórico planteado por Kinzl et al. (2013) Quien señaló que la satisfacción laboral puede verse influida por una amplia variedad de factores como un salario competitivo, una dotación de personal adecuada, un ambiente de trabajo agradable, oportunidades de crecimiento personal y profesional, una carga de trabajo razonable, supervisión, reconocimiento, progreso notable de los pacientes, positivo relaciones con compañeros de trabajo, autonomía en el trabajo, seguridad laboral, promoción profesional y recompensas contingentes.

Como tal, estos hallazgos, permiten tener un mejor panorama de cuál es la situación actual del centro de salud respecto al grado de satisfacción que tienen los usuarios frente a prestación de servicio que perciben; el cual, se puede deducir que los pacientes se encuentran insatisfechos con los servicios ofrecidos en esta área y se debe a múltiples factores como es, el tiempo de espera para la entrega y toma de muestra, la escasa infraestructura, la falta de cordialidad y trato por parte del personal, entre otros factores que se pueden atribuir a estos resultados.

De igual manera, en la tabla 5, muestra el nivel de satisfacción bajo sus dimensiones, por lo que, el 41.5% de los usuarios encuestados han referido que la dimensión tangibilidad se encuentra en un nivel alto; es decir cuenta con una buena infraestructura y adecuados ambientes; sumado a ello, las dimensiones confiabilidad y seguridad están en un nivel regular con el 39.3% de los participantes y solo el 46.8% de los sujetos informantes del estudio han indicado que la dimensión capacidad de respuesta es bajo; lo que quiere decir, que la prestación de los servicios no está siendo oportuna.

Estos resultados coinciden con Ima et al. (2018) quien realizó un estudio en Indonesia, concluyó que el estado del hospital es limpio, cómodo y ordenado; sin embargo, discrepan con los paneles de información y orientación son fáciles de ver y leer; la facilidad y precisión de obtener información para los pacientes (derivaciones, resultados de laboratorio, etc.) ya que determinó que es buena. También discrepan con Doubova et al. (2019) ya que su estudio realizado en México ha determinado que, las experiencias negativas comunes fueron el tiempo de espera prolongado (40%) y la falta de limpieza del hospital (20%). Una preocupación adicional fue la falta de examen clínico durante la consulta (25%).

Por lo tanto, se contrastan con el enfoque teórico de Slater, (2018) quien sostiene que la perspectiva de los usuarios es de particular relevancia en la búsqueda de una atención médica clínicamente eficaz y receptiva; es decir, atención que respeta los valores, preferencias y necesidades expresadas por los pacientes, brinda información y educación, es accesible, ofrece apoyo emocional, involucra a familiares y amigos, asegura la continuidad, se preocupa por la comodidad física de los clientes y brinda servicios de manera coordinada desde el punto de vista logístico.

Dicho esto, se puede mencionar que ante los hallazgos encontrados, en el Centro CAP III Manuel Manrique Nevado, existe un grave problema respecto a la satisfacción del usuario, y esto se refleja en los porcentaje obtenidos por cada una de las dimensiones abordadas, el cual, hace deducir que en el establecimiento de salud, el personal no solamente del área de laboratorio

clínico sino de todos los servicios no poseen las competencias y habilidades necesarias que se requieren para una atención oportuna y sobre todo con una alta capacidad de respuesta para las necesidades de los usuarios pacientes.

Por lo mencionado anteriormente, para dar por finalizada la discusión, la investigación trae consigo nuevos aportes relacionados al desempeño laboral y la satisfacción bajo la perspectiva del usuario; porque, este último es quien otorga una calificación al servicio en relación a lo que le ofrecen; por ende, el estudio ha presentado como principales limitaciones, la disponibilidad de los tiempos de los usuarios pacientes, debido a que al salir de sus citas, tenían otras actividades que realizar; además, otra de las limitaciones más importantes ha sido el gasto que se ha incurrido en todo el proceso de la tesis; dicho esto, se necesitan más estudios para una exploración en profundidad de la opinión de los actores clave para mejorar el desempeño laboral del personal de salud y sobre todo la satisfacción del usuario paciente.

V. CONCLUSIONES

1. En el Centro de Salud CAP III, Manuel Manrique Nevado, se estableció que con un nivel de significancia bilateral de 0,000; existe una relación directa y alta entre el desempeño y la satisfacción del usuario en el área de laboratorio clínico de dicho centro de salud.

2. Se determinó que el nivel que predominó en el desempeño laboral es el promedio (41.1%); es decir, el personal de salud que labora en el área de laboratorio clínico presenta grandes problemas relacionados a sus competencias funcionales y básicas que tienen al efectuar sus funciones.

3. En la dimensión motivación, responsabilidad y liderazgo se ha concluido que están en un nivel promedio con el 42.3%, 38.1% y el 43% respectivamente; es decir, el personal de salud no se siente motivado para desempeñarse, asimismo existe un bajo compromiso con la institución y sobre todo no presentan buenas relaciones interpersonales con los demás compañeros.

4. El nivel que predominó en la satisfacción es el regular (37%); es decir, los usuarios pacientes se encuentran insatisfechos con los servicios prestados por el área de laboratorio clínico de dicho centro de salud. En relación al nivel de satisfacción según dimensiones se tiene que solo en la tangibilidad predominó el nivel alto (41.5); es decir que existe una adecuada infraestructura y ambientes cómodos; con respecto a la confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía predominó el nivel regular.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, motivar a los maestrantes investigadores profundizar en estudios enfocados al desempeño laboral y satisfacción del usuario paciente; especialmente, en el servicio de laboratorio clínico en establecimiento del primer nivel de atención; se sugiere temas relacionados a compromiso normativo, medición de calidad, fidelización de pacientes, etc.

2. A la oficina de recursos humanos de la Red de EsSalud implementar, sistemas de evaluación y rendimiento del personal focalizando dichos instrumentos con los perfiles que suponen el cargo que desempeñan los trabajadores sanitarios.

3. A la dirección ejecutiva de la Red de EsSalud, programar capacitación para fortalecer habilidades blandas relacionadas con motivación, responsabilidad y liderazgo; pues estos son las debilidades de los trabajadores, así como, se evidencia el bajo compromiso y el deterioro de las relaciones interpersonales entre los miembros.

4. A la oficina de calidad en la Red de EsSalud, aplicar instrumentos para la medición de la satisfacción y el nivel de la calidad en la atención de manera trimestral; asimismo, proyectarse hacia el usuario para fidelizarlos con un servicio diferenciado. De igual manera, se sugiere a la oficina de comunicación y relaciones públicas elaborar estrategias que contribuyan con el conocimiento de la población sobre la mejora continua en infraestructura de equipamiento biomédico; asimismo, resaltar los resultados de los tratamientos médicos y quirúrgicos para un mayor impacto en la población.

REFERENCIAS

- Acosta. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? *leaf group*.
- Atinga, R., y Kuganab, L. (2016). Managing healthcare quality in Ghana: a necessity of patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(7), pp. 548 – 563.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia : Pearson Educación
- Bhanu, G., Pandurang , T., y Jahnavi, G. (2020). Patient satisfaction about services obtained from a teaching hospital, Port Blair: A cross-sectional study. *Journal of family medicine and primary care*, 9(1), 93–98. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7014848/>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en un pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Tesis de posgrado , Universidad San Ignacio de Loyola , Lima-Perú. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_BoadaLlerena.pdf
- Brito, L., y Pacheco, H. (2021). *Satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el entorno hospitalario / Satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el entorno hospitalario*. Brasil. <http://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/9973>
- Budi, F., Supriyanto, S., Ernawaty , P., y Retno , L. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *J Public Health Res.*, 9(2). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7376485/>
- Cardozo, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Amazonía Peruana , Tarapoto. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chayan, D. (2021). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. Chiclayo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58479/Chayan_GDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. México.

Ching , C., Ting , L., y Yueh , C. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 22(16), 23-35.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-13-22>

Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación*. Argentina: Teseo

Dobova, S., Infante, C., y Roder, S. (2019). User experience and satisfaction with specialty consultations and surgical care in secondary and tertiary level hospitals in Mexico. *BMC Health Services Research*, 6(3), 23-36.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4706-9>

Gonzales, J., y Montalban, L. (2018). *El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, Región San Martín, en el periodo 2017*. Tesis de posgrado , Universidad Nacional de San Martín , Tarapoto.

Hernández , A., Rojas, C., Prado, J., y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 5(11).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009

Ibrahim , M., Huang , D., Sarfraz , M., y Ivascu, L. (2020). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nurs Open*, 8(2), 607–619.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7877139/>

- Ilma , F., Abdurrahman, C., y Noor , V. (2018). *Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)*.Universidad de Tecnología de Queensland, Indonesia.https://www.researchgate.net/publication/323447991_Analysis_of_customer_satisfaction_in_hospital_by_using_Importance-Performance_Analysis_IPA_and_Customer_Satisfaction_Index_CSI
- Ito. (2020). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el centro de atención primario III Enrique Encinas Franco* .Juliaca .
- Ji, J. (2018). The Impacts of Hospital Information System Quality on satisfaction of system users and Service Innovation Performance. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(10), 441-448. <http://koreascience.or.kr/article/JAKO201833469090085.page>
- Johnston, R., y Silvestro, R. (1990). *The determinants of service quality-enhancing hygiene factors*. New York: St. Johns Universit.
- Kebede , B., Ololo , S., Berhane , M., y Abebe , S. (2018). Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia. *Hum Resour Health*, 15(36), 12-36. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5450336/>
- Kinzl , J., Knotzer, H., y Benzer, A. (2013). Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetists. *National Library of Medicine*, 94(2), 23-36. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15567811/>
- Kitsios, F., y Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4), 125-132. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8085703/>
- Kumar, M., Fong , T., y Charles, V. (2010). Comparative Evaluation of Critical Factors in Delivering Service Quality of Banks: An Application of Dominance Analysis in Modified SERVQUAL Model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(3), 352-378. doi:10.1108/02656711011023320

- Lacerda, A., y Bezerra, L. (2017). User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from PMAQ-AB. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/csc/2017.v22n6/1829-1844/en/>
- Lizana. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima*. Lima. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., y Madrid, S. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 56-80. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci_arttext
- López, J. (2019). *Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10891/Tesis_61281.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mahmood, A., Nudrat, S., y Musaud, M. (2011). Job Satisfaction of Secondary School Teachers: A Comparative Analysis of Gender, Urban and Rural Schools. *Asian Social Science*, 7(8), 23-36. Obtenido de <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/11506>
- Manzoor, F., Wei, L., y Hussain, A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 25-46. Obtenido de <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/18/3318>
- Martín, J. (2018). ¿Cómo medir tu servicio con servqual? *cerem*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Melin, J., Bonn, S., Pendrill, L., y Trolle, Y. (2020). A Questionnaire for Assessing User Satisfaction With Mobile Health Apps: Development Using Rasch

Measurement Theory. *JMIR Mhealth Uhealth*, 8(5), 252-260.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7284402/>

MINSA. (2011). “*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*”. Lima: Impreso en el Perú Imprenta MINSA. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Moreno, E., Martínez , M., y García , R. (2018). Can gender be a determinant of organizational performance and knowledge sharing in public sector organizations? *Revistas académicas*, 32(16).
doi:<https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.6>

Orzel, B. (2021). The adoption of servqual method to analyze the quality assurance factors of personal protective equipment for health care workers. *scientific papers of silesian university of technology*.

Parasuraman, P., Berry, L., y Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale

Pérez, V., Maciá, L., y González, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev Saude Publica.*, 53(87), 85-96.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6763284/>

Prentkovskis, O. (2018). A new methodology for improving service quality measurement. *Symmetry*.

Quintana , D., y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Universidad de Manizales*, 20(1), 123-132.
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

Quito, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia*. Huaraz.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramirez, T. (2018). *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano- Chota, 2018.* Chiclayo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26179/Ram%C3%ADrez_DTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, K. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA.* Colombia.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200079
- Rosen, M., Diaz , D., Thompson, D., y Benishek,, L. (2018). Teamwork in Healthcare: Key Discoveries Enabling Safer, High-Quality Care. *HHS Public Access*, 73(4), 433–450.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6361117/>
- Sanhermelando, J. (2019). *Bruselas alerta de los problemas de la sanidad española: listas de espera y falta de personal.* España.
https://www.elespanol.com/invertia/observatorios/sanidad/20191129/bruselas-alerta-problemas-sanidad-espanola-listas-personal/447955975_0.html
- Slater, A. (2018). Satisfacción general del usuario con los servicios de planificación familiar y factores asociados de calidad de la atención: un análisis transversal. *Springer Link*. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12978-018-0615-3>
- Soler, M., y Vasallo, M. (2012). Sistema nacional de salud español. Características y análisis. *Enfermería global*, 6(1), 10-23. Obtenido de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/256>
- Wayne, M. (2010). Administración de recursos humanos. *Pearson*, 512.
- Wu , T., Ying , J., y Yi , L. (2020). Exploring Links between Polychronicity and Job Performance from the Person–Environment Fit Perspective—The Mediating Role of Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10). Obtenido de <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/10/3711>

Yáñez, B., Gutiérrez, S., y López, V. (2021). Examining the Determinants of Healthcare Workers' Performance: A Configurational Analysis during COVID-19 Times. *Int J Environ Res Public Health.*, 18(11). Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8198787/>

Zafra, J., Veramendi, L., y Villa, N. (2016). Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement. *Scielo.* Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76n1/a17v76n1.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	Acosta (2018), comenta que el desempeño laboral se da a través de la evaluación, a fin de analizar la capacidad que expresa un trabajador durante la realización de su labor, ya que esta es una valuación personal fundamentada en el esfuerzo de cada individuo	Es el proceso de evaluación del trabajo sanitario y administrativo. En la presente investigación se utilizará un instrumento ya validado en otras investigaciones anteriores.	Motivación	Ideas innovadoras	Ordinal Escala de Likert Siempre = 3 Frecuentemente= 2 A Veces =2 Nunca = 1	Encuesta tomada de los autores Rodríguez M. y Ramírez D. (2015),
				Logros laborales		
				Nivel de retroalimentación		
				Desempeño diario		
				Evaluación de tareas		
				Desarrollo personal		
			Responsabilidad	Orden en el trabajo		
				Grado de puntualidad		
				Respuesta frente a los problemas		

				Responsabilidad del puesto		
			Liderazgo y trabajo en equipo	Iniciativa para las actividades		
				Respeto a compañeros de trabajo		
				Logro de metas.		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Cardozo (2015), menciona que la satisfacción es un nivel de aceptación del cliente, cuando se colaciona el desempeño percibido de un producto o servicio contra las expectativas, este es ocasionado por aquellas experiencias anteriores vividas.	Será evaluada por una encuesta, basado en la dimensión confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles	Confiabilidad	Información recibida por el paciente	Ordinal	Cuestionario: Servqual
			Capacidad de respuesta	Información suministrada a los familiares		
			Empatía	Valor percibido era.		
			Seguridad	Nivel de recuperación		
			Aspectos tangibles	Nivel de infraestructura		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

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

3) Siempre 2) Frecuentemente 1) A Veces 0) Nunca

N	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Los profesionales se sienten motivadoras con las ideas innovadoras que se implementan en el centro de salud.				
2	Usted considera que los profesionales se sienten felices en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				

13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Considera usted que el personal está preparado para realizar cambios.				
24	Usted percibe que los jefes promueven las capacitaciones al personal de salud que lo atiende.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	Usted considera que el centro de salud promueve el desarrollo personal de los trabajadores.				
27	Usted considera que el personal de salud aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos en su consulta.				
28	Usted considera que el personal está preparado para realizar el trabajo.				

SERVQUAL

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de Salud:			
Fecha:	Hora de Inicio:		Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinion sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)		1
	Acompañante		2
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo	Masculino		1
	Femenino		2
4. Nivel de estudio	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		1
	SOAT		2
	Ninguno		3

6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Consultorio donde fue atendido:		
8. Persona que realizó la atención		
Médico		Psicólogo
Obstetra		Odontólogo
Enfermera		Otros:

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

1	Nunca
2	Casi nunca
3	Alguna vez
4	Regular

5	Con frecuencia
6	Casi siempre
7	Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas						
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada						
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario						
04	E	Que el laboratorio cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes						
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico						
06	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el laboratorio sea corto						
07	E	Que durante su atención en el laboratorio se respete su privacidad						

08	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
09	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
10	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
13	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
14	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
15	E	Que los carteles, letreros o flechas del laboratorio sean adecuados para orientar a los pacientes							
16	E	Que el laboratorio se encuentre limpio y cuente con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
17	E	Que el laboratorio de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
18	E	Que el laboratorio cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el laboratorio de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el laboratorio contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el laboratorio fue corto?							
06	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
07	P	¿Durante su atención en el laboratorio se respetó su privacidad?							
08	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
09	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
10	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

12	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
13	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
14	P	¿Los carteles, letreros o flechas del laboratorio fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
15	P	¿El laboratorio se encontró limpio y contó con bancas o sillas para su comodidad?							
16	P	¿El laboratorio de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
17	P	¿El laboratorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 3. Confiabilidad y validaciones

FICHA TÉCNICA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. **Autor** : Lily Marisol Gálvez Vásquez
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 15 – 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Usuario en el área de laboratorio Clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado- Chiclayo-2021.

5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 44 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	18

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1

FICHA TÉCNICA DESEMPEÑO LABORAL

1. **Autor** : Lily Marisol Gálvez Vásquez
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 15 – 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Usuario en el área de laboratorio Clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado- Chiclayo-2021.

5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 28 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	28

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1

Validez de los instrumentos

Validación 1

TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño Laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Motivación	Ideas innovadoras	<i>Los profesionales se sienten motivadoras con las ideas innovadoras que se implementan en el centro de salud..</i>	x		x		x		x		
		Logros laborales	<i>Usted considera que los profesionales se sienten felices en su trabajo.</i>	x		x		x		x		
		Nivel de retroalimentación	<i>Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.</i>	x		x		x		x		
		Motivación diaria	<i>Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.</i>	x		x		x		x		
		Evaluación de tareas	<i>La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.</i>	x		x		x		x		
			<i>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal</i>	x		x		x		x		
		Desarrollo personal	<i>Se promueve los altos niveles de desempeño.</i>	x		x		x		x		

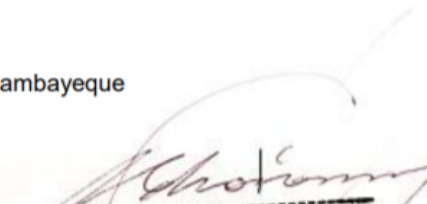
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Orden en el trabajo</i>	<i>Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores</i>	x		x		x		x	
			<i>Puede trabajar de forma independiente.</i>	x		x		x		x	
			<i>Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.</i>	x		x		x		x	
		<i>Grado de puntualidad</i>	<i>Cumple con el horario y registra puntualidad</i>	x		x		x		x	
		<i>Respuesta frente a los problemas</i>	<i>Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.</i>	x		x		x		x	
		<i>Responsabilidad del puesto</i>	<i>La responsabilidad del puesto está claramente definida.</i>	x		x		x		x	
	<i>Liderazgo y trabajo en equipo</i>	<i>Iniciativa para las actividades</i>	<i>Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.</i>	x		x		x		x	
			<i>Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.</i>	x		x		x		x	
			<i>Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.</i>	x		x		x		x	
		<i>Respeto a los compañeros de trabajo</i>	<i>Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.</i>	x		x		x		x	
			<i>Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.</i>	x		x		x		x	
			<i>Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.</i>	x		x		x		x	
			<i>Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.</i>	x		x		x		x	
			<i>El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.</i>	x		x		x		x	

		<i>Logro de metas</i>	<i>Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo</i>	x		x		x		x	
			<i>Considera usted que el personal está preparado para realizar cambios.</i>	x		x		x		x	
			<i>Usted percibe que los jefes promueven las capacitaciones al personal de salud que lo atiende</i>	x		x		x		x	
			<i>Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus meta</i>	x		x		x		x	
			<i>Usted considera que el centro de salud promueve el desarrollo personal de los trabajadores</i>	x		x		x		x	
			<i>Usted considera que el personal de salud aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos en su consulta</i>	x		x		x		x	
			<i>Usted considera que el personal está preparado para realizar el trabajo.</i>	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Abel Chavarry Isla

Institución donde labora del Experto: Hospital Regional Lambayeque

Firma del experto :



Dr. Abel Chavarry Isla
 MEDICO CIRUJANO
 C.M.P. 27072
 EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre desempeño laboral y satisfacción en usuarios

3. TESISISTA:

Br: Gálvez Vásquez, Lily Marisol

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 31 de diciembre de 2021

Firma/DNI: 16644393

EXPERTO



Dr. Abel Chavarray Isla
MEDICO CIRUJANO
C.M.P.: 27072

Validación 2

TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño Laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Motivación	Ideas innovadoras	<i>Los profesionales se sienten motivadoras con las ideas innovadoras que se implementan en el centro de salud..</i>	x		x		x		x		
		Logros laborales	<i>Usted considera que los profesionales se sienten felices en su trabajo.</i>	x		x		x		x		
		Nivel de retroalimentación	<i>Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.</i>	x		x		x		x		
		Motivación diaria	<i>Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.</i>	x		x		x		x		
		Evaluación de tareas	<i>La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.</i>	x		x		x		x		
			<i>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal</i>	x		x		x		x		
		Desarrollo personal	<i>Se promueve los altos niveles de desempeño.</i>	x		x		x		x		

<i>Desempeño laboral</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Orden en el trabajo</i>	<i>Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores</i>	x		x		x		x	
			<i>Puede trabajar de forma independiente.</i>	x		x		x		x	
			<i>Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.</i>	x		x		x		x	
		<i>Grado de puntualidad</i>	<i>Cumple con el horario y registra puntualidad</i>	x		x		x		x	
		<i>Respuesta frente a los problemas</i>	<i>Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.</i>	x		x		x		x	
		<i>Responsabilidad del puesto</i>	<i>La responsabilidad del puesto está claramente definida.</i>	x		x		x		x	
	<i>Liderazgo y trabajo en equipo</i>	<i>Iniciativa para las actividades</i>	<i>Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.</i>	x		x		x		x	
			<i>Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.</i>	x		x		x		x	
			<i>Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.</i>	x		x		x		x	
		<i>Respeto a los compañeros de trabajo</i>	<i>Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.</i>	x		x		x		x	
			<i>Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.</i>	x		x		x		x	
			<i>Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.</i>	x		x		x		x	
			<i>Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.</i>	x		x		x		x	
			<i>El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.</i>	x		x		x		x	

		<i>Logro de metas</i>	<i>Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo</i>	x		x		x		x		
			<i>Considera usted que el personal está preparado para realizar cambios.</i>	x		x		x		x		
			<i>Usted percibe que los jefes promueven las capacitaciones al personal de salud que lo atiende</i>	x		x		x		x		
			<i>Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus meta</i>	x		x		x		x		
			<i>Usted considera que el centro de salud promueve el desarrollo personal de los trabajadores</i>	x		x		x		x		
			<i>Usted considera que el personal de salud aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos en su consulta</i>	x		x		x		x		
			<i>Usted considera que el personal está preparado para realizar el trabajo.</i>	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Lic. Carmen Marisol Ríos Requejo

Institución donde labora del Experto: Hospital Belén

Firma del experto :



MINISTERIO DE SALUD

Carmen

.....

Lic. Carmen Marisol Ríos Requejo

EXPERTO EVALUADOR

Q.C.P. 27900

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre desempeño laboral y satisfacción en usuarios

3. TESISISTA:

Br: Gálvez Vásquez, Lily Marisol

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 31 de diciembre de 2021

Firma/DNI: 27712221

EXPERTO

 MINISTERIO DE SALUD

Lic. Carmen Mansol Ríos Requejo
G.E.P. 27900

Validación 3

FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño Laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo


Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Motivación	Ideas innovadoras	<i>Los profesionales se sienten motivadoras con las ideas innovadoras que se implementan en el centro de salud..</i>	x		x		x		x		
		Logros laborales	<i>Usted considera que los profesionales se sienten felices en su trabajo.</i>	x		x		x		x		
		Nivel de retroalimentación	<i>Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.</i>	x		x		x		x		
		Motivación diaria	<i>Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.</i>	x		x		x		x		
		Evaluación de tareas	<i>La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.</i>	x		x		x		x		
			<i>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal</i>	x		x		x		x		
		Desarrollo personal	<i>Se promueve los altos niveles de desempeño.</i>	x		x		x		x		

		<i>Logro de metas</i>	<i>Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo</i>	X		X		X		X	
			<i>Considera usted que el personal está preparado para realizar cambios.</i>	X		X		X		X	
			<i>Usted percibe que los jefes promueven las capacitaciones al personal de salud que lo atiende</i>	X		X		X		X	
			<i>Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus meta</i>	X		X		X		X	
			<i>Usted considera que el centro de salud promueve el desarrollo personal de los trabajadores</i>	X		X		X		X	
			<i>Usted considera que el personal de salud aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos en su consulta</i>	X		X		X		X	
			<i>Usted considera que el personal está preparado para realizar el trabajo.</i>	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Sánchez Tantalean Karla

Institución donde labora del Experto: Ministerio de Salud Lambayeque

Firma del experto :


 GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 EXPERTO EVALUADOR
 SANCHEZ PANTALEAN KARLA JAHEL

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre desempeño laboral y satisfacción en usuarios

3. TESISISTA:

Br: Gálvez Vásquez, Lily Marisol

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 31 de diciembre de 2021

Firma/DNI: 00251431

EXPERTO


GOBIERNO REGIONAL
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
SANCHEZ PANTALEAN KARLA JAHEL

Anexo 4. Autorización para la intervención del estudio



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 25 de Septiembre del 2021

SEÑOR:
Dr. Gustavo Ganoza Tresierra
Director del CAP III Manuel Manrique Nevado.
Chiclayo
Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 24 de Setiembre del 2021.

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 Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado 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: Lily Marisol Gálvez Vásquez
 - 2) Programa de estudios : Posgrado
 - 3) Mención : Maestría en Gestión de los servicios de salud.
 - 4) Ciclo de estudios : III
 - 5) Título de la investigación : Desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de laboratorio clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud- Chiclayo.
 - 6) Asesor : Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda
- 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. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).



Anexo 5. Consentimiento informado

Mediante el presente documento se solicita su colaboración al estudio denominado: Desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de Laboratorio Clínico en un centro de Atención Primaria EsSalud-Chiclayo. Si usted aprueba su participación en este estudio, se le solicitará responder la encuesta en una fecha establecida anticipadamente, con una temporalidad de 20 minutos. Por otro lado, la información sobre los datos del cuestionario será confidenciales, los mismos que serán codificados mediante números y letras, manteniéndose en el anonimato, y serán registrados primordialmente por el autor de la investigación. Además; no será utilizado para ninguna otra finalidad que este fuera del estudio. Se prevé las medidas correspondientes para velar y proteger sus datos personales y no estará incluido su nombre en ningún documento, noticia, publicación o ante una futura divulgación.

Su colaboración es voluntaria, usted está en su derecho de descartar su colaboración en el momento que desee. La investigación no conllevará a ningún riesgo alguno, ni implicará costos. No tendrá ninguna compensación por su participación. Además, cabe resaltar que los beneficios que se obtendrán en el estudio, es conocer más acerca de la telemedicina y poder aplicarlo en sus centros laborales.

Si presenta alguna inquietud de la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. La autora de la investigación responderá sus llamadas y correos ante cualquier inquietud que presente antes, durante y después de la investigación. Si luego desea efectuar alguna interrogante que está asociada con el estudio, tendrá que comunicarse con el autor de la investigación.

Alumna:

Gálvez Vásquez, Lily Marisol

- Correo: lilygalvez_@hotmail.com
- Celular: 934193107

Por favor lea y complete si está de acuerdo: He leído todo el procedimiento que ha descrito anteriormente. La investigadora me ha explicado la investigación y me ha resuelto todas mis inquietudes. Voluntariamente doy mi consentimiento para colaborar en el presente estudio.

Nombre del usuario y Firma

Anexo 6. Muestra del estudio

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = Población = 850

P = proporción esperada = 0.5

q (1-p) = 0.5

e = nivel de error aceptado = 5%

n = 265

Anexo 7. Matriz de consistencia

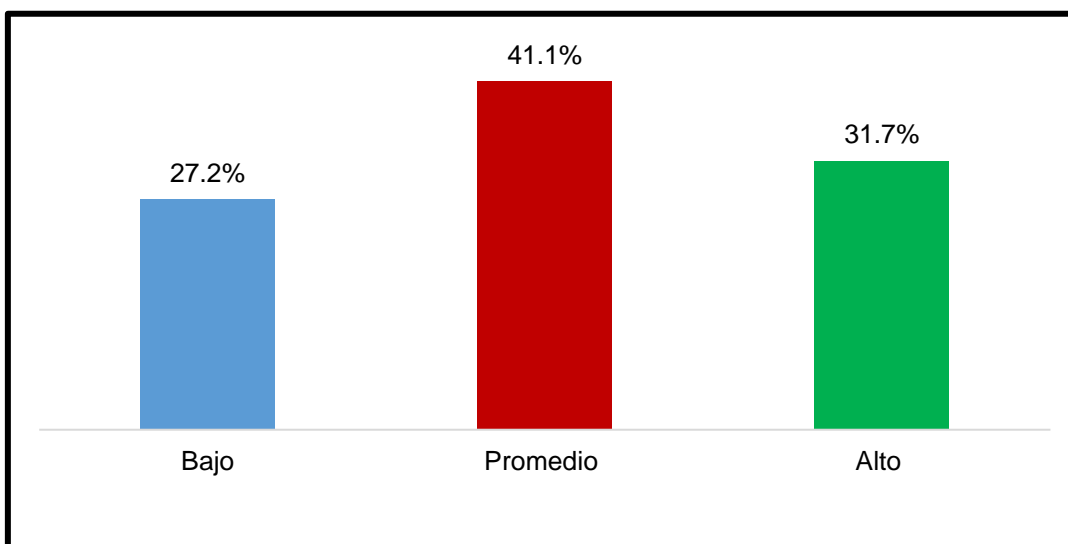
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema principal:	Objetivo general:	H1: Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios del área de laboratorio clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado en la ciudad de Chiclayo en el año 2021	V.I: Desempeño laboral V.D: Satisfacción del usuario.	UNIDAD DE ANÁLISIS: Usuarios Pacientes del CAP III Manuel Manrique Nevado POBLACIÓN: Estuvo constituida por 850 usuarios del laboratorio clínico del centro de salud en mención	ENFOQUE: Cuantitativo. TIPO: Correlacional DISEÑO: no experimental-trasversal	INSTRUMENTO: Para el desempeño laboral se utilizó Rodríguez M. y Ramírez D. (2015). Además, para la satisfacción del usuario se trabajará con el servqual. Métodos de Análisis de Investigación: Se realizará mediante el programa Spss.V.22 y la hoja de Excel.
¿Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios del área de Laboratorio Clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado Essalud Chiclayo, 2021?	Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el área de laboratorio clínico en el CAP III Manuel Manrique Nevado Essalud Chiclayo 2021.					
Problemas específicos:	Objetivos específicos:					
1. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado Essalud Chiclayo, 2021?	1. Evaluar el desempeño laboral del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado Essalud Chiclayo, 2021	H0: No existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los				

<p>2. ¿Cuál es el desempeño laboral en el área de Laboratorio clínico según dimensiones en el CAP III Manuel Manrique Nevado Chiclayo, 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción según dimensiones en el Centro CAP III Manuel Manrique Nevado – Chiclayo 2021?</p>	<p>2. Identificar el desempeño laboral en el área de Laboratorio clínico según dimensiones en el CAP III Manuel Manrique Nevado Chiclayo, 2021</p> <p>3. Identificar el nivel de satisfacción según dimensiones en el Centro CAP III Manuel Manrique Nevado – Chiclayo 2021.</p>	<p>usuarios del área de laboratorio clínico del Centro CAP III Manuel Manrique Nevado en la ciudad de Chiclayo en el año 2021.</p>		<p>MUESTRA:</p> <p>Aplicando la muestra para poblaciones finitas se trabajó con 265 pacientes.</p>		
---	--	--	--	---	--	--

Anexo 7. Figuras

Figura 2

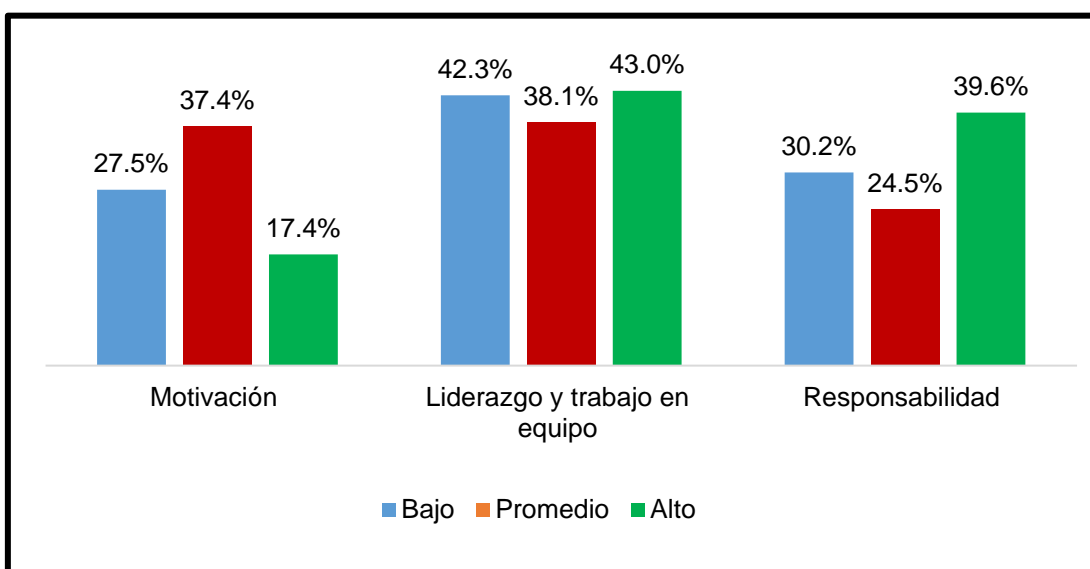
Desempeño laboral en el área de Laboratorio clínico



Nota. cuestionario aplicado a los usuarios pacientes.

Figura 3

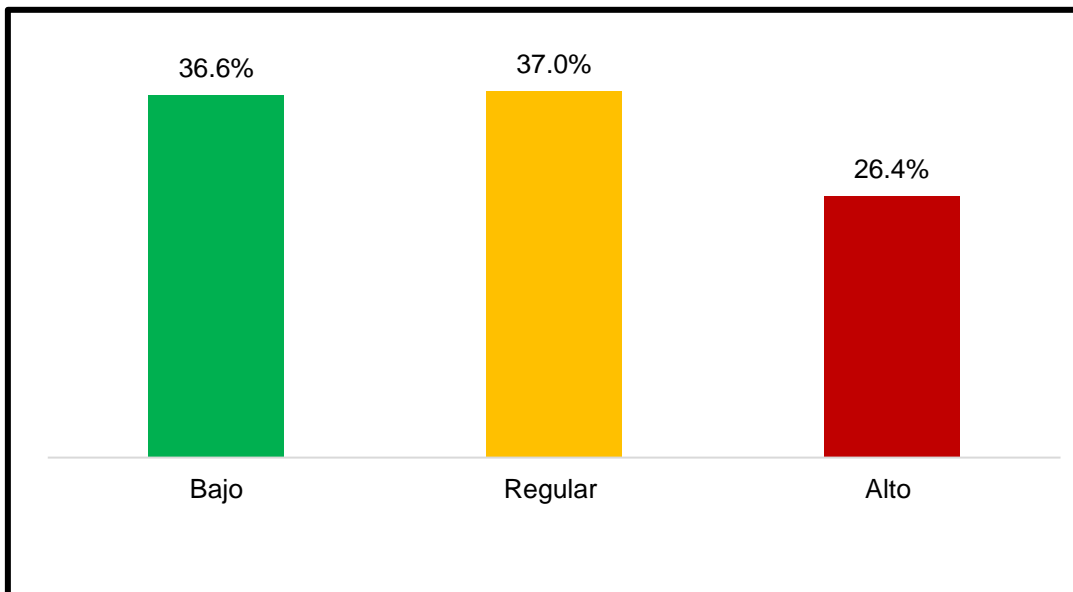
Desempeño laboral según sus dimensiones



Nota. cuestionario aplicado a los usuarios pacientes.

Figura 4

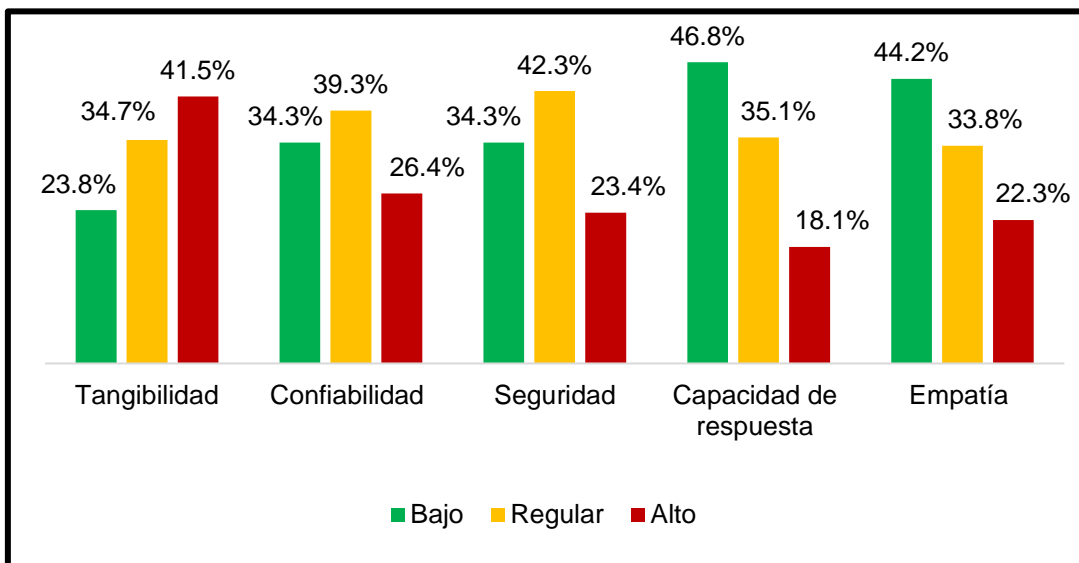
Nivel de satisfacción de los usuarios



Nota. cuestionario aplicado a los usuarios pacientes.

Figura 5

Nivel de satisfacción según dimensiones



Nota. cuestionario aplicado a los usuarios pacientes.