



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del
Hospital María Auxiliadora, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Neyra Valdivia, Alessia Kimberly (orcid.org/0000-0002-3942-4535)

ASESOR:

Mg. Paredes del Águila, Jardiel (orcid.org/0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

EL presente trabajo está dedicado a mi familia, especialmente a mi madre por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria motivándome constantemente y otorgarme la fortaleza de poder seguir adelante en mis caídas. A mi hermano que en varias ocasiones le toco tomar el rol de padre, que con su ayuda me enseñó a continuar y nunca darme por rendida. A mi padre, que a pesar de la distancia, guardo en mí recuerdos significativos, lo cual siempre fue mi motivación para seguir adelante, quien con sus consejos me guio y apoyo. Y a todas aquellas personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando en mi formación tanto profesional y como ser humano para ser cada día mejor persona.

Alessia Kimberly

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido a mis maestros que me formaron en mi etapa universitaria brindándome su apoyo y consejos para poder lograr mis metas. A mis amigos por los buenos y malos momentos compartidos en la universidad que siempre recordare con mucho afecto y nostalgia. A mi asesor de tesis Jardiel Paredes por los conocimientos transmitidos.

Finalmente agradezco a mis compañeros de trabajo y al Dr. Hualpa, por haberme brindado su apoyo y confianza, quien desde el cielo sé que está muy orgulloso de mi y estoy segura que sonriéndome me diría “Lo lograste”. Siempre estaré eternamente agradecida con el destino, por otorgarme la oportunidad de haber conocido excelentes personas.

Muchas gracias a todas aquellas personas que siempre los recuerdo y guardo en mi corazón.

Alessia Kimberly

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de Correlación de Spearman de desempeño laboral y calidad de atención.....	18
Tabla 2. Prueba de Correlación Spearman de eficacia y fiabilidad	19
Tabla 3. Prueba de Correlación Spearman de eficiencia y empatía.....	20
Tabla 4. Prueba de Correlación Spearman de efectividad y confianza	21

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. La investigación es de tipo aplicada y tuvo un enfoque cuantitativo cuyo diseño es no experimental de corte transversal, el estudio utilizó como población a los trabajadores del hospital maría auxiliadora, contando con una población de 18 trabajadores de la central de citas del hospital maría auxiliadora. Las variables desempeño laboral y calidad de atención se sustentó de forma teórica. Por otra parte, para la recolección de datos la técnica empleada se realizó con las encuestas anónimas, donde se formularon 22 preguntas con la medición de escala de Likert. Los resultados obtenidos se realizaron a través del programa estadístico SSPS, donde la prueba de correlación se empleó el Rho Spearman y se obtuvo un puntaje de 0,868, por lo que indica que tiene una correlación positiva muy fuerte. Se determina que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, por lo cual existe influencia entre el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

Palabras clave: Desempeño laboral, calidad de atención

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between work performance and quality of care in the appointment center of the María Auxiliadora Hospital, Lima 2022. The research is of an applied type and had a quantitative approach whose design is non-experimental cross-sectional, The study used the workers of the María Auxiliadora Hospital as a population, with a population of 18 workers from the appointment center of the María Auxiliadora Hospital. The variables work performance and quality of care were supported theoretically. On the other hand, for data collection, the technique used was carried out with anonymous surveys, where 22 questions were formulated with the Likert scale measurement. The results obtained were carried out through the statistical program SSPS, where the correlation test was used the Rho Spearman and a score of 0.868 was obtained, which indicates that it has a very strong positive correlation. It is determined that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, for which there is an influence between job performance and quality of care in the appointment center of the María Auxiliadora Hospital, Lima 2022.

Keywords: Job performance, quality of care

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad estamos viviendo una realidad crítica que afecta a todo el sector salud en la sociedad, ya que ha tenido un impacto de escala mundial por la inesperada llegada del COVID-19. El sector salud se vio forzado a restringir la atención de los pacientes para poder evitar la propagación del covid 19 y seguir las recomendaciones adoptadas por el gobierno a favor del cuidado de las personas para evitar el contagio que a gran escala se ha ido propagando y ha tenido consecuencias catastróficas, por las gráficas innumerables de muertes que llevó a cabo el aislamiento social obligatorio.

En el Perú se estableció la Norma Técnica de Salud (Minsa, 2020).

Respecto a la adecuación de la organización de los servicios de salud enfocados en la atención y cuidado de primer nivel ante la pandemia del COVID-19. Se vio en la necesidad de limitar el ingreso de atención, y llegar adoptar nuevas medidas para que las atenciones sean mediante: (Teleconsulta, y Telemonitoreo).

La teleconsulta es una herramienta muy importante que en la actualidad contribuye en las atenciones de los pacientes. El cual se implementó por la declaración de la emergencia sanitaria, en el momento que se dio inicio del covid-19, la angustia y la incertidumbre de las personas que empezaban a agobiarse, los centros de salud empezaron a tener dificultades por la alta demanda repentina e incontrolable. Sin tener ninguna planificación y mitigación adecuada para hacer frente de la problemática, la atención médica colapso en ocasiones debido a demasiadas citas programadas que se llevaron a cabo virtualmente. Los establecimientos de salud se vieron abrumados por su capacidad deficiente de poder brindar un tratamiento adecuado de quienes lo necesitaran.

La teleconsulta es una forma segura y eficaz de evaluar casos sospechosos, orientar a los pacientes en el diagnóstico y tratamiento y reducir el riesgo de transmisión de enfermedades. Estas consultas remotas permiten la continuidad de atenciones por primera vez del paciente a distancia de un profesional de la salud sin interrupción de emergencias públicas.

El telemonitoreo es un sistema el cual brinda la continuidad de atención a los pacientes ofreciendo seguimiento a larga distancia, donde el profesional médico se comunica con el paciente a través de llamadas o video llamadas, otorgando información sobre el estado situacional de salud del paciente, el cual se detectan tempranamente los síntomas o complicaciones de enfermedades y otorgarle un tratamiento oportuno.

El Hospital Maria Auxiliadora en el año 2018, las atenciones se llevaban a cabo presencialmente para que los pacientes puedan solicitar una cita médica en Admisión, pero visto a los acontecimientos del covid, en el 2019 para que los pacientes puedan solicitar una cita médica, tenía que ser exclusivamente por la central de citas telefónicas, por lo que esto generó caos en las atenciones de central de citas, ya que era el único medio por el cual el paciente podía solicitar una cita médica por primera vez o pacientes continuadores que sus citas fueron postergadas debido a la cuarentena nacional obligatoria, debían solicitar su cita como pacientes primerizos por la central de citas para que puedan ser reprogramados.

A pesar de contar con un programa de atención de lunes a sábados de 7am a 7pm, estas líneas se saturaron a tal grado que los pacientes empezaron a quejarse que el Hospital Maria Auxiliadora no atendía. Asimismo la Oficina de Gestión de Calidad empezó a recibir innumerables quejas, y las más comunes de ellas eran que nunca respondían las líneas telefónicas, que atendían las llamadas y luego colgaban, también que recibían una mala información y mal trato por el personal del HMA.

Debido a todos estos acontecimientos se llevará a cabo la investigación para poder proponer más opciones de atención a los pacientes al solicitar su cita médica y así mejorar el desempeño laboral, brindando una mejor atención al paciente

A continuación, se describe el planteamiento del problema: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022?.

La investigación se justifica a nivel teórica para determinar la relación del desempeño laboral y la calidad de atención en la central de citas. La cual será de gran aporte para poder identificar las limitaciones del desempeño laboral y alcanzar la productividad en la central de citas. Se justifica a nivel práctico, se tuvo que investigar y recolectar datos de las quejas del Libro de Reclamaciones, también se recibían llamadas diarias de quejas. Para obtener información sobre el desempeño laboral y la calidad de atención al paciente, y poder sacar conclusiones que nos brindaran proponer alternativas de solución del problema que se ha encontrado en la investigación. Ya que se dio a conocer cuáles eran las razones del bajo desempeño laboral y así tomar las previsiones con la única finalidad de brindar una mejor atención al paciente en época de Covid-19 del Hospital María Auxiliadora.

Por lo expuesto, el estudio propuso el objetivo general: Determinar la relación del desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. Así como los objetivos específicos: Determinar la relación de la eficacia y la fiabilidad en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. Como segundo objetivo: Determinar la relación de la eficiencia y la empatía en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. Por último, como tercer objetivo: Determinar la relación de la efectividad y la confianza en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

Se planteó la siguiente hipótesis del proyecto de investigación: Existe influencia entre el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022 o No existe influencia entre el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Según el autor, Pozo (2020), en su tesis titulada "Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020". Determinó la relación que existe en ambas variables, como: desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención, llevándose a cabo un cuestionario a nivel nacional ecuatoriano de trabajo, desempleo y contratación incompleta. A través del Instituto Nacional de Estadística y Censo, creado en el mes de marzo del 2019. En el cual el resultado dio como porcentaje que el 27,20 por ciento de los empleados no trabajaba en un trabajo rentable. Hubo poca participación debido al poco salario que recibían, falta de autonomía, estrés y entre otras razones. Por consiguiente, referente a la calidad de atención según revista Espacios, Ecuador ha brindado actualizaciones a los usuarios, en el cual dio como resultado de satisfacción del 63,25%, y de insatisfacción un 36,75% desde el año 2016. El problema inicio con el grupo de salud en el Hospital Básico Ancón, Ecuador con los pacientes externos, ya que cada usuario confrontaba algún problema en el cual, el mismo personal de salud debía resolver a través de sus habilidades, capacidades y profesionalismo. El estudio se llevó a cabo utilizando un método cuantitativo., con la muestra de 64 usuarios internos y 81 usuarios externos del hospital. Como conclusión de obtuvo una fuerte correlación entre el nivel de desempeño laboral y calidad de atención de los usuarios externos del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.

Según, Casierra (2018). Propone evaluar el desempeño del personal de enfermería relacionado con la calidad del servicio, el siguiente proyecto se tituló como: "Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016", en la cual propone brindar una solución de forma eficaz y eficiente, con un plan de mejoras para el Hospital. El método que utilizó consiste en utilizar técnicas cuantitativas para explicar los tipos de correlación y los métodos analíticos. La recolección de datos que se obtuvieron mediante las encuestas. El principal problema se originó porque el hospital presenta un deficit de programa, por lo que genera un problema interno, ya que los usuarios con anterioridad tuvieron la mala experiencia, que el nivel de

atención sea deficiente, ha ello se debe a que los trabajadores de salud se sienten desmotivados. Asimismo se propone un plan de acción y mejoras para que los trabajadores de la salud estén motivados en las actividades que realicen. Por lo tanto, se ejecutaron 24 cuestionarios de desempeño y calidad, dándose a conocer que si existe una relación entre el desempeño laboral y la calidad que se brinda en el hospital, gracias al plan de mejora que en la actualidad aplica la institución, que es de alcanzar los objetivos estratégicos del hospital a través de la misión y visión.

Según la autora, Cabrera (2022). Tesis titulada como “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la Región Lambayeque”, Su objetivo principal consiste en determinar las relaciones entre variables, calidad de servicio y desempeño laboral. Los siguientes estudios se llevan a cabo con un enfoque cuantitativo utilizando un diseño de tipo correlacionado y un diseño no experimental. La encuesta incluyó a 100 usuarios, de los cuales 40 fueron seleccionados del Centro de Salud Comunitario de Lambayeque donde se realizó la encuesta. Cabe mencionar que parte del problema principal surgió durante la pandemia de Covid-19, en la que hubo escasez de personal médico capacitado para hacer frente a la demanda de servicios médicos, y el deficiente sistema en el que nos encontrábamos, originaron deficiencias en el personal de salud, lo que ocasionó que la calidad del servicio sea baja. Al examinar los resultados del análisis de la investigación, muestran que existe una alta relación entre la calidad de la atención en $r^2 = 87,86\%$ en el desempeño laboral del Centro de Salud Comunitario de la Región de Lambayeque, 2022.

Según, Garcia & Astudillo (2020). En su tesis de investigación con el título “Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019”. El objetivo llevo por determinar cómo el desempeño laboral afecta la calidad del servicio Municipal Esto implicó encontrar una fuente científica para realizar este estudio. La muestra poblacional cuenta con 65 trabajadores administrativos y la segunda muestra cuenta con 384 usuarios cercanos al distrito, las estadísticas de las encuestas, se realizaron con el programa informático SPSS, utilizado para sacar cifras y análisis. En la cual se evidencio el nivel alto es del 41,5% y la calidad media del servicio ronda el 38,3%. Finalmente

se obtuvo resultados significativos que el desempeño laboral con calidad de servicio y los aspectos correspondientes con calidad de servicio tienen un impacto directo y positivo.

A continuación, presentaremos las teorías conceptuales en relación a las variables:

Chiavenato, (2017). El desempeño laboral, es entendido como el logro global del empleado, es el resultado del trabajo de todas las acciones o comportamientos que despliega el trabajador, las destrezas y habilidades que posee. Dentro de desarrollarse las responsabilidades que se les asignan en el puesto de trabajo o el comportamiento que puedan presentar, el desempeño laboral puede variar entre los trabajadores y está influenciado por una serie de factores que componen esta condición. Por ello se define que el desempeño laboral es la eficacia que demuestran los empleados cuando trabajan, y es esencial para la empresa, lo que le otorga una ventaja competitiva para la empresa actual. Candelo, (2020). En ese sentido, se determina como aquella herramienta necesaria para medir resultados, alcanzando los objetivos y metas de la institución.

Castro, (2016). Actualmente, las organizaciones confrontan cambios frecuentes debido a que existe una necesidad constante de mejoras para conservarse en el mercado, ya que las rivalidades que se confrontan van incrementado a diario. Asimismo, la duración de las empresas en el transcurso de un periodo, dependerá en gran escala de las competencias, habilidades y conocimientos de los trabajadores, por lo que la empresa debe de relacionarse con socios competentes, para poder conocer si los socios cumplen con las funciones del cargo, de tal manera es fundamental tener que medir el desempeño porque ayuda a mejorar la eficacia e implementa las estrategias.

Factores que influyen en un buen desempeño laboral:

Condiciones físicas del trabajo: El estado situacional del trabajo pueden precisar como el total de los factores que establecen la situación del desempeño del trabajo

de un trabajador, como las horas de trabajo, la planificación del trabajo, el contenido del trabajo, en relación a las actividades diarias a realizar, los servicios de seguros y la asistencia social. (Organización Internacional del Trabajo, citado por Ocsa & Huayra, 2017).

Remuneración: Se estima que en el momento que un individuo lleva a cabo una actividad de índole particular en una compañía, se espera recibir una recompensa por el empeño y dedicación. Esta recompensa es llamada también recompensa remunerativa. (Pedrosa, 2017).

Reconocimiento: El reconocimiento se define como principal fuente de satisfacción personal y laboral del individuo, tiene la necesidad de poder formar una identidad permanente y completa. Desde esta perspectiva, el propósito de la vida humana se entiende en la autoconciencia como el establecimiento de una especie de relación consigo mismo consistente en autoconfianza, autoestima y amor propio. (Razones de la importancia del reconocimiento laboral, 2022).

Dimensiones de desempeño laboral: Actualmente existen varios tipos de desempeño laboral, tales como:

Eficacia: Según Reyes, (2022). Cuando hablamos de eficacia, nos referimos a la habilidad de una persona para lograr lo que se pretende alcanzar. En resumen, la eficacia está vinculada con las metas y el logro de las metas. Es conveniente recalcar que el ingenio de la eficacia en el trabajo es de la responsabilidad. Porque nos motiva a cumplir con nuestros compromisos y obligaciones en el trabajo.

Eficiencia: Rizo, (2019). Se determina la eficiencia, en el momento que hablamos o nos referimos a la habilidad de un sujeto para lograr lo que se pretende. En resumen, la eficiencia está relacionada con las metas y el logro de las metas. Es importante recalcar que el motor de la eficiencia en el trabajo es el responsable.

Porque nos motiva a cumplir con nuestros compromisos y obligaciones en el trabajo.

Efectividad: Se define a la efectividad, al asociar la capacidad de un individuo para lograr lo que se pretende en una organización. En resumen, la eficacia y la efectividad están relacionadas con las metas y el logro de las metas. De manera que nos motiva a cumplir con nuestros compromisos y obligaciones en el trabajo. (Camue, Carballal del Río & Toscano, 2017). Según el texto la efectividad se determina para poder identificar si se logró la finalidad de una organización.

Pozo, (2020). La calidad de atención es la aplicación del conocimiento y técnica relacionada a la necesidad y el contenido que solicitan los usuarios, y la misma población, considerando el optimismo y la puntualidad en la atención, de los centros hospitalarios o clínicos e imagen del establecimiento que representa con honor cada médico. De tal modo que la calidad de atención es aquella utilización de todos los recursos para satisfacer al paciente.

La Norma ISO 9000, (2015). La calidad se define como serie de un conjunto de particularidades que es característico de componentes fundamentales, tales como: (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso). Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

La calidad son acciones creadas por las empresas médicas y servicios médicos de apoyo en diversos procesos asistenciales. (Citado por Avedis Donabedian & Muñoz Ruiz, 2015). Menciona que el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, a pesar del análisis entre los beneficios y las pérdidas involucradas en cada etapa del desarrollo de atención. (Donabedian citado por Esan, 2016).

Perspectivas diferentes de calidad

Calidad absoluta: Tiene en cuenta factores científicos y técnicos para establecer el nivel de recuperación de la salud del paciente. Se basa en el concepto de trastornos de la salud en el estado de la técnica y conocimiento. Es aquella que representa el cumplimiento y satisfacción del usuario. (Burgos, 2021).

Calidad individualizada: El usuario identifica y determina la calidad de atención, la cual evalúa los costos y la exposición asociado a la atención brindada. Se requiere que los pacientes participen y tomen la decisión si se encuentra de acuerdo con la técnica que el profesional de la salud le aplicara. (Garson & Ariza, 2018)

Calidad social: Se representa como aquella población que su estado situacional se encuentra en buenas condiciones en lo que respecta a su salud y económicamente, que son capaces de participar en las comunidades otorgando mayor valor a la sociedad. (Omachonu & Ross, 2014).

Dimensiones de calidad de atención, tenemos las siguientes:

Fiabilidad: Según Miranda, (2017). Explica que se emplean métodos para calcular que tan competente es la organización de realizar sus obligaciones sin equivocaciones. En otras palabras, se define como la recopilación de información que abarca los aspectos relacionados con la capacidad de realizar la asistencia de modo conciso y fiable. Es aquella probabilidad del buen funcionamiento al desarrollar una cierta función.

Empatía: Moya, (2018). Abarca todos los aspectos relacionados con la capacidad mental y afectiva, poniéndonos en el lugar de la otra persona, tratando de comprender las emociones que atraviesan. La empatía nos permite comprender mejor a los demás, nos ayuda a lograr el éxito tanto personal como profesional en nuestras relaciones con familiares y amigos, nos ayuda a comprender las

necesidades de las personas con las que trabajamos, te vuelves más sensible a las necesidades y deseos.

Confianza: La confianza se forma y modela en una variedad de formas, en ocasiones irreconciliables, esto resalta el alcance de la definición. La confianza es un conjunto de compromisos, sentimientos e intelecto, un vínculo entre nuestra existencia como ser social. (Revuelta, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el presente proyecto de investigación es de tipo aplicada.

Ñaupas, Mejia, Novoa & Villagomez (2014). Se dice que la investigación aplicada es práctica o empírica porque se caracteriza por el propósito de aplicar y utilizar los conocimientos adquiridos. La investigación aplicada necesita de las conclusiones y del desarrollo de la investigación básica. En otras palabras, la investigación aplicada necesita de un marco teórico, incluso si lo que le interesa es un resultado práctico.

La investigación se realiza de forma cuantitativa, la cual se caracteriza por el uso de métodos y técnicas cuantitativas, por lo que involucra medir, utilizar valores, observar y medir unidades, análisis, muestreo y por último el procesamiento estadístico. (Hernández & Mendoza, 2018).

Para reunir las metodologías, con el fin de usar los conocimientos que serán aplicadas para el desempeño laboral y su relación con la calidad de atención. Dependiendo de la naturaleza del estudio, cumple con las características del estudio según el método de análisis descriptivo correlacional.

Descriptivo: Según Hernández, (2014). Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (p.92). En ese sentido se van a describir las situaciones de la población en la cual se encuentra nuestro centro de estudio.

Correlacional: Según Hernández, (2014). Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (p.93). Sustenta que la metodología correlacional es aquella en la que seleccionaremos el problema de nuestra investigación, para luego escoger la muestra y poder seleccionar que instrumento de recolección de datos iremos a emplear, recopilando la información adquirida y finalmente analizar los resultados obtenidos.

El diseño de la presente investigación es no experimental.

Según Hernández et al. (2014, p. 205), La investigación por este diseño se realiza sin el control o manipulación intencional de variables, y el fenómeno se observa y analiza únicamente en el medio natural para luego obtener conclusiones. Por tanto, este estudio no es un diseño de experimentos, ya que no se manipulan las variables en un momento dado, sino que se investigan tal y como aparecen y no tienen ningún efecto.

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables analizadas en el actual estudio, se definen a continuación.

Ditkin, & Prudnikov (2017). Las variables y su operacionalización es aquel conjunto de técnicas y métodos que permite medir la variable en un estudio, para lograr la operacionalización de la variable se transforma en otra que tengan el mismo significado, descomponiéndolas en otras, que son llamadas dimensiones, y a su vez estas dimensiones integran los indicadores.

Variable independiente (VI): Desempeño laboral

Variable dependiente (VD): Calidad de atención

Chiavenato, (2017). El desempeño laboral, es entendido como el logro global del empleado, es el resultado del trabajo de todas las acciones o comportamientos que despliega el trabajador, las destrezas y habilidades que posee. Dentro de desarrollarse las responsabilidades que se les asignan en el puesto de trabajo o el comportamiento que puedan presentar, el desempeño laboral puede variar entre los trabajadores y está influenciado por una serie de factores que componen esta condición.

Pozo (2020), La calidad de atención, es la aplicación del conocimiento y técnica relacionada a la necesidad y el contenido que solicitan los usuarios, y la misma población, considerando el optimismo y la puntualidad en la atención, de los centros hospitalarios o clínicos e imagen del establecimiento que representa

con honor cada médico. De tal modo que la calidad de atención es aquella utilización de todos los recursos para satisfacer al paciente.

La definición operacional de una actividad de métodos en la que especifica las funciones que debe realizar un espectador, es decir, especifica la operación que se debe realizar para medir la variable. (Matas, 2018).

Definición operacional: Referente en desempeño laboral, obtendremos datos, mediante las encuestas para poder ver el rendimiento laboral de cada trabajador, el cual la escala mediremos tipo Likert, si llegaron a cumplir sus objetivos, eficazmente y eficientemente.

En cuanto a la calidad de atención, obtendremos los datos operacionalmente mediante las encuestas, el cual mediremos en una escala tipo Likert, para poder determinar si los pacientes se encuentran satisfechos con una atención apropiada.

Los indicadores de la variable independiente de la dimensión eficacia son: Motivación, responsabilidad, compromiso con la institución.

Indicadores de la dimensión eficiencia: Planificación de labores, autogestión, recursos utilizados.

Indicadores de la dimensión efectividad: Nivel de planificación del desarrollo del productivo.

Los indicadores de la variable dependiente de la dimensión fiabilidad son: Cuidado en la prestación del servicio, solución de problemas, cumplimiento de compromisos.

Indicadores de la dimensión empatía: Consideraciones e interés, atención personalizada, conocimientos de necesidades del paciente.

Indicadores de la dimensión confianza: Personal capacitado, trato cordial.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La presente investigación se realizará en el Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores.

Población: Según, Hernández, Fernández & Baptista (2014). La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Es el fenómeno de estudio completo, que contiene todas las unidades analíticas que componen el fenómeno y necesita ser cuantificado para un estudio particular que integre un conjunto N de sociedades que participen en una definida particularidad. Constituye el conjunto de los fenómenos provocados por el censo de un estudio.

Muestra (n): Según Hernández, et al. (2014). Afirma que la muestra es básicamente un subgrupo de la población. Supongamos que es un subconjunto concreto por particularidades llamada población.

La muestra se tomara como la totalidad de la población considerada en el presente estudio del personal administrativo del Hospital María Auxiliadora que trabaja en la central de citas. En la actualidad contamos con una población de 18 trabajadores en la central de citas que responden llamadas y otorgan citas a los pacientes.

Criterios de Inclusión:

- Jefe del área
- Coordinador del central de citas medicas
- Trabajadores hombre y mujeres del área de central de citas
- Condicion del trabajador (Nombrado, Cas y Terceros)

Criterios de Exclusión:

- Menores de 18 años

Muestreo: Otzen & Manterola (2017). Refiere el muestreo no probabilístico, cuando la selección no se basa en técnicas estadísticas, sino se basa en decisiones del propio investigador, donde estudiara con detenimiento las causas y las características que la poseen. El muestreo a usar es del personal administrativo del central de citas del Hospital María Auxiliadora.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias, (2021). Define las técnicas como el conjunto de normas y métodos que concede a los investigadores disponer del tema en relación con el tema de estudio. Determina que los instrumentos de recolección son los procedimientos que los investigadores pueden emplear para recopilar información referente a una problemática en específico.

La técnica utilizada en este estudio de investigación será a través de las encuestas anónimas, que realizamos en el Hospital María Auxiliadora, para poder recopilar información de las variables: Desempeño laboral y Calidad de atención.

Data Collection Instrument: Butka, Xavier & Garcia, (2018). Recopila y evalúa datos de estudios específicos sobre la efectividad de una intervención, un paso clave utilizado para desarrollar métodos. El cuestionario se aplica para categorizar y describir las características clave de las intervenciones y evaluaciones. Útil para evaluar la calidad de la ejecución del estudio.

Los instrumentos nos ayudaran a evaluar la relación de las dimensiones e indicadores mediante la escala de Likert. Por ello el primer cuestionario se realiza con el personal administrativo de la central de citas telefónicas que constara de preguntas cuya escala de respuesta será de 5 puntos (1= Totalmente en desacuerdo, 5= Totalmente de acuerdo). El cuestionario constara de 22 preguntas realizados al personal que trabaja en la central de citas.

Validez del Instrumento. Es un concepto relacionado con la medida en que los resultados del investigador han medido lo que se quiere medir. Este estudio

discute la importancia de la validez para obtener datos confiables. (Sudaryono, Rahardja, Aini, Isma & Lutfiani, 2018).

Confiabilidad del instrumento. La confiabilidad es el grado de consistencia de una medida instrumental de una variable. Esto se logra evaluando la reproducibilidad, es decir, cuando los valores medidos tienen buena correlación y precisión. (Heale & Twycross, 2015).

3.5. Procedimientos

Pezo, (2020). Los procedimientos de investigación contienen los métodos y procedimientos que debe seguir para desarrollar el trabajo de campo requerido. Los resultados brindan la guía que necesita para saber si hay un problema, para otorgar las recomendaciones necesarias.

Para obtener Información del presente estudio, se tuvo que solicitar permiso al área donde iremos a usar la muestra del Hospital María Auxiliadora, en la cual nos brindaron la información solicitada. Asimismo se elaborarán las encuestas presencialmente a los trabajadores de forma anónima, que se encuentran en su horario de trabajo de lunes a sábado de 7:00 am a 7:00 pm. La recopilación de datos se obtuvo con el llenado de las encuestas anónimas que se realizó en la central de citas, en la cual se utilizaron los protocolos de bioseguridad por el alto incremento de contagios de Covid-19 que nos encontramos en la actualidad.

3.6. Método de análisis de datos:

Para la presente investigación se utilizó la herramienta estadísticas SPSS u Excel, la que nos ayudó a proporcionar un análisis estadístico verdadero.

Es el programa más utilizado en Estados Unidos y América Latina. El proceso estadístico incluido en la versión 14.0 es útil para aplicaciones y organizaciones del mundo real que necesitan desarrollar y analizar más sus bases de datos para diferentes necesidades de estudio. La versión 14.0 ofrece muchas posibilidades para crear enlaces con otros

programas populares como Microsoft Word, Microsoft Excel y Microsoft PowerPoint. Finalmente, SPSS también se puede utilizar para administrar grandes bases de datos y realizar análisis. (Castañeda, Cabrera, Navarro & Wietse, 2010).

3.7. Aspectos éticos:

Salazar, Icaza & Alejo (2018). Las éticas son vistas como comportamientos humanos y son limitadas porque están dirigidas a las motivaciones, valores, consecuencias y causas del comportamiento humano.

Craig, (2015). La realización de investigaciones científicas en el lugar de trabajo es un elemento integral de un proceso eficaz de ética y cumplimiento. Este Código de ética describe la conducta, los deberes y las responsabilidades de los investigadores que investigan denuncias de mala conducta laboral real o sospechada. Todos los investigadores deben ser plenamente conscientes de las responsabilidades éticas de su puesto. Este código no limita la discreción de los investigadores, sino que determina los estándares por los cuales se ejerce la discreción.

La información se obtuvo en el Hospital María Auxiliadora, en la cual solicitamos permiso en la jefatura del área donde se iba a realizar la investigación, proporcionándonos los datos solicitados, la cual obtuvimos información fidedigna.

Para la ejecución de la investigación utilizamos las normas Apa, material de la Universidad Cesar Vallejo que nos proporcionó para seguir las indicaciones de la guía, haciendo mención en el presente estudio a cada autor con las citas bibliográficas.

IV. RESULTADOS

Schober, Boer & Schwarte (2018). La correlación de Spearman, su objetivo es de guiar el uso e interpretación adecuada de los coeficientes e correlación, ya sea en la misma dirección correlación positiva o en la dirección opuesta correlación negativa, a medida que el coeficiente se acerca a un valor absoluto de 1, se estima la fuerza de relación en la población de la que se tomaron la muestra.

Objetivo General: Determinar la relación del desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

Tabla 1. Prueba de Correlación de Spearman de desempeño laboral y calidad de atención.

			Desempeño Laboral del Trabajador	Calidad de Atención del Trabajador
Rho de Spearman	Desempeño Laboral del Trabajador	Coeficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Calidad de Atención del Trabajador	Coeficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS.

Interpretación: En la tabla 1 se observa que se empleó el Rho Spearman donde se obtuvo un puntaje de 0,868, por lo que indica que la tabla tiene una correlación positiva muy fuerte. En cuanto al nivel de Sig. Bilateral se obtuvo un puntaje de 0,000 menor a Sig. 0,05 por tanto hay una correlación alta y positiva. Por tanto se determina que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Hi: Existe influencia entre el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

Ho: No Existe influencia entre el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. Concluyendo que existe correlación positiva alta entre ambas variables estudiadas, donde se comprobó que el desempeño laboral y la calidad de atención tienen gran influencia.

Objetivo Especifico 1: Determinar la relación de la eficacia y la fiabilidad en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

Tabla 2. Prueba de Correlación Spearman de eficacia y fiabilidad.

			Eficacia	Fiabilidad
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS.

Interpretación: En la tabla 2 se empleó el Rho Spearman donde se obtuvo un puntaje de 0,833, por lo que indica que hay correlación positiva muy fuerte. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Concluyendo que existe correlación positiva alta entre ambas dimensiones estudiadas, donde se comprobó que la eficacia y la fiabilidad tienen gran influencia.

Objetivo Especifico 2: Determinar la relación de la eficiencia y la empatía en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

Tabla 3. Prueba de Correlación Spearman de eficiencia y empatía.

			Correlaciones	
			Eficiencia	Empatia
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Empatia	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS.

Interpretación: En la tabla 3 se empleó el Rho Spearman donde se obtuvo un puntaje de 0,782, por lo que indica que hay correlación positiva muy fuerte. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Concluyendo que existe correlación positiva alta entre ambas dimensiones estudiadas, donde se comprobó que la eficiencia y la empatía tienen gran influencia.

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación de la efectividad y la confianza en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

Tabla 4. Prueba de Correlación Spearman de efectividad y confianza.

		Correlaciones		
			Efectividad	Confianza
Rho de Spearman	Efectividad	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	18	18
	Confianza	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	18	18

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS.

Interpretación: En la tabla 4 se empleó el Rho Spearman donde se obtuvo un puntaje de 0,633, por lo que indica que hay correlación positiva considerable. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Concluyendo que existe correlación positiva considerable entre ambas dimensiones estudiadas, donde se comprobó que la efectividad y la confianza tienen influencia.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se comprobó la correlación existente entre el desempeño laboral y la calidad de atención, el cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación del desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. En relación al objetivo general se empleó la correlación Rho de Spearman, donde se obtuvo un puntaje de 0,868, entre las variables, indicando que existe una correlación positiva muy fuerte. El cual el resultado obtenido, determina la correlación entre las variables desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022., indicando que se acepta la hipótesis alterna H_1 : Existe influencia entre el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022., y se rechaza la nula H_0 : No Existe influencia entre el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

El cual, el resultado coincide con el estudio elaborado por Garcia & Astudillo (2020), quien en su investigación concluyeron que la hipótesis alterna propuesta por los investigadores se acepta, por ende se afirma la existencia de una correlación positiva alta entre la variable desempeño laboral y la calidad de atención. Asimismo, las definiciones más destacadas en relación a las teorías de las variables son las siguientes: Candelo, (2020) manifestó que el desempeño laboral es la eficacia que demuestran los empleados cuando trabajan y es esencial, ya que se determina como aquella herramienta necesaria para medir resultados, alcanzando los objetivos y metas de la institución, que demuestra si el trabajador realiza sus funciones adecuadamente. De tal manera que Pozo, (2020) define la variable calidad de atención como, aquella aplicación del conocimiento y técnica relacionada a la necesidad y el contento que solicitan los usuarios, la misma población considerando el optimismo y la puntualidad en la atención de los centros hospitalarios que representa la calidad de atención para satisfacer al paciente, ya que el paciente es el que evalúa y califica la atención recibida.

En relación al primer objetivo específico: Determinar la relación de la eficacia y la fiabilidad en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022., el cual se obtuvo un nivel significativo de 0,833, dando como resultado una correlación positiva muy fuerte, quiere decir que a mayor eficacia la fiabilidad va ser confiable e influyen de forma significativa en ambas dimensiones. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. El resultado obtenido tiene similitud con Casierra (2018), ya que según los resultados se interpretó que tiene una correlación alta entre las dimensiones eficacia y fiabilidad. También refiere que la eficacia y la fiabilidad favorecen a los usuarios otorgando un servicio de manera confiable, activo y estable en los servicios de salud.

Ya que según Reyes, (2022). Cuando hablamos de eficacia, nos referimos a la habilidad de una persona para poder lograr lo que se pretende alcanzar, está relacionada con lograr las metas y objetivos, es conveniente recalcar que el ingenio de la eficacia en el trabajo es de la responsabilidad. No obstante Miranda, (2017) define a la fiabilidad como la recopilación de información que abarca los aspectos relacionados con la capacidad de realizar la asistencia de modo conciso y fiable, en el cual se emplean métodos para calcular que tan competente es la organización al momento de realizar sus obligaciones sin equivocaciones.

En tal sentido, para mejorar la atención de los pacientes del hospital maría auxiliadora, se tendría que aplicar procedimientos, según las dimensiones si el hospital contara con eficacia y fiabilidad aplicando sus indicadores al momento de atender, no habrían reclamos constantes de los pacientes que se encuentran disconformes con la atención recibida, es por esa razón que se tendrían que implementar estrategias, para que el trabajador se sienta incentivado por el gran labor que efectúa obteniendo reconocimiento y a su vez haya en su entorno laboral equidad, de esa forma mejoraría las actividades de cada persona.

De modo que si se aplicaran todas las estrategias ya mencionadas, el hospital estaría obteniendo un creciente porcentaje de aprobación por los pacientes y se podría alcanzar la satisfacción en su totalidad.

Como segundo objetivo específico: Determinar la relación de la eficiencia y la empatía en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. Según el análisis de correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo 0,782, una correlación positiva muy fuerte, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Donde se estableció que las dimensiones eficiencia y empatía representa gran influencia en relación a la atención orientada a los usuarios. En el estudio de Pozo (2020), posee similitud entre ambas dimensiones ya que los centros de salud tratan cada vez más de brindar servicios de calidad en su trabajo.

Puesto que, Rizo, (2019) define la eficiencia, cuando nos referimos a la habilidad de algún sujeto o algo para lograr lo que se pretende. En resumen, la eficiencia está relacionada con las metas y el logro de las metas con la mínima utilización de los recursos para cumplir con los compromisos y obligaciones en el trabajo. Y la empatía según Moya, (2018) está relacionada con la capacidad mental y afectiva, poniéndonos en el lugar de la otra persona, tratando de comprender las emociones que atraviesan y sus necesidades. La empatía nos permite comprender mejor a los demás, nos ayuda a lograr el éxito tanto personal como profesional, te vuelves más sensible a las necesidades y deseos de los demás.

Visto a los resultados obtenidos se tendrá que evaluar de qué forma se podría reducir la demanda diaria que recibe la central de citas, o que otro medio utilizar para poder optimizar solicitando apoyo con un sistema de citas de una página web y así reducir lo reclamos de los pacientes, a su vez los trabajadores deben trabajar conjuntamente con el buen trato, y tener tino al momento de responder ya que el hospital está ofreciendo un servicio, y el paciente espera recibir una buena atención para que se sienta satisfecho con la atención brindada.

En correlación al tercer objetivo específico: Determinar la relación de la efectividad y la confianza en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. Se empleó el Rho de Spearman con un resultado de 0,633, consiguiendo una correlación positiva considerable en las dimensiones efectividad y confianza, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. En donde la investigación de Cabrera (2022), donde afirma que existe un nivel alto de las dimensiones ya mencionadas, ya que los resultados muestran que la mayoría de las personas

confían moderadamente en la calidad del servicio de los empleados; por lo tanto, es conveniente fortalecer los conocimientos para contestar las preguntas y brindar confianza al usuario. Según (Camue, Carballal del Río & Toscano, 2017) la efectividad se determina para poder identificar si se logró la finalidad de una organización. La confianza es un conjunto de compromisos, sentimientos e intelecto, un vínculo entre nuestra existencia como ser social según (Revuelta, 2015).

El presente desarrollo del estudio, es un buen precedente para destacar y conocer el ámbito social. La importancia al momento de aplicar el instrumento de recolección de datos para las encuestas, a fin de validar la confiabilidad del cuestionario que tuvo 22 preguntas. El alfa de Cronbach se aplicó para medir la fiabilidad del instrumento, la que define que la investigación es fiable.

Al momento de aplicar la correlación, se usó como muestra a 18 trabajadores del Hospital Maria Auxiliadora, el cual al momento de aplicar la correlación, se hizo por la estadística Rho Spearman.

La investigación tiene como objetivo alcanzar el mejor nivel de calidad en la empresa mediante el desarrollo de programas que ayuden a garantizar una excelente calidad en el servicio, ya que son la base de la fidelización de los clientes y así garantizar el crecimiento con los mejores resultados.

VI. CONCLUSIONES

1. Conforme al objetivo general de las variables, se llegó a concluir la relación existente entre el desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022, donde se aplicó el nivel de correlación positiva alta, haciendo uso del método de Rho Spearman, donde se obtuvo un nivel de significancia de 0,868, y un nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,01, por consiguiente se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, si existe relación entre la dimensión eficacia y fiabilidad en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022., donde se aplicó el método Rho Spearman y se obtuvo un puntaje de 0,833, donde existe una correlación positiva muy fuerte, dando un nivel de significancia bitateral de 0.000. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.
3. El segundo objetivo específico, se pudo determinar la relación entre la eficiencia y empatía en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022., se empleó el Rho Spearman donde se obtuvo un puntaje de 0,782, el cual existe una correlación positiva muy fuerte. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, se identificó que la dimensión efectividad y confianza en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022. se encuentra relacionada, donde se utilizó la prueba de correlación Rho Spearman y dio un puntaje de 0,633, por lo que indica que hay correlación positiva considerable. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

VII. RECOMENDACIONES

Posteriormente de estudiar los resultados de la investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Respecto al objetivo general se sugiere implementar estrategias para poder mejorar el desempeño laboral y se hace mención en primer lugar al desempeño laboral ya que si no hay un buen desempeño en el trabajo no podemos ofrecer una buena calidad de atención. Es por ello que se recomienda proponer estrategias para que los objetivos del hospital puedan cumplirse, ya que permitirá identificar las deficiencias y lograr una mejor productividad, para poder alcanzar la calidad de atención.
2. Visto los resultados de las dimensiones, la eficacia es fundamental en toda institución porque va depender de la obtención de una buena fiabilidad, y esta pueda ser confiable, por esta razón se recomienda establecer objetivos o un plan ya que la recopilación de información debe ser de manera confiable para el logro de metas y objetivos. Dado que de esta forma el paciente pueda tener una buena información.
3. En cuanto a las dimensiones, se sugiere un plan para los logros de metas u objetivos sin la utilización de muchos recursos, debido a que ambas dimensiones representan gran influencia en relación a la atención orientada a los usuarios y poder identificar sus necesidades.
4. Por último, en referencia a las dimensiones de efectividad y confianza se recomienda un plan operativo para fortalecer los conocimientos para responder las dudas del paciente y poder brindar confianza al usuario en un corto plazo.

REFERENCIAS

- Arias Gonzales, J (2021). Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica. Enfoques Colsunting. file:///C:/Users/ALESSIA/Downloads/AriasGonzales_TecnicasElInstrumento sDeInvestigacion_libro%20(1).pdf
- Butka Thomas, D., Xavier Oenning, N. S., & Garcia de Goulart, B. N. (2018). Essential aspects in the design of data collection instruments in primary health research. Revista Cefac. 20(5):657-664. <https://www.scielo.br/j/rcefac/a/kTZW8dVMGmZXF7WnRjsRrDn/?format=pdf&lang=en>
- Burgos Navarrete, F. J. (2021). Calidad: un nuevo enfoque conceptual y definiciones. Revista Ingeniería Industrial 2021 (20):01, 1-15. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/5131/4188>
- Cabrera Diaz, D. (2022). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la Región Lambayeque. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78133/Cabrera_DDB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Candelo Viáfara, J. (2020). La educación y la distribución del tiempo laboral como variables para la selección de personal y la eficiencia organizacional. Revista Escuela de Administración de Negocios, Num 88, pp. 49-62. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2498>
- Casierra Olaya, J. (2018). Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016. (Tesis de Posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9978/1/T-UCSG-POS-MGSS-117.pdf>

Castañeda, M., Cabrea, A., Navarro, Y. & Vries de Wietse. (2010). Procesamiento de Datos y Análisis Estadísticos Utilizando SPSS. Brasil: Edipucrs.

Camue Alvarez, A., Carballal del Rio, E. & Toscano Ruiz, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. Scielo, Vol 11 Num 2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010

Craig Bloch, M. (2015). A code of ethics for workplace investigators. Winter Compliance LLC. https://assets.corporatecompliance.org/Portals/1/PDF/Resources/past_handouts/CEI/2015/P9_Part2_Handout1.pdf

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos 10D El Capital Humano de las Organizaciones (10ma Ed. ed.). McGraw-Hill.

Castro Vasquez, P. (2016). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica, Valor Agregado, Vol 7 Num 1 / p. 109-110. [file:///C:/Users/ALESSIA/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/ALESSIA/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20(6).pdf).

Ditkin, V. A. & Prudnikov, A.P. (2017). Operational Calculus in Two Variables and Its Applications. Inc. Mineonol, New York. Dover Publications.

Donabedian, A. & Muñoz Ruiz, D. (2015). Calidad de Atención. Órgano De La Sociedad Española De Calidad Asistencial, Vol 16. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Donabedian, A. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud. Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>.

García Lizano, Y. & Astudillo Rosillo, J. (2020). Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019. Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2381/TESIS%20-%20GARCIA%20LIZANO%20Y%20ASTUDILLO%20ROSILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garzón Ariza, G. Y. & Ariza Pardo, Y. (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud y servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud. (Tesis de Pregrado). Universidad de Santander-Udes. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20m%C3%A9todo%20para%20la%20medici%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud..pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Heale, R., Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. School of Nursing, Laurentian University, Sudbury, Ontario, Canada <https://ebn.bmj.com/content/ebnurs/18/3/66.full.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: MCGRAW-HILL.

ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Moya Albiol, L. (2018). La empatía: entenderla para entender a los demás. Primera Edición. Barcelona: Plataforma Editorial.

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Scielo, Vol 20 Num 1. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038

Milton Royer, E. (2019). Estrategia Competitiva y Financiación a Corto Plazo de las Mypes de la Ciudad de Huacho, Año 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Federico Villareal. http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3505/UNFV_ERAZO_CAMACHO_MILTON_ROYER_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=2.1.2.&text=El%20financiamiento%20es%20el%20mecanismo,fuentes%20financieras%20para%20un%20proyecto.

Miranda Torres, H. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017. (Tesis Pregrado). Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV_FCE_CAN_TE_Miranda_Torres_2017.pdf

Minsa (2020), Norma Técnica de Salud para la Adecuación de la Organización de los Servicios de Salud con Énfasis en el Primer Nivel de Atención de Salud Frente a la Pandemia por Covid-19 en el Perú. N° 160. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/733623/NTS_160-2020-MINSA_Adecuacion_SS_PNAS.pdf

Ñaupas Paitan, H., Mejia Mejia, E., Novoa Ramirez, E., & Villagomez Paucar, A. (2018). Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis. Cuarta Edición. Bogotá: Ediciones de la U.

Ocsa Mares, C. & Huayra Huamani, Y. (2017). Organización Internacional del Trabajo. Condiciones de Trabajo del Personal del Área de Mantenimiento de la Empresa Dcr Minería y Construcción de Arequipa 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/Rlocmacm.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Condiciones%20de%20trabajo%3A%20Las%20condiciones,los%20servicios%20de%20bienestar%20social.>

Omachoni, V. K. & Ross, J. E. (2014). Principios de Calidad Total. Trillas; Edición 1st.

Otzen, T. & Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pedrosa, S. J. (2017). Remuneración. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html#:~:text=La%20remuneraci%C3%B3n%20puede%20ser%20vista,prestado%20unos%20servicios%20o%20activos.>

Pezo Diaz, R (2020). Guía de Procedimientos para la Elaboración de Trabajos de Investigación y Tesis en la Universidad Privada de la Selva Peruana. https://www.ups.edu.pe/transparencia/files/Guia_Procedimientos_Tesis.pdf

Pozo Pinela, L. (2020). Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61323/Pozo_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Razones de la importancia del reconocimiento laboral. (2022). Spring Professional. Recuperado 15 de agosto de 2022, de

<https://blogcandidatos.springspain.com/cultura-organizacional/razones-de-la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>

Reyes Zamora, D. (2022). La diferencia entre eficiencia y eficacia. Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>

Revuelta Mediavilla, P. (2015). La confianza en cuestión Aproximación crítica a las teorías contemporáneas. (Tesis de Posgrado). Universidad Carlos III de Madrid. https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22298/revuelta_confianza_tesis_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=vy

Rizo Rivas, M. (2019). Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo?. Forbes Mexico. <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>

Salazar Raymond, M., Icaza Guevara, M., Alejo Machado, O. (2018). La Importancia De La Ética En La Investigación. Scielo, Vol 10 Num1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305

Schober, P., Boer, C. & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>

Sudaryono, Rahardja, U., Aini, Q., Isma, Y. & Lutfiani, N. (2018). Validity of Test Instruments. The open access Journal of Physics: Conference Series (JPCS). Surabaya, Indonesia. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1364/1/012050/pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Variables de Operacionalizacion:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Desempeño Laboral (Variable 1)	<p>(Chiavenato 2017), El desempeño laboral, se entiende como el desempeño general de un trabajador, se considera como desempeño laboral a todas aquellas acciones o comportamientos que manifiestan los trabajadores, las capacidades y habilidades que desarrolle el sujeto en el entorno de las responsabilidades que se les asignan dentro de un puesto de trabajo o el comportamiento que puedan presentar, el desempeño laboral puede variar de trabajador a trabajador, y se encuentra influido por una serie de factores que lo condicionan.</p> <p>En ese sentido, se determina como aquella herramienta necesaria para medir resultados, alcanzado los objetivos y metas de la institución.</p>	<p>Obtendremos datos, mediante las encuestas para poder ver el rendimiento laboral de cada trabajador, el cual la escala mediremos tipo Likert, si llegaron a cumplir sus objetivos, eficazmente y eficientemente.</p>	Eficacia	Motivación	Ordinal
				Responsabilidad	
				Compromiso con la Institución	
			Eficiencia	Planificación de Labores	
				Autogestión	
				Recursos Utilizados	
			Efectividad	Nivel de planificación del desarrollo productivo	Ordinal

<p>Calidad de Atención al Paciente (Variable 2)</p>	<p>(Pozo 2020), La calidad de atención es la aplicación del conocimiento y técnica relacionada a la necesidad y el contenido que solicitan los usuarios, y la misma población, considerando el optimismo y la puntualidad en la atención, de los centros hospitalarios o clínicos e imagen del establecimiento que representa con honor cada médico.</p> <p>De tal modo que la calidad de atención es aquella utilización de todos los recursos para satisfacer al paciente.</p>	<p>Obtendremos datos, mediante las encuestas, el cual mediremos en una escala tipo Likert, para poder determinar si lo pacientes se encuentran satisfechos con una atención apropiada.</p>	<p>Fiabilidad</p>	Cuidado en la prestación del servicio	<p>Ordinal</p>
				Solución de Problemas	
				Cumplimiento de compromisos	
			<p>Empatía</p>	Consideraciones e Interés	
				Atención Personalizada	
				Conocimiento de necesidades del paciente	
			<p>Confianza</p>	Personal capacitado	<p>Ordinal</p>
				Trato cordial	

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CARRERA: CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.

TEMA: Desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

INSTRUCCIONES:

La presente investigación tiene como finalidad recopilar información sobre el: Desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022.

La encuesta es realizada de forma anónima, por lo que solicito que responda el cuestionario correctamente y con sinceridad, ya que garantizamos el anonimato en el presente estudio. Asimismo, agradezco su atención y apoyo al responder la siguiente encuesta.

Por favor califique con objetividad cada pregunta del cuestionario de acuerdo con la siguiente escala de valoración, marcando con un aspa (X) en el recuadro siguiente:

I. Datos Generales:

Sexo: F M

Edad: _____

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

Variable Independiente (V.I.): Desempeño Laboral						
N°	ENCUESTA	Escala de Valoración				
	DIMENSION EFICACIA	5	4	3	2	1
1	¿La falta de motivación se debe a los problemas familiares o problemas dentro de su centro laboral?					
2	¿Obtener reconocimiento por lograr buenos resultados, motiva su desempeño?					
3	¿Considera que el sueldo recibido es justo a las actividades que realiza e influye en su desempeño?					
4	¿Son equitativas las responsabilidades que se asignan en la central de citas con sus demás compañeros?					
5	¿Considera que la puntualidad en su centro de trabajo refleja el nivel de compromiso y respeto hacia la institución y a sus compañeros de trabajo?					
	DIMENSION EFICIENCIA	5	4	3	2	1
6	¿Considera que el área de central de citas es eficiente para la demanda diaria de llamadas?					
7	¿Le gustaría que se implemente un sistema de página web para que los pacientes se puedan programar a sus próximas citas?					
8	¿Le serviría de apoyo un sistema de citas vía página web y así pueda disminuir la alta demanda de quejas diarias?					
	DIMENSION EFECTIVIDAD	5	4	3	2	1
9	¿Le gustaría que los pacientes calificaran la atención que se les brindo por un software de reporte de atención?					
10	¿Considera que el software de reporte de atención, ayudara en el rendimiento y eficiencia en la central de citas?					
11	¿Es responsable con las actividades que le asignan, y cumple con los objetivos y metas del H.M.A?					

Variable Dependiente: (V.D.): Calidad de Atención						
N°	ENCUESTA	Escala de Valoración				
	DIMENSION FIABILIDAD	5	4	3	2	1
12	¿La información que brinda al paciente es siempre la correcta?					
13	¿Usted cuenta con la capacidad de trabajar bajo presión y solucionar las dificultades que se presentan?					
14	¿Sabe planificar su tiempo de forma ordenada con sus actividades a realizar?					
	DIMENSION EMPATIA	5	4	3	2	1
15	¿Cuándo el paciente tiene algún problema con su programación de cita, tiene interés de solucionar el problema que presenta el paciente?					
16	¿Usted ofrece a los pacientes una atención personalizada?					
17	¿Se toma el tiempo de poder explicar a los pacientes del porque no se le puede programar la cita en la fecha que desean?					
18	¿Sabe identificar las necesidades que presenta cada paciente?					
19	¿Motiva a sus compañeros a trabajar de manera colaborativa por un objetivo en común?					
	DIMENSION CONFIANZA	5	4	3	2	1
20	¿Transmite confianza y seguridad a través de su comportamiento a los pacientes que llaman a diario?					
21	¿Cuenta con la autonomía de poder resolver los problemas a través de los conocimientos y habilidades obtenidas?					
22	¿Es empático y respetuoso a la hora de comunicarse?					

Gracias por su colaboración.

Anexo 3. Validación de expertos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pujico Turpo Julian Alberto
 Institución donde labora : HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : Neyra Valdivia, Alessia Kimberly

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Favorable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Lima, 16 de AGOSTO de 2022


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

 Mg. Julián Alberto Pujico Turpo
 JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIOS GENERALES E MANTENIMIENTO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pujico Turpo Julian Alberto
 Institución donde labora : HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : Neyra Valdivia, Alessia Kimberly

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Favorable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Lima, 16 de AGOSTO de 2022

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

 Mg. Julián Alberto Pujico Turpo
 JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES E MANTENIMIENTO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cueva Flores Ady Francisco
 Institución donde labora : Ministerio de Salud
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : Neyra Valdivia, Alessia Kimberly

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aceptable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Lima, 18 de Agosto de 2022


 My. Ady Francisco Cueva Flores
 DNI. 10321296



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cueva Flores Ady Francisco
 Institución donde labora : Ministerio de Salud
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : Neyra Valdivia, Alessia Kimberly

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aceptable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Lima, 18 de Agosto de 2022


 Mg. Ady Francisco Cueva Flores
 DNI. 10321896

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

 Apellidos y nombres del experto: PAREDES DEL ÁGUILA, JARDIEL

 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

 Especialidad : MBA

 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Neyra Valdivia, Alessia Kimberly
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Lima, 25 de Setiembre de 2022



MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
Reg. CLAD N° 06472

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES DEL ÁGUILA, JARDIEL
 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Especialidad : MBA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Neyra Valdivia, Alessia Kimberly

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

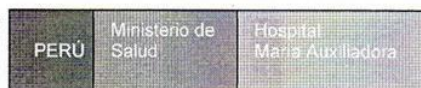
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Lima, 25 de Setiembre de 2022

MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

Anexo 4: Solicitud de autorización.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Miraflores, 01 de Agosto del 2022

OFICIO N° 017-2022-DCEHyTELEM-HMA.

ALESSIA KIMBERLY NEYRA VALDIVIA

Jr. Luis Dextre Echaíz Mz Y Lt. 1
Urb. Honor y Lealtad - Surco

Presente. -

Asunto : AUTORIZACION PARA REALIZAR ENTREVISTAS EN TELEMEDICINA
PROYECTO DE TESIS "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CENTRAL DE CITAS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA"

Referencia : SOLICITUD S/N

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual, informa que se encuentra realizando su Proyecto de Tesis "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CENTRAL DE CITAS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA"; por lo que, para culminar el estudio, requiere realizar entrevistas al personal que labora en Tele Medicina.

Al respecto, debo manifestarle que mi jefatura no tiene inconveniente en conceder la autorización para la realización de entrevistas al personal que labora en Tele Medicina, a partir del 25 de julio hasta el 25 de noviembre del 2022.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

M.C. CARLOS LEONIDAS RODRÍGUEZ CHÁVEZ
C.M.P. 13538-RNE 4662
Jefe de Departamento
Consulta Externa, Hospitalización y Telemedicina

CRCh/mrl.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y calidad de atención en la central de citas del Hospital María Auxiliadora, Lima 2022", cuyo autor es NEYRA VALDIVIA ALESSIA KIMBERLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID: 0000-0001-5461-0929	Firmado electrónicamente por: PAREDES18 el 18- 11-2022 21:16:55

Código documento Trilce: TRI - 0445873