



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud en la
Red Asistencial de Moyobamba - EsSalud 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Navarro Casique, Leidy (orcid.org/0000-0002-2015-490X)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios que me otorga la fortaleza y es mi guía en mi largo caminar, a mi familia y de manera especial a mis padres que tanto amo y mis hermanos por brindarme su cariño y apoyo incondicional, son mi razón motor y motivo que me impulsa a seguir en el logro de mis metas trazadas.

Leidy

Agradecimiento

A todos mis docentes de maestría por compartir sus saberes obtenidos a lo largo de su vida laboral y profesional, y de manera especial al Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada, asesor de tesis por su compromiso, dedicación, paciencia y exigencia, siendo mi guía en este caminar para lograr concluir con éxito mi objetivo trazado, gracias por su arduo trabajo y acompañamiento en este proceso de investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización.....	20
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos recolección de datos, validez y confiabilidad....	21
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	411
VII. RECOMENDACIONES.....	422
REFERENCIAS	423
ANEXOS.....	511

Índice de tablas

Tabla 1 Validación del juicio de experto	23
Tabla 2 Nivel del desempeño laboral	26
Tabla 3 Nivel de las dimensiones del desempeño laboral.	26
Tabla 4 Nivel de la sostenibilidad de los servicios de salud	27
Tabla 5 Nivel de las dimensiones de la sostenibilidad de los servicios de salud ..	28
Tabla 6 Prueba de normalidad de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud	29
Tabla 7 Relación de las dimensiones del desempeño laboral y la sostenibilidad de los servicios de salud.....	30
Tabla 8 Prueba de normalidad de las variables desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud.....	311
3Tabla 9 Relación entre el desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial.....	322

Índice de figuras

Figura 1	Dispersión de los valores de las variables	32
----------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial EsSalud Moyobamba, 2021, investigación tipo básica, descriptivo correlacional y diseño no experimental, la población fue 258 trabajadores y la muestra 90 trabajadores, la encuesta fue la técnica y el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que si existe relación y correlación significativa positiva alta entre el desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud el Rho de Spearman fue 0.830, con un nivel de significancia de 0.01, y según el coeficiente de determinación el 68.89% es la relación entre el desempeño laboral y a sostenibilidad de los servicios de salud. El desempeño laboral su nivel fue regular 63.3%, malo 21.1% y bueno 15.6%. La sostenibilidad de los servicios de salud, tienen un nivel regular 65.6%, malo 22.2% y bueno 12.2%. Existe relación significativa positiva alta entre las dimensiones del desempeño laboral con la sostenibilidad de los servicios de salud, el Rho de Spearman fue 0.832 para la dimensión motivación, 0.829 para responsabilidad, 0.827 para liderazgo y trabajo en equipo y 0.833 para formación y desempeño.

Palabras clave: Desempeño laboral, sostenibilidad, servicios de salud.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between labor performance and sustainability of health services in the EsSalud Moyobamba Health Care Network, 2021, basic research, descriptive correlational and non-experimental design, the population was 258 workers, and the sample was 90 workers, the survey was the technique, and the instrument was the questionnaire. The results indicate that there is a high positive significant relationship and correlation between work performance and sustainability of health services, Spearman's Rho was 0.830, with a significance level of 0.01, and according to the coefficient of determination 68.89% is the relationship between work performance and sustainability of health services. The level of job performance was 63.3% fair, 21.1% poor and 15.6% good. The sustainability of health services has a regular level of 65.6%, poor 22.2% and good 12.2%. There is a high positive significant relationship between the dimensions of job performance and sustainability of health services, Spearman's Rho was 0.832 for the dimension motivation, 0.829 for responsibility, 0.827 for leadership and teamwork and 0.833 for training and performance.

Keywords: Job performance, sustainability, health services.

I. INTRODUCCIÓN

La salud como componente de la vida humana, se configura como una de las políticas públicas esenciales que todas las naciones implementan, donde el correcto funcionamiento del sistema, la asignación de recursos logísticos y humanos, son los factores clave para garantizar servicios sostenibles e inclusivos para todas las poblaciones, así la World Health Organization - WHO (2019) señala que los asuntos de salud y la sostenibilidad de sus programas y estrategias es una tarea pendiente en cuanto a su calidad, y la pandemia puede ser el inicio para que se interiorice mucho más los aspectos relacionados a la salud y ser tomados en cuenta como una estrategia transversal a todos los sectores, en las que el personal asistencial y administrativo son quienes deben adoptar el liderazgo, pero a la vez asumiendo compromiso de acción para la mejora de la productividad y el desempeño en la atención de la salud.

Siempre se afirma que las políticas públicas son implementadas a partir de decisiones de la alta dirección, sin embargo nos olvidamos que estas se ejecutan a partir del accionar de los trabajadores, y para el caso de la salud, especialmente por el desempeño laboral de quienes brindan las prestaciones asistenciales en los establecimientos de salud, complementado con la labor que ejecuta el personal administrativo y de apoyo, sin embargo Forética (2020) indica que para un 67% de la población de los países en desarrollo, existe la percepción de la calidad de la atención de la salud en los países en desarrollo no mejorará, estimando que los riesgos para la salud humana por enfermedades, condiciones ambientales, tienen todavía un largo camino por recorrer, donde Estado, usuarios, empresa, y organizaciones sociales deben alinearse con las demandas de la salud.

Las percepciones que tienen quienes acuden a recibir prestaciones asistenciales en salud, y esperan tener una atención de calidad, es así que la OECD (2019) hace mención que para el logro de los objetivos de desarrollo sostenible en la salud, es primordial que la formulación de las políticas de salud sean el reflejo de las necesidades de la población, asegurando la

colaboración de los usuarios en los procesos de planificación e integrándolos en su implementación, pero a la vez implica que la estructura organizacional de las entidades de salud cuenten con infraestructura, dotación de equipos, medicamentos e insumos, pero además con personal en cantidad y especialidad acorde con cada nivel de atención, pues el desempeño de estos últimos es una condición sine qua non para lograr una efectiva sostenibilidad de los servicios de salud.

La gestión de recursos humanos que ha venido implementando el sector salud para cubrir las brechas de necesidades de personal se constituye en la actualidad en un factor crítico, así el Ministerio de Salud – MINSA (2019) indica que existe un déficit de más de 22 mil profesionales de la salud para cubrir de forma eficiente los servicios en todos los niveles de atención, y lo específico de EsSalud el déficit para atender las necesidades de los centros de atención que cuentan actualmente es de más de 8 profesionales, sin considerar que esta entidad actualmente su cobertura de atención es deficiente, siendo el factor más crítico el acceso al servicio, que en algunos casos conseguir una cita puede demorar hasta 4 meses; por tanto estas condiciones del estatus institucional hacen que los niveles de desempeño de los profesionales que actualmente laboran se vea desbordado y por consiguiente una sensación en la población de ineficiencia laboral.

En lo específico de la Red Asistencial EsSalud – Moyobamba, que tiene como jurisdicción a los establecimientos como el Hospital II-1 Alto Mayo- EsSalud, Centro Médico Rioja y Centro de Atención Primaria de Nueva Cajamarca, el Cuadro Analítico de Personal vigente a la fecha identifica una carencia de 52 profesionales asistenciales, 48 técnicos de salud, 23 profesionales no asistenciales (EsSalud, 2018), lo que implica que al existir una deficiencia de personal, en primer lugar el desempeño laboral de los trabajadores tiene una sobrecarga y por tanto la calidad prestacional desde el enfoque de cobertura y acceso no se cumplirían satisfactoriamente; y por otro lado el Plan de Desarrollo de las Personas de EsSalud (EsSalud, 2020), pone muy poco énfasis en el desarrollo de aspectos conductuales de los trabajadores para

brindar una atención con la calidez y el profesionalismo ético que requiere una atención de salud; es por ello que se plantea esta investigación con el objeto de indagar sobre el desempeño laboral y la sostenibilidad de los servicios la salud en la Red Asistencial EsSalud – Moyobamba.

Nuestra investigación se planteó como **problema General**, ¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral con la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud 2021?; y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del desempeño laboral en la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud 2021?; ¿Cuál es el cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial EsSalud- Moyobamba- EsSalud 2021?

¿De qué manera se relacionan las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud 2021?

La **investigación se justificó** por conveniencia, porque los elementos de estudio corresponden a acciones que repercuten directamente en la gestión pública de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, por tanto, de importancia para una mejor toma de decisiones de los directivos. Por su **valor teórico**, porque las teorías sobre las variables luego de contrastación servirán para aportar conocimientos nuevos que contribuyan al análisis académico en el campo de la gestión pública. Por su **aporte práctico**, porque los resultados contribuirán con información que conlleve a genera cambios favorables en la entidad analizada, los que permitirán que el problema por el cual atraviesan no conlleve a desaprovechar todos los recursos con los que se cuenta. Por su **relevancia social**, los resultados a ser obtenidos favorecerán exclusivamente a la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud y los asegurados, donde siendo un ente prestador de servicios y quienes reciben directamente los servicios, esperan que su actuación sea llevada con eficiencia y calidad y los resultados favorecerán a ello. Por su **aporte metodológico**, se empleará técnicas y procedimientos para evaluar el desempeño laboral y la sostenibilidad de servicios de salud, de cuya aplicación nos permitirá demostrar que son viables

para el perfeccionamiento de este ejemplar de investigaciones, y que sirvan para el desarrollo en otras investigaciones similares.

En relación a lo indicado en el párrafo precedente, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud y los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de cumplimiento del desempeño laboral en la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud 2021; Identificar el nivel cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud 2021; Establecer la relación de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud 2021.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación significativa del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud; y para las **hipótesis específicas**: El nivel de cumplimiento del desempeño laboral en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud 2021, es bueno; El nivel cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba 2021, es bueno; Existe relación significativa de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, encontramos el artículo científico de Rodrigo, et. al. (2019), los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco para la acción y la intervención social y ambiental. Tipo cualitativo, nivel exploratorio, teniendo como unidad de análisis el marco institucional de los objetivos del desarrollo sostenible, la técnica el análisis de casos y la técnica la guía de registro, concluyeron, para lograr los indicadores sociales del desarrollo sostenible, se hace necesario que se recuperen conceptos como la adopción de acciones procedimentales y actitudinales para lograr equilibrios entre quienes participan directamente en la implementación de las políticas públicas y la población que acude a recibir los servicios, pues si bien se busca que los factores técnicos deben ser mejoradas, son también los aspectos de la calidad y calidez de la atención las que deben ser mejoradas. En el ámbito de la sostenibilidad de los servicios de salud, factores como la mejora de desnutrición infantil, la mortalidad materno perinatal, la anemia y la prevalencia de enfermedades crónicas, se necesita de entidades prestacionales sólidas, pero que a la vez los espacios colaborativos de otras entidades como educación, agricultura, justicia.

Otra investigación es el artículo científico de Díaz (2020), sostenibilidad, sustentabilidad y solvencia del sistema de Salud. Tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo, teniendo como población a 15 políticas públicas en salud, la muestra censal, en sus conclusiones detalla que, la sostenibilidad social de los sistemas de salud se plasma en contar con una cobertura universal de salud, siendo uno de sus pilares paradigma de las capacidades sociales, que indica que las personas son capaces de hacer algo de forma efectiva en la medida que el accionar público esté orientado a su bienestar, donde aparte de incorporar conceptos de ingresos y gastos, el fin ulterior es la consecución de lo utilitario de la acción, el que se plasma en el acceso a la salud de un mayor número de personas. La participación del personal asistencial de salud es el elemento catalizador para la sostenibilidad de salud, pues se parte de la premisa que actúan personas para atender personas, y por tanto la calidad de su desempeño marca el hito de la eficiencia de la sostenibilidad de la salud pública.

También se ubica el artículo científico de Moyano y Rivera (2017), el enfoque de sostenibilidad en los procedimientos de salud de las comunidades autónomas: el desarrollo sostenible como oportunidad. Tipo cualitativa, nivel descriptivo, la técnica el análisis de contenido documental, la técnica la ficha de registro, la muestra 23 planes de gestión de salud, en sus conclusiones detalla que, la configuración de planes de salud tiene que ser abordada sin que sean excluidos los enfoques y modelos actuales de definición de indicadores relacionados al desarrollo sostenible, debiendo sobre la base de los presupuestos institucionales y las potencialidades de cada zona, incorporar procesos de diálogo con los diferentes grupos de interés a fin que se contribuya a identificar los asuntos de relevancia, en las que las materias asociadas a la salud y el medio ambiente merezcan una atención cuidadosa en al momento de diseñar las estrategias sanitarias. Una característica de los planes de salud actualmente es que el análisis económico está configurado superficialmente, y no se incorporan mecanismos de aportes locales o de los usuarios, como si todos los usuarios no tendrían capacidades para pagar un servicio.

Ahora presentamos el artículo científico de Ramírez, et al (2020), concepto a la Implementación de la Salud en todas las políticas en España. Tipo cualitativo, nivel descriptivo, teniendo como unidad de análisis al programa presupuestal “Salud en todas las políticas”, la técnica el focus group, y el instrumento la guía de preguntas orientadoras, en sus conclusiones detallan que, identifican seis componentes en las que España tendría que centralizar sus intervenciones para mejorar la salud de su población, que son el género, los condicionantes sociales, factores medio ambientales y cambio climático, morbilidad por enfermedades no transmisibles, sistema social sanitario y la dimensión globalizada de la salud; aunque luego de la llegada del COVID-19 se hace necesario incorporar las enfermedades infecciosas emergentes. El compromiso del desempeño de los actores de la salud hace indispensable que se adopten enfoques transversales que asuman el impacto en la salud en la totalidad de las políticas, sean sectoriales o territoriales.

Otra investigación es el artículo científico de Fangul (2020) Covid-19 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de salud: Tres oportunidades para el día después. Tipo cualitativo, nivel exploratorio, teniendo como unidad de análisis a las estrategias para afrontar el COVID y los objetivos de desarrollo de salud, la técnica el estudio de casos y la ficha de registro el instrumento, concluyen que, las respuestas a la pandemia que refuerzan la agenda del desarrollo sostenible más allá del escenario de crisis se debe sustentar en la extensión de la cobertura universal sanitaria como medio fundamental de protección frente a la pandemia; poner a disposición un modelo de atención de farmacia innovativa que permita acceder a medicamentos sin restricción alguna; y reconfigurar las inversiones en salud hacia una estrategia de prevención para la próxima crisis de este tipo. Los sistemas de dotación de personal, asociados a definir indicadores de desempeño, como disminuir tasas de recurrencia hospitalaria o calidez de atención también son factores a tomar en cuenta para un desarrollo sostenible de la salud.

A **nivel nacional**, encontramos a Bautista, et al. (2020), el desempeño laboral desde el paradigma teórico. Tipo cualitativo, nivel exploratorio, con una muestra de 42 estudios del desempeño laboral a nivel doctoral, la técnica el estudio de casos y el instrumento la ficha de registro de casos, presenta como conclusiones que, las conductas que asumen los trabajadores tiene un impacto que puede tener repercusiones negativas o positivas las entidades, el mismo que tiene como condicionantes habilidades y destrezas que el trabajador tiene, es por ello que las organizaciones siempre buscan tomar conocimiento y comprender sus necesidades para otorgarles recursos y medios que les permita mejorar sus capacidades para el incremento de los índices del desempeño orientadas al logro de las metas establecidas por la organización. En entidades públicas asociadas al cumplimiento misional de la nación y estas a su vez a objetivos de nivel internacional, se hace necesario que los trabajadores asuman un compromiso de intervención que va más allá de las metas físicas del trabajo, sino que tienen que garantizar elementos de prestaciones que perduren en el tiempo o contribuyan a tener una población satisfecha de la gestión pública.

También se encuentra a Inga & Arosquipa (2020), avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, la técnica la revisión documental y el instrumento de ficha de revisión, aplicado a 22 planes regionales de recursos humanos, concluyen que, existe necesidades para el fortalecimiento de la gestión de la salud desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos en concordancia con lo establecido por la Agenda Sostenible de Salud Sostenible de las Américas, que permitan tener un abordaje integral de la salud, que consolide el liderazgo y la gobernanza y el liderazgo, la mejora de las condiciones para mantener y cuidar la salud; y la constitución de alianzas con otros sectores como educación para normar la formación en temas de la salud a fin de dar respuesta a las necesidades de la colectividad anhela de forma integral, continuada, accesible, oportuna y de calidad. Se debe garantizar que la distribución y ubicación de los trabajadores de salud a lo largo de todo el territorio, planteando estrategias para dotar de recursos humanos que brinde posibilidades del derecho al acceso de la población donde se cumpla equidad y la calidad, como elementos de la sostenibilidad de atención de los servicios.

Otra es la investigación desarrollada por Salas (2021), Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Tipo básica, nivel descriptivo, la muestra 25 investigaciones en calidad de servicios de salud, la técnica la revisión documental, en sus conclusiones detalla que, es de importancia que las políticas públicas que establezca el Estado peruano en el campo de salud deben estar alineados a los programas presupuestales ya definidos, en donde los indicadores de la calidad de los servicios de salud debe ser incluido una temática prioritaria La pandemia del COVID ha puesto en evidencia que la salud es un tema relegado como parte de los compromisos de sostenibilidad de salud, donde la vida humana tiene ser asumida con mayor responsabilidad, donde las estrategias que para llevar servicios oportunos debe tener no solo recursos financieros, sino la dotación de personal para la atención de la salud, el mismo que tiene que tener elementos técnicos y actitudinales para la mejora de la atención.

Presentamos ahora la investigación de Monje (2017), calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Tipo cuantitativo, nivel correlacional descriptivo y transversal, con una muestra de 46 enfermeros, en sus conclusiones detalla que, existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral, con un valor del R de Pearson de 0.817, donde un 56.5% de los enfermeros manifiestan tener buenas relaciones interpersonales, basado en la empatía existente entre ellas; y lo concerniente al desempeño laboral; sólo un 40% indica que el personal tiene un adecuado desempeño laboral, siendo para ambas variables indicadores de resultados que indican que la gestión de recursos humanos en el Hospital Cayetano Heredia no viene siendo llevado de forma eficaz.

Finalmente presentamos a Hernández et al. (2018), satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Tipo básica, diseño descriptivo correlacional, nivel descriptivo, la muestra igual a 213 pacientes, se concluye que, en cuanto a la ubicación geográfica, aquellos usuarios de la costa tienen una mayor percepción de la atención recibida en comparación con la sierra y la selva, motivado porque los establecimientos de salud tienen una mejor capacidad resolutive. La cobertura de salud, y la atención de programas de enfermedades zoonóticas como dengue, malaria tienen una poca valoración por los usuarios, e incluso desde el enfoque preventivo promocional, estas enfermedades no son valoradas en su verdadera magnitud, aun cuando su actuación constituye un lineamiento para el desarrollo sostenible en la salud.

Ahora presentamos el marco conceptual de las variables, para la **variable desempeño laboral**, este se define como la medición de las actividades ejecutadas por el trabajador para la obtención de las metas en una organización en tiempo determinado, siendo los resultados de las actividades verificables y cuantificables, y otras que se infieren a partir de ellas. (D'Vicente, 2018). Modalidad cómo cada integrante que conforma una entidad ejecuta sus labores de forma eficaz, con la finalidad de lograr resultados comunes, que se

encuentran sujetas a reglas básicas establecidas con anterioridad; teniendo por tanto una connotación a la realización cabal de las funciones asignadas a los trabajadores de una entidad (Davis y Newtrons, 2018) Es la medición del desenvolvimiento y la potencialidad para desarrollarse que posee cada trabajador cuando se le asigna una tarea, el mismo que puede ser identificado a partir de sus destrezas y habilidades puestas a disposición de la entidad (Galarza et al., 2021).

Se tienen también otras definiciones como las planteadas por Garfield (2016) que hace mención que este término se refiere a los elementos de calidad del trabajo ejecutado por cada integrante de una organización como parte de un todo, empleando sus capacidades personales, que pueden ser técnicas o interpersonales, cuyos resultados tiene incidencia directa en los objetivos de la organización; Pagès (2016), señala que es la valoración de las aptitudes plasmadas por un colaborador para el cumplimiento de las funciones que le fueron encargadas, es decir es una valoración individualizada del esfuerzo desplegado, el mismo que se alinea a los factores de calidad del producto o servicio de la empresa.

Para Willard (2017) es la mensuración de los resultados laborales y la forma de actuar que manifiesta el trabajador al ejecutar sus funciones y tareas que están establecidas en el cargo que tiene en la organización, permitiendo demostrar que es idóneo para el puesto. Robbins y Coutler (2013) complementan que no solamente está referido a la valoración de las cualidades del producto del trabajo del trabajador desde la esfera técnica, sino también que se incluyen una valoración de las relaciones interpersonales con sus pares y los clientes. Entre las teorías que explican el desempeño laboral tenemos la teoría del desempeño contextual, que esgrime que el desempeño de un trabajador no está circunscrita de forma unívoca al cumplimiento de sus labores, si no que tiene como añadidos a factores emocionales como la disponibilidad o voluntad para ejecutar el trabajo, los esfuerzos adicionales que le imprime, el nivel de compromiso y cooperación, para interiorizar responsablemente las normas y

procedimientos internos, afirmando que contexto le imprime al desempeño la calidad requerida (Lau, 2014).

También se tiene la teoría de las conductas cívicas organizacionales; que expresa que las actitudes y el comportamientos para el desempeño laboral individual son discrecionales, no siendo parte conformante del reconocimiento explícito o directo de la estructura laboral formal, correspondiendo su configuración a una elección personalizada del trabajador, y trasciende más allá de lo requerido para el puesto, por tanto es una cualidad interpersonal desde las actitudes y los procedimientos que aplica el trabajador frente al trabajo. (Merino, et al. 2017). La teoría del desempeño adaptativo, que es la capacidad del colaborador para adecuar su conducta al cambio y/o adaptar los recursos que dispone como los tecnológicos o los procesos, orientado al fin superior de incrementar su dominio sobre el sistema e incrementar la productividad, no solo en lo individual, sino también en lo colectivo de la organización (Parra & Felli, 2017).

Se encuentran además la teoría de las demandas y recursos laborales, que estipula que los trabajadores aprovechan mejor sus potencialidades cuando sus demandas son coberturadas y los recursos que le brinda la organización son catalizadores para su labor, motivado porque la satisfacción de trabajador aminora el estrés laboral e incrementa la motivación, existiendo así una reciprocidad de relación estos componentes. (Sánchez; 2016). Finalmente, la teoría de la equidad; la misma que explica que el desempeño laboral se ve influenciado por las percepciones del trato que el empleador da al trabajador, siendo este un criterio que tiene un enfoque subjetivo, donde los factores de imparcialidad y equiparidad para la evaluación de los beneficios con otros con tareas iguales asignadas no son uniformes para todas las personas que realizan las evaluaciones (Pritence; 2018).

En el sector público peruano, el desempeño laboral forma parte del Subsistema de Gestión del Rendimiento aprobado por RPE N° 000068-2020-SERVIR-PE concordado con la Ley N° 30057, donde se establece que la gestión del

rendimiento es el proceso mediante el cual se evaluara el desempeño con el único propósito de propiciar el rendimiento y el compromiso de calidad de los servidores civiles. Estos se complementan con la RPE 002-2014-SERVIR-GSSRH, que aprueba la normativa para gestionar el sistema administrativo de recursos humanos, RPE N°255-2018-SERVIR-PE, que aprueba el manual para elaborar metas de rendimiento, la RPE N°257-2018-SERVIR-PE, aprueba el manual para gestionar el rendimiento. Así SERVIR (2018) indica que, en este proceso de evaluación se debe identificar y reconocer los aportes dados por los trabajadores hacia el cumplimiento de las metas institucionales sobre la base de las necesidades requeridas de acuerdo con el perfil del puesto que les han sido asignadas.

Evaluar el desempeño de un colaborador, al formar parte del sistema administrativo de recursos humano, no es un sistema aislado de los otros sistemas funcionales que el Estado ha implementado para la gestión pública, ayudando al diseño de estrategias, retroalimentar procesos y mejorar la eficacia, debido abarcar no sólo los aspectos específicos del cargo, sino su nivel de participación hacia el logro de la misión, visión, la cultura de la entidad, y tal como ocurre en el sector privado estas deberían de ajustarse de modelos de calidad, como son los ISOS o los OHSAS. (Abad, et. al 2013) Además en el sector público al estar de por medio recursos que pertenecen a toda la colectividad, el desempeño laboral tiene un doble compromiso, el primero con la entidad y el segundo con la función social que esa desempeña hacia la comunidad (Benavides, et. al) y en lo específico del sector salud. El trabajo eficiente de los trabajadores es esencial para el logro de proporcionar atenciones de salud de calidad. Es importantes señalar que los servicios de salud están en entornos laborales únicos y complejos con muchas oportunidades y desafíos inherentes.

La OIT (2018) insta a las naciones a brindar condiciones laborales en el sector de la salud mediante normas especiales, promoviendo a su vez entornos favorables y saludables, dada las condiciones especiales que ellos tienen por

su contacto permanente con enfermedades, el riesgo a su salud que ello implica.

El desempeño laboral en cuanto a sus dimensiones, son agrupadas de diversas formas, siendo una de ellas la planteada por Bohlander y Snell (2016) los agrupa teniendo en cuenta los criterios de las capacidades para su logro, como son las actitudes, procedimientos y lo cognitivo. Otra modalidad es la planteada por, quien indica que el desempeño laboral debe ser agrupada sobre las etapas del proceso productivo como son la planificación, la ejecución de los procesos, los resultados de la intervención y los impactos que ella generan (Mosquera, et. al 2019). Desde el enfoque de la sicología laboral estas pueden ser agrupadas en elementos de la motivación, responsabilidad, y liderazgo y trabajo en equipo, y formación y desarrollo personal, los que se comparan con las metas y fines de la entidad, los cuales asumiremos para la presente investigación (Kruk, et.al, 2018).

Vargas (2020), explica la dimensión motivación, y la relacionada como el conjunto de elementos actitudinales para el desarrollo de las labores encomendadas, y por tanto tienen una repercusión del desempeño más individualizada, sin que ello no implique su evaluación sobre el conjunto de la organización. Los indicadores de medición son las capacidades para impulsar el planteamiento de ideas creativas, las iniciativas para la realización de las actividades en los tiempos previstos, la valoración del clima organizacional y la promoción por niveles de cumplimiento. Así mismo, sostiene que la dimensión responsabilidad, relacionada a los estándares de calidad de los productos o servicios que la entidad produce o presta, siendo los indicadores que lo conforman la evaluación del cumplimiento de las tareas encomendadas, la calidad de las tareas realizadas, el desarrollo del trabajo de forma ordenada y metódica, la diferenciación de responsabilidades, y el alineamiento de los resultados a la misión institucional.

La tercera dimensión al Liderazgo y el trabajo en equipo, Newstrom (2018) sostiene que, responde a las relaciones interpersonales entre pares y con los

directivos, siendo sus indicadores la capacidad de anticiparse a los problemas, la capacidad de resolución de los problemas, el respeto entre trabajadores y con los jefes, el impulso máximo del potencial humano y la articulación de ideas entre áreas. Y por para la cuarta dimensión que es la formación y desarrollo personal, Rahimli (2020) indica que está ligada a las capacidades operativas de cada trabajador, siendo sus indicadores la preparación para las labores institucionales, el fomento de capacitaciones desde la institución, el fomento del trabajo como realización personal y profesional, y la aplicación de conocimientos para el cumplimiento de metas.

Para la variable sostenibilidad de los servicios de salud, son los procesos destinados a que los servicios de salud brinden de forma continuada y con acceso universal asistencia sanitaria, donde se articulan estos servicios con una orientación a mantener, restaurar y promocionar la salud de las personas (Center for Disease Control and Prevention- CDC, 2017). Otra definición es aquella que la define como las intervenciones otorgar protección social de la salud en condiciones de igualdad y con acceso universal, garantizando con ello la salud individual y colectiva, que de forma complementaria potencian el crecimiento económico de una región o país, sin considerar que el sector de la salud es una fuente importante de empleo aportando también a la PEA (WHO,2019). Son el resultado de la implementación de las políticas, proyectos y actividades que se manifiestan en resultados de cambios cualitativos en la calidad de vida relacionada a la salud de un país (PHO, 2017).

Otras definiciones son, el potencial que tienen los sistemas de salud tanto públicos o privados, pero con rectoría pública, de un país o de un gobierno subnacional, que le permiten brindar prestaciones asistenciales para prevenir, curar y/o recuperar la salud, brindando las mismas oportunidades de acceso a todos los ciudadanos, pero la vez con oportunidad que se necesita, pues la salud en muchos casos necesita tener consideraciones de apremio en su atención. (Gutiérrez, et.al, 2018) Por tanto, tal como lo define MINSA (2020) la sustentabilidad de la salud debe ser abordada de manera integral y holística, teniendo como elementos de intervenciones acciones que deben tener un

horizonte de acción que supere las intervenciones destinadas a tratar enfermedades específicas, sino que estas deben ser abordadas teniendo en consideración que individuo forma parte de un entorno que es su comunidad, con los cuales interactúa durante toda su vida.

Las intervenciones en salud para lograr la sostenibilidad según WHO (2019) debe invertir más en salud, que no sólo implica destinar más recursos al sector, sino que se debe mejorar la eficiencia, en la búsqueda de mejores resultados que sean catalizadores a su vez para la movilización de recursos internos, involucrando en ello al sector privado y la comunidad. Kruck (2018) adiciona que las intervenciones deben enfocarse en la calidad de la atención, pues las condiciones del acceso a los servicios de salud no siempre son suficientes, pues una deficiente atención frena los avances que se hacen para superar la pobreza, como son la alta prevalencia de enfermedades intrahospitalarias producto de las carencias logísticas en la atención. Otro componente para la sostenibilidad según Seinfeld y Besich (2015) es brindar protección ante las pandemias a todas las personas, pues las epidemias ocurren en todo lugar y por lo general la parte más débil es el sistema de salud, evidenciándose que las personas no son partícipes de los servicios sanitarios en igual magnitud, y esta sólo se cubre en la medida que todos tengan una cobertura de salud.

Otro componente para asegurar la sostenibilidad de salud según es Pavone (2018) es la adopción de innovación, pues las metas de cobertura planteadas en los foros mundiales de salud será imposible lograrlo si se continúa con el actual sistema, en donde existe brechas tecnológicas en los procesos de atención, o la no inclusión de modelos de acercamiento al sector privado. Finalmente, Robedian (2018) indica que hace incluir el advocacy de la acción colectiva, que logre el empoderamiento de las personas, la sociedad civil y la comunidad para ser partícipes plenos y activos en pro de la salud, donde los ciudadanos deben conocer los derechos que le corresponden en la salud, involucrándose en el monitoreo de la gestión sanitaria y ser exigentes cuando estos no son entregados de forma oportuna y con calidad.

Ahora pasamos a describir las teorías que sustentan la sostenibilidad en la salud, donde Dweck (2016) hace mención a la **teoría del potencial de cambio de las personas y las acciones del entorno**, que indica que independientemente de ser un derecho la salud, las personas interpretan los hechos del entorno y los que ocurren sobre sí mismo, y sobre ello hacen inferencias prácticas que delimitan o condicionan su accionar, donde las acciones limitativas del acceso a la salud, puede ser una condicionante o catalizador para potenciar su capacidad de respuesta para la generación de iniciativas en pro de la mejora colectiva de la salud. Una segunda teoría lo plantea Cano, et. al (2016) que indica la teorías de las intervenciones sociales, donde siendo la salud un derecho de concreción material como inmaterial, es a su vez multicausal y multidimensional, sobrepasando las competencias de la medicina, e incluye tres aristas axiológicas: el vínculo entre derechos humanos y paz, buscando las garantías de los derechos fundamentales para preservar la paz, el vínculo entre derechos e igualdad, buscando otorgar un mismo valor para todos, y rol de garantía de la ley hacia el más débil para una garantía plena del acceso a los derechos.

Otra es la **teoría de la inclusión social**, donde Raj (2020) indica que los lineamientos de intervención en salud deben estar centrados a la inclusión social, en especial a grupos vulnerables como mujeres, niños y poblaciones pobres, donde los estándares de calidad deben ser iguales que para los otros sectores, ajustados a criterios de derechos humanos, pues la salud es un componente intrínseco a la persona humana, por su sólo condición de tal. De la Guardia y Ruvalcaba (2020) hacen mención a la teoría de la promoción de la salud, sustentándola en que la salud corresponde a un accionar social y político, que no sólo incluye los temas sanitarios, sino la atención de las conductas de los individuos y la colectividad para no generar recurrencias y prevalencias de enfermedades que se combaten en gran escala sólo con acciones preventivas y de promoción de la salud.

Desde el enfoque de la gestión pública, se plantean dos teorías, la primera **la teoría de los resultados**, que desde lo indicado por López (2016) implica que

toda intervención, partiendo de su diseño y posterior planificación de las acciones debe estar centrado al logro de resultados, los que pueden ser de resultado directo de la intervención o de impacto hacia el cierre de brechas, pues en el caso de la salud, muchas intervenciones necesitan que la población adopte conductas diferentes, como sucede con el lavado de manos, y si no se tiene indicadores de resultado, la concreción en la comunidad no será incorporada y la estrategia fracasa. Por último, planeamos **la teoría de la especialización del sector para la gestión**, donde Sánchez, et. al (2021) en donde los planteamientos de las intervenciones en salud deben ser guiadas por una entidad especializada, que en este caso corresponde al Ministerio de Salud, lo que no implica que en su diseño y posterior implementación participen las otras instancias gubernamentales tanto del nivel central como de los gobiernos subnacionales, siendo preponderante la intervención del sector educación y producción, el primero para los aspectos formativos y el segundo para los factores de acceso a la alimentación.

Se dice que la sostenibilidad de una intervención en el Estado debe tener una estructura normativa, y para el caso de la salud, el pilar que sostiene toda intervención pública es el art. 7 de la Constitución Política que define el derecho que le asiste a todo ciudadano que su salud sea protegida y que el Estado es quien establece la política nacional de salud. Luego tenemos las Políticas del Acuerdo Nacional, así la 13va. Política de Estado concuerda que un lineamiento de política nacional el acceso universal a las atenciones de salud y a la previsión social, y Ley 26842 – Ley General de Salud, en su art. 1 del Título Preliminar establece que la salud es condición inherente de la persona humana y su desarrollo y condición fundamental para lograr el bienestar individual y comunitario, y desde el Ministerio de Salud como ente rector diseñó la Política Multisectorial Nacional en Salud al 2030, que determina que es prioridad que los programas de atención prioricen la atención primaria de la salud con equidad y enfoques de género y diversidad cultural, de forma tal que se logre disminuir las brechas sociales de salud, todas estas normas concordantes con los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteado por Naciones Unidas (2018) donde en su objetivo 3 determina que, se debe poner

énfasis en las enfermedades principales que originan la muerte, incrementar los niveles de esperanza de vida al nacer, intervenciones para disminuir la mortalidad materna e infantil.

Las dimensiones que conforman la sostenibilidad en salud, según lo descrito por Arrivillaga, Borrero (2016) son la calidad prestacional y solvencia de los servicios. La calidad prestacional, definida como la tipología de servicios para lograr el máximo bienestar del paciente, luego que tenido recibido la atención, relacionándolo con la totalidad de procesos de atención. Los indicadores para medir la calidad prestacional, según Soto (2019) la cobertura del servicio, el acceso al servicio, la oportunidad de la atención, la capacidad resolutive de los establecimientos, los servicios preventivo promocionales y la satisfacción y confianza del usuario.

La dimensión solvencia de los servicios, definida por la capacidad del sector para contar con recursos financieros, humanos y organizacionales, siendo capaz de dar respuesta oportuna a la demanda cada vez más creciente de la población, definiendo prioridades, maximizando la eficiencia técnica, productiva y económica. Arrivillaga, Borrero (2016) y según Soto (2019) esto se mide por indicadores de disponibilidad de recursos financieros, asignación de recursos organizacionales, asignación de recursos humanos, disponibilidad de medicamentos e insumos, participación de los usuarios y relacionamiento con otras entidades de salud.

III. METODOLOGÍA

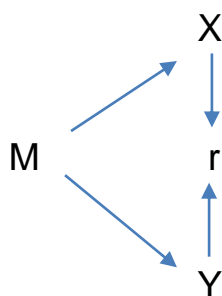
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es tipo básica, donde Concytec (2016) lo conceptúa como aquella que plantea como fin buscar nuevos conocimientos científicos, partiendo de explicaciones fundamentadas de los elementos que configuran o caracterizan a una población, sobre los cuales se desarrolla la investigación.

Diseño de la investigación

La investigación asume un diseño no experimental, descriptivo simple, transversal y correlacional, los que desde lo conceptualizado por Khotari (2015) es no experimental, porque el proceso de recojo de información mediante los instrumentos se desarrolla sin que exista ningún condicionamiento del tipo experimental que cambie o altere las condiciones de su estado natural de las variables. Es descriptivo simple, las variables serán descritas y caracterizadas teniendo como base los valores de los indicadores y dimensiones, sin ahondar en las consideraciones que los originan. Es transversal, pues la información que nos conducen a los resultados de investigación se obtiene en un momento único y para un periodo predeterminado. Es correlacional, debido a que la contrastación de la hipótesis se lleva a cabo mediante la aplicación de una prueba estadística de relación, y en nuestro caso corresponde a una correlación bivariada. En ese sentido, el gráfico del diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de la investigación.

X: Variable independiente: Desempeño laboral.

Y: Variable dependiente: Sostenibilidad.

r: Relación de variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Variable independiente: Desempeño laboral.

Definición conceptual

Medición de las actividades ejecutadas por el trabajador para la obtención de las metas en una organización en tiempo determinado, siendo los resultados de las actividades verificables y cuantificables, y otras que se infieren a partir de ellas. (D'Vicente, 2018).

Definición operacional

Valoración de los elementos que la constituyen como la motivación, la responsabilidad, el liderazgo, el trabajo en equipo y la formación y desarrollo personal, medido mediante un cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores de la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud.

Variable 2: Variable independiente: Sostenibilidad de los servicios de salud.

Definición conceptual

Producto final de una actividad desarrollada por un trabajador, a partir de implementar procesos definidos por la entidad y que le son comunicados, sobre el cual se definen las expectativas de logro (Newstrom, 2018).

Definición operacional

Valoración de los elementos de la sostenibilidad en los servicios salud, desde la calidad prestacional y la solvencia de los servicios, medido mediante un cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores de la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población se establece de 258 trabajadores en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, según información proporcionada por la Gerencia de Recursos Humanos.

Criterios de inclusión

Se ha asumido como criterios para incluir a integrantes de la muestra a trabajadores que tengan una relación contractual bajo la modalidad del D.L. 1057 y 728.

Criterios de exclusión

Han sido excluidos de la muestra, todos aquellos servidores con relaciones contractuales bajo el sistema de órdenes de servicio, los que por condiciones de estar haciendo uso de su periodo vacacional o por razones de salud no se encontraban en el centro de trabajo al momento de aplicar las encuestas.

Muestra

Teniendo una población de tamaño finito, fue indispensable aplicar la fórmula estadística, donde el resultado arrojó una población de 90 trabajadores.

Muestreo

Establecido por el criterio de muestreo aleatorio simple

Unidad de análisis

Conformado para trabajador de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La técnica aplicada correspondió a la Encuesta, la misma que según Little (2013) se emplea en estudios cuyo objetivo es conocer atributos o fenómenos de un grupo de individuos, planteando respuestas de orden cerrado.

Instrumentos

Correspondió la aplicación del cuestionario, el mismo que Little (2013) indica que se estructura basándonos en ítems o preguntas sobre los atributos de la población que se desean conocer, donde las interrogantes permiten tener respuestas múltiples bajo una escala de medición que se establece de forma previa y es de fácil comprensión quienes participan de su aplicación y en nuestro caso las valoraciones fueron la Escala de Likert, 1 – Muy malo, 2 – Malo, 3 – Regular, 4- Bueno, 5 – Muy bueno.

La estructura del cuestionario fue para la variable Desempeño laboral de 19 preguntas y para el análisis de sus resultados se usó una baremación de niveles con intervalos de:

Niveles	Intervalo
Malo	19 – 44
Regular	45 – 70
Bueno	71 – 95

Para la variable Sostenibilidad de los servicios de salud con 15 preguntas y para el análisis de sus resultados se usó una baremación de niveles con intervalos de:

Niveles	Intervalo
Malo	15 -24
Regular	25 – 45
Bueno	46 – 75

Validez

Para validar la investigación, esta fue llevado por el Juicio de Expertos, habiendo participado un total de 3 expertos, quien, aplicando una ficha de validación compuesta por 10 indicadores, cuya escala valorativa fue del 1 al 5 indicaron que los instrumentos de la investigación tienen una validez de constructo que permite llegar a los objetivos que nos planteamos. Habiendo los expertos determinado una puntuación promedio de 4.67, indicamos que nuestros instrumentos tienen una validez de 96.7%.

Tabla 1

Validación del juicio de experto

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto		
Desempeño laboral	1	Gestor público	4.7	Válido aplicado.	para	ser
	2	Gestor público	4.6	Válido aplicado	para	ser
	3	Gestor público	4.7	Válido aplicado.	para	ser
Sostenibilidad de los servicios de salud	1	Gestor público	4.7	Válido aplicado.	para	ser
	2	Gestor público	4.6	Válido aplicado.	para	ser
	3	Metodólogo	4.7	Válido aplicado	para	ser

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

La confiabilidad estuvo determinado a través del alfa de Cronbach, estadístico que Khotari (2015) indica que sirve para la verificación de la consistencia de un grupo de datos recogidos mediante una encuesta con respuestas del tipo politómicos, es decir que presentan más de tres escalas de medición. En nuestro caso los valores fueron de 0.821 y 0.813 tanto para la variable desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud respectivamente, por tanto, confiables.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.821	19

Análisis de confiabilidad: Sostenibilidad social de la salud

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,813	15

3.5 Procedimientos

La investigación tuvo como punto de partida el proceso para validar los instrumentos, y de forma simultánea el proceso para solicitar al organismo público los permisos para aplicar los instrumentos. Luego se procedió a identificar a los miembros que conformaron la muestra, aplicando el criterio de información y consentimiento informado. Teniendo los permisos y la muestra se aplicaron los instrumentos, cuya data fue procesada en gabinete, y estos y los resultados contrastados con lo detallado en el marco teórico y luego de sistematizado el informe se procedió a su sustentación.

3.6 Método de análisis de datos

La información de campo fue procesada mediante una tabla de doble entrada, haciendo uso del aplicativo SPSS V.25. Para los objetivos del tipo descriptivo, estos fueron analizados teniendo en consideración la estadística descriptiva, sobre la base de descriptivos de tendencia central, es decir medias, porcentajes, cuyos valores se expresan en tablas de frecuencia.

Para los objetivos que implican la correlación de las variables, los datos ya tabulados fueron sometidos a una prueba para corroborar si corresponden a una curva normal, empleando la prueba de Kolmogorov -

Smirnov pues según lo indicado por Khotari (2015) esta es aplicada para data que proceden de muestras con más de 50 individuos, en donde al arrojar un valor que indica que la data no pertenece a una curva normal, correspondió aplicar el estadístico de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Se aplicaron los principios éticos internacionales, como son el respeto a la autonomía, cuya exigencia que a quienes participaron estuvo asociada a que las respuestas sean brindadas respetando sus decisiones de expresar sus ideas y la capacidad de autodeterminación que poseen. Otro principio fue la justicia referida a brindar un trato enmarcado en lo que moralmente es aceptado por la sociedad o entidad donde se desarrolló la investigación, pero brindando un trato igualitario a todos, sin que exista discriminación de ninguna índole.

IV. RESULTADOS

4.1 Nivel de cumplimiento del desempeño laboral en la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud 2021.

Tabla 2

Nivel del desempeño laboral

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Desempeño laboral	Malo	19 – 44	19	21.1%
	Regular	45 – 70	57	63.3%
	Bueno	71 – 95	14	15.6%
	Total		90	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 02, el desempeño laboral está a un nivel regular 63.3%, malo 21.1% y bueno 15.6%.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Motivación	Malo	4 -9	18	20.0%
	Regular	10 – 14	56	62.2%
	Bueno	15 -20	16	17.8%
	Total		90	100.0%
Responsabilidad	Malo	5 – 11	14	15.6%
	Regular	12 – 18	57	63.3%
	Bueno	19 – 25	19	21.1%
	Total		90	100.0%
Liderazgo y trabajo en equipo	Malo	5 – 11	19	21.1%
	Regular	12 – 18	58	64.4%
	Bueno	19 – 25	13	14.4%
	Total		90	100.0%
Formación y desempeño	Malo	5 – 11	10	11.1%
	Regular	12 – 18	56	62.2%
	Bueno	19 – 25	24	26.7%
	Total		90	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los valores que se expresan en la tabla 3, corresponden a las respuestas que fueron dadas por cada uno de los trabajadores de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud que conformaron la muestra en estudio sobre la variable desempeño laboral y sus dimensiones, siendo los resultados los siguientes:

- Dimensión motivación se encuentra en un nivel regular con 62.2%, malo 20.0% y bueno 17.8%.
- Dimensión responsabilidad se encuentra en un nivel regular con 63.3%, malo 15.6% y bueno 21.1%.
- Dimensión liderazgo y trabajo en equipo, se encuentra en un nivel regular 64.4%, malo 21.1% y bueno 14.4%.
- Dimensión formación y desempeño se encuentra en un nivel regular 62.2%, malo 11.1% y bueno 26.7%.

4.2 Nivel cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba-EsSalud 2021.

Tabla 4

Nivel de la sostenibilidad de los servicios de salud

Variable	Niveles	Intervalo	N°	%
Sostenibilidad de los servicios de salud	Malo	15 -24	20	22.2%
	Regular	25 – 45	59	65.6%
	Bueno	46 – 75	11	12.2%
	Total		90	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 04 la sostenibilidad de los servicios de salud están en un nivel regular 65.6%, malo 22.2% y bueno 12.2%.

Tabla 5*Nivel de las dimensiones de la sostenibilidad de los servicios de salud*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Calidad prestacional	Malo	7 – 15	20	22.2%
	Regular	16 – 25	58	64.4%
	Bueno	26 – 35	12	13.3%
Total			90	100.0%
Solvencia de los servicios	Malo	8 -17	22	24.4%
	Regular	18 – 29	57	63.3%
	Bueno	30 – 40	11	12.2%
Total			90	100.0%

Fuente: Elaboración propia.**Interpretación:**

Los valores que se expresan en la tabla 5, corresponden a las respuestas que fueron dadas por cada uno de los trabajadores de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud que conformaron la muestra en estudio sobre la variable sostenibilidad de los servicios de salud y sus dimensiones, siendo los resultados los siguientes:

- Dimensión calidad prestacional se encuentra en un nivel regular con 64.4%, malo 22.2% y bueno 13.3%.
- Dimensión solvencia de los servicios se encuentra en un nivel regular con 63.3%, malo 24.4% y bueno 12.2%.

4.3 Relación de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud 2021

Tabla 6

Prueba de normalidad de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Motivación	,719	90	,046
D2: Responsabilidad	,789	90	,041
D3: Liderazgo y trabajo en equipo	,751	90	,043
D4: Formación y desempeño	,756	90	,039
V2: Sostenibilidad de los servicios de salud	,742	90	,044

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 6 corresponden a la prueba de normalidad de las dimensiones del desempeño y la variable sostenibilidad de los servicios de salud, donde al tener una muestra mayor 50 a individuos, fue asumido que correspondió aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el nivel de significancia para la D1: Motivación es igual a 0.046, D2: Responsabilidad con 0,041, D3: Liderazgo y trabajo en equipo con 0.43, D4: Formación y desempeño con 0.039 y V2: Sostenibilidad de los servicios de salud, valores que no son mayores a 0.05, por tanto se estableció que correspondía aplicar el Rho de Spearman por no pertenecen a una curva normal.

Tabla 7

Relación de las dimensiones del desempeño laboral y la sostenibilidad de los servicios de salud

		Sostenibilidad de los servicios de salud
D1: Motivación	Rho Spearman	,832**
	Significancia asintótica	,000
	N	90
D2: Responsabilidad	Rho Spearman	,829**
	Significancia asintótica	,000
	N	90
D3: Liderazgo y trabajo en equipo	Rho de Spearman	,827**
	Significancia asintótica	,000
	N	90
D4: Formación y desempeño	Rho de Spearman	,833**
	Significancia asintótica	,000
	N	90
V2: Sostenibilidad de los servicios de salud	Rho de Spearman	1.0**
	Significancia de dos colas	,000
	N	90

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

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

Según la tabla 7 especifican la relación de las dimensiones del desempeño laboral y variable sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud donde el Rho de Spearman asume valores de 0.832 para la D1 Motivación, 0.829 para la D2: Responsabilidad, 0.827 para D3: Liderazgo y trabajo en equipo, 0.833 para D4: Formación y desempeño, al ser relacionados con la variable sostenibilidad de los servicios de salud respectivamente. En todos los casos los valores de la relación son catalogados como una correlación moderada y positiva.

Los resultados al indicarnos que la rho de Spearman asume valores positivos, los que corresponden a una escala positiva alta, se rechaza H_0 y se acepta H_3 .

4.4 Determinar la relación del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud

Tabla 8

Prueba de normalidad de las variables desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Desempeño laboral	,703	90	,041
V2: Sostenibilidad de los servicios de salud	,742	90	,044

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los valores detallados en la tabla 8 explicitan la prueba de normalidad de las variables, donde teniendo una muestra con más de 50 individuos se asumió que correspondía ser aplicada la prueba Kolmogorov-Smirnov, donde el nivel de significancia para la variable desempeño laboral es igual a 0.041 y para la sostenibilidad de los servicios de salud con 0,044.

Para determinar si la data de los valores del cuestionario de encuesta procede de una curva normal se asume la condición que el valor $p > 0.05$, y en nuestro caso el valor de significancia es menor a dicho valor, por lo que se asume que la prueba de correlación a ser aplicada es la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 9

Relación entre el Desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial

		Desempeño laboral	Sostenibilidad de los servicios de salud
Desempeño laboral	Correlación de Spearman		,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		90
Sostenibilidad de los servicios de salud	Correlación de Spearman	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	90	90

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los valores presentados en la tabla 9 corresponden a la relación entre el desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud-2021, donde el valor asumido por el correlacional de Spearman es de $R=0.830$, siendo significativa en el nivel 0.01, y la significancia bilateral igual a 0.00, lo que permite inferir que existe una correlación de tendencia positiva alta. Los resultados no indican que existe una correlación positiva alta, implicando que se acepta H_1 .

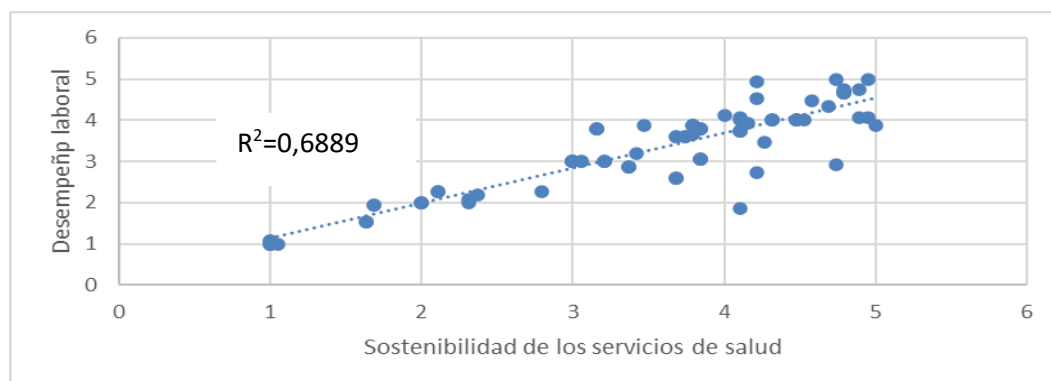


Figura 1 *Dispersión de los valores de las variables.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La figura 1 nos permite explicitar los valores de las variables en función de la su dispersión en la recta de regresión lineal, donde los puntos tienen

una ubicación mayoritaria entre los valores 3 al 5, sin que los puntos tengan un nivel agrupación uniforme a lo largo de la recta, lo que nos demuestra que la correlación entre ambas variables siendo positiva no es muy alta. Por otro lado, el coeficiente de determinación siendo igual a $R^2=0.6889$, nos indica que el modelo de estimación tiene un ajuste medianamente alto entre variables, implicando que el 68.89% de los factores de la sostenibilidad de los servicios de salud se explica por las intervenciones del desempeño personal de los trabajadores de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud.

V. DISCUSIÓN

Los resultados para el objetivo general que fue determinar la relación del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud; nos indica que al aplicar Rho de Spearman arroja un valor de 0.830, siendo esta consideración un valor positivo alto, valoración muy similar a lo indicado por Monje (2017) que manifiesta que existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral, con un valor del R de Pearson de 0.817, donde aun cuando no se evalúan las mismas variables nos indica que el desempeño laboral tiene una influencia del comportamiento actitudinal, que para nuestro caso sería la condición de la sostenibilidad social de los servicios de salud, sin embargo afirmamos que esta correlación no necesariamente ocurre porque ambas variables tengan niveles de eficiencia altos, sino que se da porque en ambos casos el nivel de cumplimiento tiene la misma tendencia.

Sobre el valor del coeficiente de determinación que arroja un valor de 0.6889, es decir las intervenciones del desempeño laboral condicionan los resultados de la sostenibilidad de los servicios de salud en un 68.89%, el cual consideramos que es valor de alta preponderancia que redundará en la calidad prestacional hacia los usuarios, es decir el rol que asume el trabajador de salud de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud influye en gran manera en los resultados de los servicios de salud, por tanto cualquier intervención para su mejora debería de tomar en cuenta los factores asociados al desempeño laboral como factor de mejora, siendo esta afirmación complementada por Abad, et. al (2013) que dice, además en el sector público al estar de por medio recursos que pertenecen a toda la colectividad, el desempeño laboral tiene un doble compromiso, el primero con la entidad y el segundo con la función social que esa desempeña hacia la comunidad (Benavides, et. al) y en lo específico del sector salud.

Desde lo social que asume la cobertura de los servicios de salud para los asegurados, el desempeño laboral como parte de la gestión del potencial

humano se constituye en el factor sinequanon para el logro de las metas, debido a que la salud es atendida por personas, en donde la condición por la que recurren a solicitar los servicios, que es la salud, siempre tiene un alto nivel de sensibilidad toda vez que la afectación de la salud es una condicionante de la actividad humana, de ahí que al tener una alta relación de ambas variables nos indica que esta al ser abordada de forma eficiente conlleva al logro de la misión institucional y la satisfacción de los usuarios sobre la sostenibilidad de los servicios de salud, afirmaciones que lo complementamos con la teoría del desempeño contextual, donde Lau (2014) esgrime que el desempeño de un trabajador no está circunscrita de forma unívoca al cumplimiento de sus labores, si no que tiene como añadidos a factores emocionales como la disponibilidad o voluntad para ejecutar el trabajo, los esfuerzos adicionales que le imprime, el nivel de compromiso y cooperación, para interiorizar responsablemente las normas y procedimientos internos, afirmando que contexto le imprime al desempeño la calidad requerida.

Para el caso del objetivo específico 1, que fue identificar el nivel de cumplimiento del desempeño laboral en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021, este se encuentra en un nivel medio para el 63.3% y cerca de 1 de cada 5 trabajadores lo considera como malo, donde este valor es mucho menor a lo observado por Monje (2017) que afirma que sólo un 40% indica que el personal tiene un adecuado desempeño laboral, siendo para ambas variables indicadores de resultados que indican que la gestión de recursos humanos en el Hospital Cayetano Heredia no viene siendo llevado de forma eficaz; por consiguiente afirmamos que las acciones del potencial humano en la entidad necesitan ser reforzadas para lograr un desempeño laboral eficiente, tales como el desarrollo metódico del trabajo, el cumplimiento de las tareas encomendadas, la anticipación y la capacidad para resolver problemas, y el fomento de las capacitaciones desde la entidad.

Al evaluar la motivación como elemento del desempeño laboral, este alcanza un valor regular de 62.2%, es decir los factores que impulsan al trabajador a tener un buen desempeño como parte de la cultura organizacional de la entidad

presenta niveles por mejorar, es decir el impulso a planteamientos de ideas creativas y la promoción por niveles de cumplimiento necesitan ser reforzados en la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud, siendo estos valores inferiores a lo observado por Monje (2017) quien afirma que el 56.5% de los enfermeros manifiestan tener buenas relaciones interpersonales, basado en la empatía existente entre ellas, que facilita la creatividad y la motivación para cumplir el trabajo asistencial.

La responsabilidad que asume el trabajo para desempeñar sus funciones también muestra valores de regular en 63.3%, es decir que el trabajo que realizan tiene la característica de estar siendo desarrollada sólo por mero cumplimiento de las metas, sin tomar en consideración que la labor asistencial de la salud necesita desarrollar competencias de calidez de la atención, factores, afirmación que se complementa con lo afirmado por Ramírez, et al (2020) que dice, el compromiso del desempeño de los actores de la salud, hace indispensable que se adopten enfoques transversales que asuman el impacto en la salud en la totalidad de las políticas, sean sectoriales o territoriales; y lo afirmado por Bautista, et al. (2020) que dice, se hace necesario que los trabajadores asuman un compromiso de intervención que va más allá de las metas físicas del trabajo, sino que tienen que garantizar elementos de prestaciones que perduren en el tiempo o contribuyan a tener una población satisfecha de la gestión pública.

Así mismo contar con niveles de logro regular para el desempeño laboral tanto al analizar la variable en su conjunto como de manera desagregada y obtener valores de regular para aproximadamente 6 de cada 10 trabajadores nos indica que la gestión del potencial humano de forma integral no se ejecuta cabalmente, donde los trabajadores y la entidad en si no contribuyen a tener elementos del desempeño que sean capaces de generar mejores expectativas de calidad prestacional de los asegurados, y no cumplen lo indicado por la teoría del desempeño adaptativo el mismo que Parra & Felli (2017) hace mención, que es la capacidad del colaborador para adecuar su conducta al cambio y/o adaptar los recursos que dispone como los tecnológicos o los

procesos, orientado al fin superior de incrementar su dominio sobre el sistema e incrementar la productividad, no solo en lo individual, sino también en lo colectivo de la organización.

Para el objetivo específico 2, que fue identificar el nivel cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021, este alcanza en promedio un 65.6% de valoración regular, y sólo para el 12.2% tiene una valoración buena, y si este valor lo comparamos con la percepción de la calidad de los servicios se asemeja a lo indicado por Forética (2020) que indica que para un 67% de la población de los países en desarrollo, existe la percepción de la calidad de la atención de la salud en los países en desarrollo no mejorará, estimando que los riesgos para la salud humana por enfermedades, condiciones ambientales, tienen todavía un largo camino por recorrer, donde Estado, usuarios, empresa, y organizaciones sociales deben alinearse con las demandas de la salud.

Los factores de la sostenibilidad de los servicios de salud, desde el punto de vista de la calidad prestacional, es decir la cobertura, el acceso, la oportunidad, la capacidad resolutoria de los centros de atención y los servicios preventivo promocionales al alcanzar un valor regular de 64.4% y de malo con 22.2%, nos indica que el accionar institucional hacia los asegurados que lleva a cabo la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021 tiene falencias para alcanzar estándares de calidad que esperan los usuarios, y que estos se llevan a cabo de forma inercial, no asociados al cumplimiento de indicadores de calidad prestacional, siendo esto concordante con lo indicado por World Health Organization - WHO (2019) que señala que los asuntos de salud y la sostenibilidad de sus programas y estrategias es una tarea pendiente en cuanto a su calidad, y la pandemia puede ser el inicio para que se interiorice mucho más los aspectos relacionados a la salud y ser tomados en cuenta como una estrategia transversal a todos los sectores, en las que el personal asistencial y administrativo son quienes deben adoptar el liderazgo, pero a la vez asumiendo compromiso de acción para la mejora de la productividad y el desempeño en la atención de la salud.

Desde la dimensión de la solvencia de los servicios como elemento de la sostenibilidad de los servicios también los valores de cumplimiento alcanzan valores de regular para aproximadamente 6 de cada 10 trabajadores, es decir los componentes como la disponibilidad de recursos financieros, la asignación de recursos humanos y administrativos, la disponibilidad de medicamentos e insumos tienen aspectos por ser mejorados, pues si no se cuentan con recursos logísticos y de personal para atender los servicios lo más probable es que no brinden servicios de forma adecuada, afirmación que se complementa con lo afirmado por Rodrigo, et. al. (2019) que dice, en el ámbito de la sostenibilidad de los servicios de salud, factores como la mejora de desnutrición infantil, la mortalidad materno perinatal, la anemia y la prevalencia de enfermedades crónicas, se necesita de entidades prestacionales sólidas, pero que a la vez los espacios colaborativos de otras entidades como educación, agricultura, justicia.

La sostenibilidad de los servicios de la salud, involucra no sólo el accionar de los trabajadores, sino también de los lineamientos que implementa la entidad, siendo por tanto una integralidad de la intervención, por consiguiente su prioridad debe ser un factor clave de las políticas de acción para aminorar las brechas sociales, condiciones que en la Red Asistencial de Moyobamba-EsSalud no se cumplen de forma óptima, condición que se complementa con lo establecido por Raj (2020) que indica que los lineamientos de intervención en salud deben estar centrados a la inclusión social, en especial a grupos vulnerables como mujeres, niños y poblaciones pobres, donde los estándares de calidad deben ser iguales que para los otros sectores, ajustados a criterios de derechos humanos, pues la salud es un componente intrínseco a la persona humana, por su sólo condición de tal.

Finalmente el objetivo específico 3 que buscó establecer la relación de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud- 2021, los resultados indican que para todas las dimensiones se logra valores de correlación positiva alta al

medirse con el estadístico de Rho de Spearman, los cuales cuando se comparan con los valores del nivel de las variables que obtienen puntuaciones regulares para ambos casos, indica que los efectos de la performance no adecuada del desempeño laboral repercuten en la sostenibilidad de los servicios de salud, aseveración que se complementa con lo dicho por Hernández et al. (2018) que dice que la cobertura de salud, y la atención de programas de enfermedades zoonóticas como dengue, malaria tienen una poca valoración por los usuarios, e incluso desde el enfoque preventivo promocional, estas enfermedades no son valoradas en su verdadera magnitud, aun cuando su actuación constituye un lineamiento para el desarrollo sostenible en la salud.

Así la relación de entre la motivación como elemento del desempeño laboral y la sostenibilidad al lograr un valor de correlación del Rho de Spearman de 0.832, y comparado con el nivel de logro de esta dimensión que alcanza solo el 17.8% frente al 12.2% que alcanza la sostenibilidad de la salud, nos está indicando que los elementos del clima organizacional, las iniciativas para ejecutar las actividades en los tiempos indicados, no se desarrollan adecuadamente, por tanto desde nuestra perspectiva afirmamos que los trabajadores si bien pueden tener voluntad para ejecutar sus tareas, estas al no tener la motivación adecuada que impulse o catalice los otros elementos del desempeño, hace que se tengan estos niveles en la sostenibilidad, ratificando que esta relación significativa alta no ocurre porque se den niveles de actuación elevados para las variables sino que presentan similares niveles de desempeño.

Por otro lado la relación de las dimensiones responsabilidad y trabajo en equipo, que obtienen valores de correlación de 0.829 y 0.827 del Rho Spearman cuando se compara con la sostenibilidad de los servicios de salud, y los niveles de logro para la responsabilidad de 21.1% para el trabajo en equipo de 14.4%, y para la dimensión calidad prestacional de los servicios de salud un valor de bueno de 13.3%, está corroborándose que si existe una tendencia correlacional alta, los niveles de las dimensiones no son altas, sino más bien

presentan valores tendenciales similares; lo que desde nuestra perspectiva la implementación de planes para la mejora del desempeño laboral circunscrito a lo detallado por la Ley Servir, sus reglamentos y demás disposiciones, debe tener un involucramiento de los trabajadores en su diseño y posterior implementación con el objeto de crear mayor conciencia y compromiso en el accionar hacia el logro de las metas de la entidad y lograr la satisfacción de los usuarios, que conduzcan a que los servicios de salud sean sostenibles, congruente con lo afirmado por Ramírez, et al (2020) dice que en el compromiso del desempeño de los actores de la salud hace indispensable que se adopten enfoques transversales que asuman el impacto en la salud en la totalidad de las políticas, sean sectoriales o territoriales.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe relación significativa positiva alta del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba-EsSalud, donde el Rho de Spearman alcanza un valor de 0.830, con un nivel de significancia de 0.01, y según el coeficiente de determinación el nivel de relación en ambas variables es el 68.89%.
- 6.2 El nivel del desempeño laboral es regular 63.3%, malo 21.1% y bueno 15.6%.
- 6.3 El nivel cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud, es regular 65.6%, malo 22.2% y bueno 12.2%.
- 6.4 Existe relación significativa positiva alta de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud 2021, donde el Rho de Spearman alcanza un valor de 0.832 para la dimensión motivación, 0.829 para responsabilidad, 0.827 para liderazgo y trabajo en equipo y 0.833 para formación y desempeño.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al director de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud a diseñar un plan mejora de la gestión de recursos humanos y de los servicios asistenciales que brinda, definiendo indicadores de gestión sobre la base de la gestión procesos y la gestión por resultados.
- 7.2 Al jefe de la Oficina de Recursos Humanos, a desarrollar un programa de gestión del rendimiento asociado al cumplimiento de metas institucionales e implementar un plan de desarrollo de capacidades en temas de desempeño laboral e indicadores de logro de la sostenibilidad de los servicios de salud, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio brindado.
- 7.3 Al jefe de la Oficina de Presupuesto y Planeamiento de la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud a mejorar la dotación logística y de personal para una mejora de la sostenibilidad de los servicios de salud.
- 7.4 Al director de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud 2021, a implementar un plan de comunicación interna de los indicadores de gestión institucional de la entidad con la finalidad de mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores frente a la sostenibilidad de los servicios de salud.

REFERENCIAS

- Abad, J., Lafuente, E., & Vilajosana, J. (2013). *An assessment of the OHSAS 18001 certification process: Objective drivers and consequences on safety performance and labour productivity*. *Safety Science*, 60, 47-56. https://www.researchgate.net/publication/252323018_An_assessment_of_the_OHSAS_18001_certification_process_Objective_drivers_and_consequences_on_safety_performance_and_labour_productivity
- Abadia, C. Oviedo D. (2019) Bureaucratic itineraries in Colombia. *A theoretical and methodological tool to assess managed-care health care systems*. *Social Science & Medicine*, 68(6), 1153-60. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19178990/>
- Acuerdo Nacional (2014) *Políticas de Estado*. <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/>
- Arrivillaga M, Borrero YE. A (2016) *Comprehensive and critical view of conceptual models for access to health services, 1970-2013*. *Cad Saude Pública*. 32 (5) :e00111415. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00111415>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., Aguilar, J. (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. Universidad Peruana Unión. Recuperado: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benavides FG, Merino-Salazar P, Cornelio C, Assunção AA, Agudelo-Suárez AA, Amable M, (2016) *Cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe*. *Cad Saude Publica*; 32 (9). <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00210715>.
- Bohlander, G. & Snell, S. (2016). *Human resources management*. 14ta. Edition. Cengage Learning Editors S.A. México. <https://bit.ly/3dyHrgb>
- Cano, S.M., Giraldo, A. y Forero, C. (2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Rev.*

- Fac Nac Salud Pública.* 34(1). pp. 48-53.
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06>
- Center for Disease Control and Prevention- CDC (2017) *National performance standards in public health.* USA: CDC editors.
<https://www.cdc.gov/publichealthgateway/nphps/index.html>
- Constitución Política del Perú. (23 de noviembre de 1992) Diario Oficial El Peruano
- Essalud (2018) *Cuadro Analítico de Personal – CAP.* Lima. Dirección General de Planeamiento.
- Essalud (2020) *Plan de Desarrollo de las Personas de Essalud -2020.* Lima. Perú: Dirección de Recursos Humanos.
- D’Vicente, Y (2018) *Business Productivity.* New York. USA: Mc Graw Hill Editions
- Davis, K. y Newtrons, J. (2018). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* Décima primera edición. México: Edición Mc Graw – Hill.
- De Bienassis, K., Solvejg, K., Burtscher, M., Brownwood, I. and Klazinga, N. (2019). *Culture as a cure: Assessments of patient safety culture in OECD countries.* France: OECD Health Working Papers.
<https://dx.doi.org/10.1787/6ee1aeae-en>
- De La Guardia, M.A. y Ruvalcaba, JC (2020) *La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria.* JONNPR vol.5 no.1 Madrid. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3215>
- Diaz, C (2020) *Sostenibilidad, sustentabilidad y solvencia del sistema de Salud.* *Revista Gestión y Economía,* 2 (9) 67-93 pp.
<https://saludbydiaz.com/2020/01/21/sostenibilidad-sustentabilidad-solvencia-del-sistema-de-salud/>
- Donabedian A. (2018) *An Introduction to Quality Assurance in Health Care.* (2nd. Edic.) USA Oxford University Press
<https://global.oup.com/academic/product/an-introduction-to-quality-assurance-in-health-care-9780195158090?cc=pe&lang=en&>
- Dweck, C. (2016) *Implicit theories: Individual differences in the likelihood and meaning of dispositional Inference.* *Personality and Social Psychology Bulletin,* Vol. 19, pp.144-156. Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&rekkdljd19&pid=S0kld-2244200700020001200010&Ing=y

- Fangul, G. (2020) *Covid-19 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de salud: Tres oportunidades para el día después*. *Revista Diecisiete* N°3, 15-22 pp. DOI: https://doi.org/10.36852/2695-4427_2020_03.01
- Forética (2020) *Health and Wellbeing 2030 Integration into the business strategy*. Ginebra. https://foretica.org/wp-content/uploads/2020/05/Health_and_Well-being_2030_Integration_in_the-Business_Strategy_May_2020.pdf
- Galarza, I. D., Tocto, B. T., y Peñaloza, B. C. (2021). *Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Píllaro y su dirección distrital*. *Revista Eruditus*, 2(1), 45–58. <https://doi.org/10.35290/re.v2n1.2021.397>
- Garfield, J (2016) *The Civil Service Record*. (2nd. Edition) USA: University of Chicago. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w28665/w28665.pdf
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezú, G. (2018) *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 Publica*. Vol.36 N°.4. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Inga, F. y Arosquipa, C. (2020) *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. *Revista Peruana de Medicina Experimental en Salud Publica*, 36 (2) <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Khotari, C.R. (2015) *Research Medology, Methods and Techniques*. (3rd. Edit) USA: *New Age International*. [https://www.cusb.ac.in/images/cusb-files/2020/el/cbs/MCCOM2003C04%20\(Business%20Research%20Methods\)Research_Methodology_C_R_Kothari.pdf](https://www.cusb.ac.in/images/cusb-files/2020/el/cbs/MCCOM2003C04%20(Business%20Research%20Methods)Research_Methodology_C_R_Kothari.pdf)
- Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S. (2018) *The Lancet Global Health Commission 2018 Nov*; 6(11): e1196-e1252. <http://www.thelancet.com/lancetgh>.

- Lazo, O, Alcalde, J, Espinosa (2016) *El sistema de salud en Perú. Situación y desafíos [Internet]. Lima: Colegio Médico del Perú; 2016 [acceso: 11/09/2020].* Disponible en: [Disponible en: http://localhost:8080/xmlui/handle/CMP/32](http://localhost:8080/xmlui/handle/CMP/32)
- Lau RS. (2014) *Quality of work life and performance-An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. International journal of service industry management, 11(5).* https://www.researchgate.net/publication/235288367_Quality_of_work_life_and_performance_ad_hoc_investigation_of_two_key_elements_in_the_Service_Profit_Chain_Model
- Ley 30057 *Ley del Servicio Civil.* (03 de julio 2013) Lima. Perú: Diario Oficial
- Ley N° 26842, *Ley General de Salud* (15 de julio 1997) Diario Oficial El Peruano
- Ley 26842 *Ley General de Salud.* (15 de julio de 1997) Diario Oficial El Peruano
- Little, T. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods, Vol. 1: Foundations.* Oxford University Press. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199934874.001.0001/oxfordhb-9780199934874>
- . López ME. (2016) *Reforma a la salud y reconfiguración de la trayectoria de acceso a los servicios de salud desde la experiencia de los usuarios en Medellín, Colombia. Rev Gerenc Polít Salud.;10(20):97-109.* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54522302007>
- Merino, P., Artazcoz L, Cornelio C, Íñiguez MJI, Rojas M, Martínez, D. (2017) *Work and health in Latin America: results from the working conditions surveys of Colombia, Argentina, Chile, Central America and Uruguay. Occup Environ Med. 2017;74(6):432-9.* <http://dx.doi.org/10.1136/oemed-2016-103899>.
- Ministerio de Salud – MINSa (2019) *Compendio Estadístico: Información de Recursos Humanos del Sector Salud - Perú 2013 – 2018.* Lima. Perú: Dirección General de Salud de las Personas. <https://drive.minsa.gob.pe/s/zFHR96qtiefRjLG#pdfviewer>

- Ministerio de Salud – MINSA (2020) *Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030*. Lima. Peru. DNPP-Minsa. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/374690/version-preliminar-de-la-politica-nacional-multisectorial-de-salud.pdf>
- Monje, J.C (2017) *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015*. [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5895>
- Mosquera PA, Hernández J, Vega R, Labonte R, Sanders D, Dahlblom K, San Sebastián M. (2018) *Challenges of implementing a primary health care strategy in a context of a market-oriented health care system: The experience of Bogotá, Colombia*. *Int J Health Plann Mgmt*, w29(4): 347-367. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hpm.2228/full>
- Moyano, M.A. y Rivera, J.M. (2017) *El enfoque de sostenibilidad en los planes de salud de las comunidades autónomas: el desarrollo sostenible como oportunidad*. *Gaceta Sanitaria*, 30 (3) 172-177 pp. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.007>
- Naciones Unidas (2018) *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*. Naciones Unidas; 2018. NY.USA. <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>
- Newstrom JW. (2018) *Dirección y gestión para lograr resultados (2da. Edic)* México: McGraw-Hill.
- Organización Internacional del Trabajo (2018) *El trabajo en los servicios de salud*. Ginebra. OIT ediciones. <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang--es/index.htm>
- Organization for Economic Cooperation and Development – OECD (2019) *Population coverage for health care*. France: OECD. <https://doi.org/10.1787/524da6c0-en>.
- Organization for Economic Cooperation and Development - OECD (2017) *Reviews of health systems: Peru 2017*. <https://www.oecd.org/countries/peru/oecd-reviews-of-health-systems-peru-2017-9789264282735-en.htm>

- Pagès, C (2016) *The Age of Productivity How to transform economies from the ground up*. Washington. USA: Inter-American Development Bank. [https://publications.iadb.org/publications/english/document/Ideas-for-Development-in-the-Americas-The-Age-of-Productivity .pdf](https://publications.iadb.org/publications/english/document/Ideas-for-Development-in-the-Americas-The-Age-of-Productivity.pdf)
- Pan American Health Organization (2017) *Evidence and intelligence for action on the SDG-3*. https://www.paho.org/journal/targets_paho-technical-documents-c
- Parra, D. & Felli, V. E. A. (2017). *Work process of nursing professors*. *Revista latino-americana de enfermagem*, 25. doi: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1941.2946>
- Pritence, J (2018) *The Latin American Civil Service*. U.S. Washintong.: Government Printing Office Washington. <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Strategies-to-Professionalize-the-Civil.pdf>
- Pavone M.P. (2018) *El complejo proceso de la inclusión: reforma y seguro integral de salud*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Fondo Editorial.
- Rahimli, R (2020) *Performance appraisal of civil servants for human capacity development in Azerbaijan*. *Universidad y Sociedad*, 12 (Nº2), pp.466-472.http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-6202020000200466&script=sci_abstract&tlng=pt
- Raj A. (2020) *Women and girls' health agency: Operationalizing the "Can-Act-Resist" of the women's empowerment process*. *E Clinical Medicine*. (100287):1, 28. <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/737>
- Ramírez, O., Carrasco, J.M., González, R. y Fanjul, G. (2020) *ODS3+: del Concepto a la Implementación de la "Salud en todas las políticas" en España*. *Revista Diecisiete*, N° 3. https://doi.org/10.36852/2695-4427_2020_03.02
- Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir. RPE N°257–2018-SERVIR-PE *Manual de Gestión del Rendimiento (08 julio 2018) Diario Oficial El Peruano*

- Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir - RPE N°255–2018-SERVIR-PE. *Aprueba la Guía para Elaboración de Metas de Desempeño en la Gestión del Rendimiento. Diario Oficial El Peruano.*
- Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir *Directiva N° 002-2014-SERVIR.GDSRH- Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades pública. (10 noviembre, 2014) Diario Oficial El Peruano*
- Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 000068-2020-SERVIR-PE *Directiva del Subsistema de Gestión del Rendimiento, (27 de setiembre 2020)*
- Robbins, S y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo.* México: Pearson Educación
- Rodrigo, D., Pico, M.J. y Dimuro, G. (2019) *Los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco para la acción y la intervención social y ambiental.* Retos, Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 9 (17) 24-41 pp. <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.02>
- Salas,J.C. (2021) *Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud.* Revista Ciencia Latina, vol. 5, N° 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Sánchez, C.N.(2020) *Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. Revista de Investigación Psicológica,* N° 25. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007
- Sánchez CI, Mora DL, Botero VM, Estrada VE. *Acceso a servicios de salud: estudio de hogares en Palmira, Valle, Colombia, 2017.* Rev Gerenc Polit Salud. 2021;20. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps20.asse>
- Seinfeld J, Besich N. (2015) *Universal Health Coverage Assessment. Peru. Glob Netw Health Equity GNHE.* http://gnhe.org/blog/wp-content/uploads/2015/05/GNHE-UHC-assessment_Peru-1.pdf
- Soto A. (2019) *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX.* Rev Peru Med Exp Salud Pública.

2019;36(2):304-11.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S17266342019000200020&script=sci_abstract

SERVIR (2018) *La Gestión del Rendimiento: Alcances y tareas pendientes.*

Lima. Perú. Dirección de las Personas

Vargas, M (2020) *Gestión Avanzada de Recursos Humanos.* Lima. Perú:

Universidad ESAN.

Willard, W (2017) *The Civil Service in Chile.* US: United States Department of

Labor.

World Health Organization - WHO (2019) *Strengthening health systems for*

universal health coverage and sustainable development. Ginebra.

<http://www.who.int/bulletin/volumes/95/7/16-187476/en/>.

World Health Organization – WHO (2018) *The Future of Public (2nd. Edic)*

Ginebra: Health Committee for the Study of the Future of Public Health;

Division of Health Care Services

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Medición de las actividades ejecutadas por el trabajador para la obtención de las metas en una organización en tiempo determinado, siendo los resultados de las actividades verificables y cuantificables, y otras que se infieren a partir de ellas. (D'Vicente, Y; 2018; p.23).	Valoración de los elementos del desempeño laboral desde la motivación, la responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo y la formación y desarrollo personal, medido mediante un cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores de la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud.	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Impulso a planteamiento de ideas creativas - Iniciativa para realización de actividades en tiempos indicados - Clima organizacional - Promoción por niveles de cumplimiento 	Ordinal
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de tareas encomendadas - Calidad de las tareas encomendadas - Trabajo ordenado y metódico - Diferenciación de responsabilidades - Alineamiento a la misión institucional 	
			Liderazgo y trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Anticipación ante los problemas - Capacidad para resolver problemas - Respeto entre trabajadores y con jefes - Impulso máximo del potencial humano - Articulación de ideas entre áreas 	
			Formación y desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación para las labores institucionales - Fomento de capacitaciones desde la institución - Fomento del trabajo como realización personal - Fomento del trabajo como realización profesional - Aplicación de conocimientos para el cumplimiento de metas 	
Sostenibilidad de los servicios de salud	Conjunto de políticas y acciones que facilitan el cumplimiento de las prestaciones del sistema sociosanitario, que garanticen el	Valoración de los elementos de la sostenibilidad en los servicios salud, medido mediante un cuestionario de	Calidad prestacional	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura del servicio - Acceso al servicio - Oportunidad de la atención - Capacidad resolutive de los establecimientos de salud - Servicios preventivos promocionales - Confianza del usuario 	

	derecho a la salud de la ciudadanía y bajo un principio de perdurabilidad en el tiempo. (De Bienassis, 2019)	encuesta dirigido a los trabajadores de la Red Asistencial de Moyobamba- EsSalud.	Solvencia de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del usuario - Disponibilidad de recursos financieros - Asignación de recursos organizacionales - Asignación de recursos humanos - Recursos Humanos a servicios complementarios - Asignación de recursos Administrativos - Disponibilidad de medicamentos e insumos - Participación de los usuarios - Relacionamiento con otras entidades de salud 	Ordinal
--	--	---	----------------------------	--	---------

Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral y sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud-2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del desempeño laboral en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud -2021? ¿Cuál es el cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud -2021? ¿De qué manera se relacionan las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud -2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de cumplimiento del desempeño laboral en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud-2021 Identificar el nivel cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021 Establecer la relación de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de cumplimiento del desempeño laboral en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021, es bueno El nivel cumplimiento de la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud -2021, es bueno Existe relación significativa de las dimensiones del desempeño laboral con sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial de Moyobamba, EsSalud- 2021</p>	<p>Técnica Encuesta, con la finalidad de conocer la percepción de los trabajadores de la muestra el desempeño laboral y la sostenibilidad de los servicios de salud</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta, el que se formulará sobre la base de los indicadores y dimensiones de las variables en estudio.</p>									
<p>Diseño de investigación</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>Dónde: M : Muestra de la investigación. O1 = Observación de variable: Desempeño laboral O2= Observación de Variable: Sostenibilidad de servicios de salud r : Relación entre las variables</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población 258 trabajadores de la Red Asistencial Moyobamba</p> <p>Muestra 90 trabajadores</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño laboral</td> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo y trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo personal</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Sostenibilidad de servicios de salud</td> <td>Calidad prestacional</td> </tr> <tr> <td>Solvencia de los servicios</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Desempeño laboral	Motivación	Responsabilidad	Liderazgo y trabajo en equipo	Desarrollo personal	Sostenibilidad de servicios de salud	Calidad prestacional
Variables	Dimensiones											
Desempeño laboral	Motivación											
	Responsabilidad											
	Liderazgo y trabajo en equipo											
	Desarrollo personal											
Sostenibilidad de servicios de salud	Calidad prestacional											
	Solvencia de los servicios											

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Desempeño laboral

Datos generales

Tipo de contrato: D.L. 728 () CAS () Sexo: M () F ()

Instrucción:

El presente se configura como parte de un proceso académico y su fin es obtener información referida al desempeño laboral y la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud 2021.

Se le pide leer cada ítem y seleccionar una de las alternativas que se detallan en función de las escalas que se presentan (1 al 5) de acuerdo a su perspectiva, enfoque o percepción como trabajador de la entidad.

La presente no tiene fines de orden administrativo, de control o auditoría, por consiguiente, no existen respuestas buenas o malas, solicitando que su respuesta guarde niveles de sinceridad y honestidad ante los casos expuestos

Las respuestas que se brinde tendrán un carácter confidencial y de reserva, por tanto, no serán presentados de forma individual, sino general a toda la entidad

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Dimensiones / Indicadores	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Motivación					
1. ¿Cuál la valoración del Impulso a planteamiento de ideas creativas como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
2. ¿Cuál es su valoración de las iniciativas para realización de actividades en tiempos indicados como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
3. ¿Cuál es su valoración del clima organizacional como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
4. ¿Cuál es su valoración de la promoción por niveles de cumplimiento como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
Dimensión; Responsabilidad					

5. ¿Cuál es valoración del cumplimiento de tareas encomendadas como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
6. ¿Cuál es su valoración de la calidad de las tareas encomendadas como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
7. ¿Cuál es su valoración del trabajo ordenado y metódico como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
8. ¿Cuál es su valoración de la diferenciación de responsabilidades como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
9. ¿Cuál es su valoración del alineamiento a la misión institucional como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
Dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo					
10. ¿Cuál es su valoración de la anticipación ante los problemas como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
11. ¿Cuál es su valoración de la capacidad para resolver problemas como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
12. ¿Cuál es su valoración del respeto entre trabajadores y con jefes como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
13. ¿Cuál es su valoración del Impulso máximo del potencial humano como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
14. ¿Cuál es su valoración de la articulación de ideas entre áreas como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
Dimensión: Formación y desempeño					
15. ¿Cuál es su valoración de la preparación para las labores institucionales como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
16. ¿Cuál es su valoración del fomento de capacitaciones desde la institución como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
17. ¿Cuál es su valoración del fomento del trabajo como realización personal como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
18. ¿Cuál es su valoración del fomento del trabajo como realización profesional como elemento del desempeño laboral en la entidad?					
19. ¿Cuál es su valoración de la aplicación de conocimientos para el cumplimiento de metas como elemento del desempeño laboral en la entidad?					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Sostenibilidad de los servicios de salud

Datos generales

Tipo de contrato: D.L. 728 () CAS () Sexo: M () F ()

Instrucción:

El presente se configura como parte de un proceso académico y su fin es obtener información referida al desempeño laboral y la sostenibilidad de los servicios de salud en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud 2021.

Se le pide leer cada ítem y seleccionar una de las alternativas que se detallan en función de las escalas que se presentan (1 al 5) de acuerdo a su perspectiva, enfoque o percepción como trabajador de la entidad.

La presente no tiene fines de orden administrativo, de control o auditoría, por consiguiente, no existen respuestas buenas o malas, solicitando que su respuesta guarde niveles de sinceridad y honestidad ante los casos expuestos

Las respuestas que se brinde tendrán un carácter confidencial y de reserva, por tanto, no serán presentados de forma individual, sino general a toda la entidad

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Dimensiones / Indicadores	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad prestacional					
1. ¿Cuál es su valoración de la Cobertura del servicio que brinda la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
2. ¿Cuál es su valoración del Acceso al servicio de salud que brinda la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
3. ¿Cómo valora la oportunidad de la atención que brinda la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
4. ¿Cómo valora la Capacidad resolutive de los establecimientos de salud de la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
5. ¿Cómo valora los Servicios preventivos promocionales que brinda la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					

6. ¿Cómo valora la confianza del usuario de la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
7. ¿Cómo valora la satisfacción del usuario de la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
Dimensión: Solvencia de los servicios					
8. ¿Cómo valora la disponibilidad de recursos financieros en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
9. ¿Cómo valora la asignación de recursos organizacionales en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
10. ¿Cómo valora la asignación de recursos humanos asistenciales en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
11. ¿Cómo valora la asignación de recursos humanos a servicios complementarios (farmacia, lavandería, limpieza, laboratorio, ecografías, etc) en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
12. ¿Cómo valora la asignación de recursos administrativos en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
13. ¿Cómo valora la disponibilidad de medicamentos e insumos en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
14. ¿Cómo valora la participación de los usuarios en la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					
15. ¿Cómo valora el Relacionamiento con otras entidades de salud de la Red Asistencial Moyobamba, EsSalud?					

Validación de los instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Marina Caján Villanueva
 Dra. ciencias de la Salud
 Dra en educación
 Mg. Gestión de los Servicios de la Salud

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Especialista en Investigación ANR
 Especialista Administración de los Servicios Enfermería

Instrumento de evaluación : Para evaluar Desempeño Laboral

Autor (s) del instrumento (s) : Leidy Navarro Casique

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (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, 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: Desempeño Laboral.					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						

(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

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 14 de octubre de 2021

Marina Caján V
 D.N.S. 76-19358
 Cel: 000-0000-1559-4566



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Caján Villanueva Marina
 Dra. Ciencias de la Salud
 Dra. en Educación
 Mg. en ciencias de la Salud

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Especialista en Investigación, ANR.
 Administración de los servicios en Enfermería

Instrumento de evaluación : Para evaluar Sostenibilidad en los servicios de salud

Autor (s) del instrumento (s) : Leidy Navarro Casique

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (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, 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: Sostenibilidad en los servicios de salud.					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: Sostenibilidad en los servicios de salud.					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: Sostenibilidad en los servicios de salud.					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						

(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

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 14 de octubre de 2021

Marina Caján V
 D.N.I. 76419378
 Celular: 0980-0008-1559-4566

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

Apellidos y nombres del experto: Dr. Carrón Barco, Gilberto

Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado

Especialidad : Metodólogo

Instrumento de evaluación : Para evaluar Desempeño Laboral

Autor (s) del instrumento (s): Leidy Navarro Casique

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (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, 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 organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan 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: Desempeño Laboral.					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		42				

(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_____ **SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO A UNA MUESTRA PILOTO** _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 18 de octubre de 2021

DR. GILBERTO CARRÓN BARCO

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

Apellidos y nombres del experto: Dr. Carrón Barco, Gilberto

Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado

Especialidad : Metodólogo

Instrumento de evaluación : Para evaluar Sostenibilidad en los servicios de salud

Autor (s) del instrumento (s): Ledy Navaro Casique

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (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, 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: Sostenibilidad en los servicios de salud.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización 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: Sostenibilidad en los servicios de salud.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge 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: Sostenibilidad en los servicios de salud.				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		47				

(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

_____ SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO A UNA MUESTRA PILOTO _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 18 de octubre de 2021

DR. GILBERTO CARRÓN BARCO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. HECTOR AGUSTIN AGUINAGA FERNANDEZ
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Leidy Navaro Casique

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (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, 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: Desempeño Laboral.					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						

(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

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto 14 de octubre de 2021

Mg. Hector Agustín Aguinaga Fernández

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : **Mg. HECTOR AGUSTIN AGUINAGA FERNANDEZ**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Sostenibilidad en los servicios de salud
 Autor (s) del instrumento (s) : Leidy Navarro Casique

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (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, 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: Sostenibilidad en los servicios de salud.					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: Sostenibilidad en los servicios de salud.					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: Sostenibilidad en los servicios de salud.					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						

(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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto 14 de octubre de 2021


Mg. Hector Agustín Aguinaga Fernández



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131257750
RED ASISTENCIAL ESSALUD- MOYOBAMBA	
Nombre del Titular o Representante legal: Director de la Red Asistencial EsSalud Moyobamba.	
Nombres y Apellidos: Álvaro Bardalez Vela	DNI: 08672786

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Desempeño Laboral y Sostenibilidad de los Servicios de Salud en la Red Asistencial EsSalud Moyobamba 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestro en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
Leidy Navarro Casique	47016850

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:


Firma: ÁLVARO BARDALEZ VELA
DIRECTOR
Red Asistencial EsSalud Moyobamba
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, tal como se hace en un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

40	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	1	4	4	4	4	3	4	4
41	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4
43	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4
44	2	2	5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	4	4
45	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
46	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4
50	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5
51	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4
57	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4
64	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
65	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	1	4	4	4	4	3	4	4
66	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4
68	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4
69	2	2	5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	4	4
70	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
71	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
79	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4
81	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
82	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	1	4	4	4	4	3	4	4
83	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4

85	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4
86	2	2	5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	4	4
87	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
88	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Sostenibilidad de los servicios de salud														
Calidad prestacional							Solvencia de los servicios							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	5	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3

5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4
3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3
4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	1	2	2	2	2
3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	4	3	4	2	3	5	5	5	5	5	3	3
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2
5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	4	4	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3
4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	1	2	2	2
3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	4	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	3
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL Y SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA RED ASISTENCIAL DE MOYOBAMBA- ESSALUD 2021", cuyo autor es NAVARRO CASIQUE LEIDY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 12.00%, y 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.

TARAPOTO, 29 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID 0000-0001-9032-7821	Firmado digitalmente por: PBARBOZAZ el 03-01- 2022 13:54:26

Código documento Trilce: TRI - 0248204