



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de atención y rendimiento laboral del personal
asistencial de un centro de salud en Cajamarca, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Colqui Ticlia, Anyori Olivia (orcid.org/0000-0003-3918-4591)

ASESOR:

Mg. Villacorta Valencia, Henry (orcid.org/0000-0002-2982-3444)

CO-ASESOR:

Mg. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis mamitas que han partido a lado de Dios y desde ahí me guían para seguir adelante.

A mis padres por ser el pilar fundamental de mi formación humana con su cariño y su apoyo.

Agradecimiento

A la institución que me ayudo a realizar mi tema de investigación y puede completarla, a mis docentes de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO como mi asesor al Mg. Henry Villacorta Valencia por su paciencia y dedicación en el apoyo de la elaboración del informe final de tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1 C.....	16
Tabla 2 F.....	18
Tabla 3 F.....	19
Tabla 4 F.....	19
Tabla 5 F.....	20
Tabla 6 F.....	21
Tabla 7 F.....	22
Tabla 8 F.....	23
Tabla 9 F.....	24
Tabla 10 F.....	25
Tabla 11 F.....	26
Tabla 12 F.....	27
Tabla 13 T.....	28
Tabla 14 T.....	29
Tabla 15 T.....	31
Tabla 16 T.....	32
Tabla 17 T.....	34
Tabla 18 T.....	35
Tabla 19 C.....	38
Tabla 20 C.....	39
Tabla 21 C.....	40
Tabla 22C.....	41
Tabla 23 R.....	42

Índice de figuras

Ilustración 1 D	11
Ilustración 2 M	13
Ilustración 3 F	18
Ilustración 4 F	20
Ilustración 5 F	21
Ilustración 6 F	22
Ilustración 7 F	23
Ilustración 8 F	24
Ilustración 9 F	25
Ilustración 10 F	26
Ilustración 11 F	27
Ilustración 12 F	28
Ilustración 13 F	29
Ilustración 14 F	31
Ilustración 15 F	33
Ilustración 16 F	34
Ilustración 17 F	36

Resumen

El sector salud en el Perú en estos tiempos está demostrando una capacidad de atención apropiada más allá de las limitaciones logísticas. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

Es una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El enfoque es cuantitativo. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario de SERVQUAL y para rendimiento laboral aquel elaborado por la autora, ambos con escala de Likert para las dos variables. Se estableció la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach que fue de fue 0.887 para calidad de atención y para rendimiento laboral 0.786. Los datos fueron ingresados al software estadístico SPSS versión 25 para las pruebas de normalidad y contrastación de las hipótesis.

La muestra censal fue de 75 encuestados, encontrándose con un coeficiente de correlación positivo (Rho de Spearman igual a 0.384). Concluyendo que, si la calidad de atención presenta mejoras, el rendimiento laboral también mejorará en el mismo sentido o viceversa

Palabras clave: Calidad en el Estado, Salud pública, Servicios Públicos.

Abstract

The health sector in Peru in these times is demonstrating an appropriate care capacity beyond logistical limitations. The objective of this research is to determine the relationship between the quality of care and work performance of the care staff of a health center in Cajamarca 2022.

It is a basic type research, non-experimental design, cross-sectional, correlational level. The approach is quantitative. The technique was the survey and the instruments were the SERVQUAL questionnaire and for job performance the one prepared by the author, both with a Likert scale for the two variables. Reliability was established using Cronbach's Alpha, which was 0.887 for quality of care and 0.786 for job performance. The data was entered into the statistical software SPSS version 25 for the tests of normality and contrast of the hypotheses.

The census sample was 75 respondents, finding a positive correlation coefficient (Spearman's Rho equal to 0.384). Concluding that, if the quality of care improves, work performance will also improve in the same direction or vice versa.

Keywords: Public Health, Public Services. Quality in the State

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se han producido cambios vertiginosos en las organizaciones sobre todo en estos últimos dos años, las cuales han ido evolucionando de una manera impresionante, a una gran velocidad motivada por la competencia. Las mejoras tecnológicas implementadas en este último decenio y más en los dos años de pandemia sirvieron para que las entidades privadas y estatales deban concentrarse en brindar un mejor servicio a sus usuarios. Y la situación de pandemia vivida desde el 2020 cambió con mucha más intensidad las condiciones laborales, la flexibilidad horaria, la adaptación tecnológica (que fue definitivamente apresurada) y con ello la competencia en todos los mercados se intensificó exponencialmente. Muchas empresas optaron por cerrar y otras se adaptaron incluyendo de forma importantísima el trabajo interno con sus colaboradores, Santiváñez (2021) consideró que la calidad de atención es una parte importante de la esencia de la organización, así mismo precisó que los últimos cambios tecnológicos deben ser aprovechados para ofertar un mejor servicio.

A nivel internacional en el medio árabe se tiene que Al-Hawary y El-Fattah (2017) estudiaron el impacto de la motivación de los gerentes en el rendimiento de sus colaboradores en casas hospitalarias jordanas y concluyeron que como líderes deberían motivar a los ejecutivos de mando medio y empleados. En el medio latinoamericano, Caisa y Gamboa (2018) concluyen que, con el fin de determinar una mejora continua en el rendimiento laboral, los gerentes deben desarrollar estrategias bien diseñadas, que generen un compromiso del trabajador hacia una eficiente labor. Del mismo Modo Tomando en cuenta la exposición de Chiavenato (2017), el rendimiento laboral está relacionado con un componente utilizado como herramienta para el cumplimiento de los propósitos establecidos por los gerentes, acto que es realizado para sacarle una ventaja a la entidad.

A nivel nacional se están observando intentos por mejorar, no obstante, no existe una evaluación permanente de los responsables, que van a tomar decisiones en los procesos encaminados hacia la calidad. Lamentablemente se designan los altos puestos de confianza por motivaciones políticas, más que por razones

técnicas y profesionales, perjudicando el rendimiento laboral de los empleados de carrera que cuentan con las capacidades necesarias. La investigadora experta en temas Alles (2016) definió que hay que gestionar los recursos humanos de forma eficiente de acuerdo a sus capacidades para gerenciar con eficiencia, liderar y monitorear a los empleados, lo que no se cumple en el sector público hace muchos años, a pesar de haber normativas al respecto. Las instituciones públicas actualmente no pueden funcionar de manera eficiente y servir bien a los ciudadanos. Tampoco existe una clara profesionalización en la gestión de los recursos y no existe una evaluación permanente de los responsables, decisiones y procesos en busca de la excelencia.

El centro de salud de Cajamarca cuenta con poca población laboral, sin embargo, se percibe que existe un mediano ambiente de trabajo que permite un modesto rendimiento laboral, también se tiene que la definición de calidad y excelencia en el servicio es bastante variable (depende de cómo actúa cada trabajador) al no haber una política definida desde la dirección. Y otro inconveniente es que no todos los servidores están comprometidos con desarrollar una excelente labor, se cuenta con un personal que es evaluado periódicamente y se observa que eso les incomoda, debido a que tienen la errada idea de que son mecanismos para implementar cambios y despidos. No se conoce la relación entre la calidad de atención y el rendimiento laboral, generándose una interesante inquietud que motiva el presente estudio.

Ante lo expuesto se plantea el problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022? Y como problemas específicos: ¿Cómo se relacionan los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022?

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) la investigación se justifica metodológicamente pues el trabajo puede servir como referencia a otras investigaciones similares debido a que se gestionarán instrumentos adaptados al

sector salud de recolección de información. La justificación teórica se sustenta en aportar mayores y diferentes conocimientos acerca de las variables y que los resultados del presente trabajo puedan ser utilizados para ampliar el entendimiento de las mismas. Igualmente, la justificación práctica está relacionada con la problemática de conocer la relación entre ambas variables para aplicar los correctivos necesarios en beneficio de los usuarios del centro de salud de acuerdo a los resultados obtenidos.

Como objetivo general se ha planteado: Determinar la relación entre la calidad de atención y rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022 y como objetivos específicos: Establecer la relación entre los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022.

Como hipótesis general se tiene que: La calidad de atención se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022. Y como hipótesis específicas: Los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022.

En las bases teóricas para la variable calidad se toma en cuenta el trabajo de Camisón et al (2006) que se mantiene vigente y en rendimiento laboral las definiciones de Alles (2016) y Chiavenato (2011).

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes nacionales se tiene que Santiváñez (2021) realizó una encuesta utilizando una muestra de 70 sujetos encuestados, obteniendo inferencialmente un significativo $r=0.785$ llegando a la conclusión de que un buen servicio con calidad es valorado por los usuarios y le brinda orgullo a los trabajadores, los cuales mejoran su rendimiento laboral. Del mismo modo se tiene el trabajo de Marchena (2021), quien ubicó en su estudio una correlación alta, la cual tuvo un valor $r = 0.734$, entre las variables que fueron aplicadas en todo el staff de la entidad, trabajándose con sesenta colaboradores de una organización educativa en Trujillo. Como resultados se identificó una relación entre buena y medianamente buena entre las variables similares a las de la presente investigación.

Así mismo, Cuenca (2020) ubicó en su estudio que mientras la dirección de una entidad brindaba un efecto positivo en la gestión de esta, entonces el rendimiento laboral crecía considerablemente; concluyéndose que esa misma fase de control interno, debería aplicarse de forma integrada, es decir, a toda la organización que formó parte del trabajo. De igual manera, Epquin (2020) trabajó con 75 empleados estatales, concluyendo que dicho rendimiento laboral está proyectado de forma positiva por las estrategias de gestión aplicadas por los directivos en la organización estatal. Flores y Espilco (2020) trabajaron en un estudio que estuvo constituido por un grupo de cincuenta enfermeras; resultando que hubo un factor que generó un impacto medio en las dimensiones asociadas a las emociones con el rendimiento de las enfermeras. Consecutivamente, Meléndez (2020) concluyó en su tesis que el desempeño es un concepto fundamental y no debe tirarse al abandono por ningún momento, ya que esto es muy básico para poder obtener utilidades económicas en una organización.

Igualmente, Mendivel, et al. (2020) trabajaron en un estudio el cual tuvo una correlación positiva muy alta, tanto entre la gestión y la calidad que brindaban en el servicio de una entidad universitaria privada. De la misma manera Otoyá (2020) obtuvo una correlación alta en el ambiente laboral, vinculado con el rendimiento de los trabajadores, radicando en la importancia de un buen trato hacia ellos para que,

al generarse un espacio de convivencia y compañerismo, también la empresa tenga una tendencia a crecer. Así también, Rosado (2019) manifestó en los resultados de su estudio que, en las organizaciones estatales, las variables similares al presente estudio guardaban una relación bastante significativa ($r = 0,711$). Al respecto, Cajo (2019) comprobó que la gestión mal aplicada en una entidad puede causar un impacto negativo en la calidad que reciben los usuarios sugiriendo mejorar los procesos. Del mismo modo, Padilla (2018), realizó una investigación, trabajando con 80 colaboradores de una entidad, realizando la comprobación en la existencia de una repercusión regular en el manejo de la calidad de tal entidad, proyectado en el rendimiento laboral. Por otro lado, se tiene que Ferrer (2017) estableció en su estudio una correlación consolidada y vertical entre el rendimiento y la calidad de servicio de la empresa. En esta investigación, se trabajó con 121 personas; obtuvo un alfa de Cronbach de 0.935 y 0.926 para las variables similares; concluyéndose que la relación es directa con tendencia bilateral.

Finalmente, se tiene el trabajo que realizó Vizcardo (2017) acerca de la calidad de atención de la oficina de impuestos, trabajó con 120 encuestados concluyendo que había mucha distancia entre lo que el público esperaba y la realidad de la atención obtenida, se tuvo un -0.93% entre lo esperado y lo recibido ($3.74\% - 4.67\%$). Además, el 73% del público se encontraba totalmente insatisfecho, el 23.36% semi conforme y un mínimo 3.75% de acuerdo. Definitivamente había un descontento muy fuerte de los usuarios

En el plano internacional, podemos encontrar a Guatzon et al. (2020) que estudiaron acerca de la calidad en el servicio otorgado por 12 empresas de nivel pequeño y mediano, utilizaron 180 encuestas con 19 reactivos, concluyendo que los clientes fueron muy precisos en diferenciar las percepciones acerca de la calidad y la realidad al momento de tomar el servicio. De la misma forma, Maggi (2018) trabajó en emergencias pediátricas de un gran centro sanitario para conocer el nivel de calidad y satisfacción con el rendimiento de los trabajadores que ofrecían el servicio médico, tuvo 350 sujetos encuestados, que manifestaron en un 27% la desatención del hospital, manifestando que no perciben interés por brindar ayuda a los usuarios, incluso otro 39% estaba descontento con la calidad de atención, un 28% sentía mínima calidad y solo un 6% estaba satisfecho. En Tailandia,

Krudthong (2017) estudió la calidad de atención trabajando con SERVQUAL y encuestando a 120 sujetos, que manifestaron casi un 85% sentirse muy satisfechos con el servicio, y un 15 % solamente satisfechos, además calificaron el desempeño de los trabajadores como bastante bueno, con un 75 % de calificación de excelente rendimiento. Arciniegas y Mejías (2017) trabajaron con 205 personas que escogieron previamente para ser encuestados y calcular la calidad del servicio obteniendo un $R^2 = 0.4021$ de regresión múltiple, que significa que los usuarios se encontraban satisfechos con el servicio brindado y consideraban el rendimiento de los empleados con altas calificaciones como parte importante de la buena atención recibida. Igualmente los investigadores Rahman et al. (2017) consideraron unir las solicitudes de los clientes, sus inquietudes acerca del servicio, el trato de los empleados, el nivel de satisfacción y añadieron el grado de lealtad generado en los usuarios. Trabajaron con 300 encuestados que frecuentaban el servicio, demostrando que es posible tener una idea de lo esperado por los clientes y lo que reciben en la realidad en un 41.20%

Del mismo modo Ismail & Sheriff (2017) tuvieron como finalidad relacionar ambas variables, obteniendo una muestra de 407 colaboradores en un diseño correlacional. Obteniendo $r = 0.928$. En este estudio también se concluyó con la existencia de la relación entre las variables. Igualmente, Hanaysha (2016) cuyo objetivo fue definir la correlación del rendimiento de los empleados, y la calidad de atención; podemos ver que obtuvo la correlación de 0.475, 0.415 y 0.552 (usando una muestra de 242 participantes). Concluyendo así, la vinculación positiva existente. Finalmente, Guerrero et al. (2017) sugirieron que las empresas actualmente son más exigentes en conocer y comprender las motivaciones de sus trabajadores y así poder obtener mejores respuestas en torno a su satisfacción, y así lograr un mayor compromiso hacia la organización lo que mejoraría la calidad de atención

Las teorías relacionadas al rendimiento laboral, pueden enfocarse en lo que mencionó Chiavenato (2017), el cual aporta sobre el rendimiento laboral y la competitividad, con el propósito de reconocer puntos a mejorar, además de servir para hacer la medición respectiva del concepto que se tiene, por parte de los clientes y proveedores; pero, por otro lado, Carpio (2020) indicó que son útiles para

recopilar las metas propuestas y, a su vez, superar los fines de la alta jerarquía.

Velásquez (2019) brindó una proposición consistente en la valoración del desempeño de los trabajadores, estrechamente relacionados a las metas que estos se propongan en el ambiente donde laboran, de manera individual; lo cual traería como efecto la medición objetiva e integral de los resultados. Así también se afirma que es preciso que se considere la cualidad humana del colaborador, descartando cualquier prejuicio hacia este en el rato en que es evaluado.

Chiavenato (2017) indicó también que evaluar el rendimiento laboral es algo que se emplea en las empresas privadas y/o públicas como medios para el cálculo del alcance de objetivos, los cuales son definidos para cumplir con los fines empresariales. Con esto se quiere decir que la calidad que emplea el trabajador para con los clientes está relacionada con ello, pues aquí es donde las instituciones empresariales verifican las habilidades que tienen los empleados, tanto en el aspecto laboral como humano. Alles (2016) sostuvo que, para este mismo concepto, las empresas o entidades pueden convertirse en el pilar fundamental para enfocar su interés en el desarrollo de sus empleados, haciéndoles un seguimiento y, al mismo tiempo, motivándolos.

Robbins y Coulter (2010) refirieron que este es uno de los medios que dan pie a que los trabajadores en una empresa brinden un servicio con la calidad del caso, el cual hará que se estime un diagnóstico con los colaboradores, pues se verá el comportamiento y se proyectará este con el incremento de la productividad. Del mismo modo, Breeze (2017) manifestó que este concepto es determinado por objetivos que puede establecer un contexto organizacional, donde los colaboradores están más comprometidos con base en el desempeño mayor. De esto, los estudios han evidenciado los objetivos que tenga una empresa deben tener las características de desafiante y claras, lo que hace depender que esta intente influenciar en los empleados para que se concentren en sus metas.

Werther (2008), indicó que las acciones que los colaboradores realizan son observadas por los jefes, algo de mucha importancia para lograr los objetivos en conjunto, acotando que estos se miden con base en la competitividad del personal, así como en la medida en que este colabora y es proactivo. Robbins y Coulter

(2010) definieron también a esta como el comportamiento que muestran los colaboradores hacia los objetivos por algún tipo de incentivo, la cual es tomada en cuenta como estrategia para el cumplimiento de los propósitos, despegando de la parte personal de cada trabajador. De esto Stoner, et al. (1996) vincularon este concepto con la eficiencia laboral y su compromiso para el alcance de objetivos personales y organizacionales.

Robbins y Coulter (2010) se enfocaron en el tema del comportamiento y la forma en cómo se maneja al personal dentro de distintos parámetros que se consideran en una organización. De ello, Stoner, et al. (1996) acotaron que los trabajadores pueden demostrar su efectividad laboral mediante alguna actividad óptima asociada a las normas aplicadas, a su vez, para un desempeño correcto. Al respecto, Koontz, et al. (2012) indicaron, con respecto al rendimiento laboral, que este hace referencia a lo que se ve en los colaboradores, como parte de su aporte con el que se mide la competitividad de estos, así como el grado de compromiso laboral con la institución.

Por su parte, Alles (2016) manifestó que el gerente general de cualquier empresa debe cancelar todo tipo de juicio de valor al momento en que aplica las operaciones del enfoque administrativo, con el fin de cumplir con los propósitos empresariales; además de exponer tres dimensiones importantes para esta variable, las cuales son: Nivel de compromiso, resolución de problemas y nivel de iniciativa. Así también, Werther (2008) indicó con base en el rendimiento laboral que esto es lo que se observa en los empleados, el cual sirve como aporte para cumplir con los objetivos institucionales, importantes para el cumplimiento de los objetivos.

Así también, de acuerdo al nivel de compromiso, Alles (2016) manifestó que la conducta del colaborador se evalúa constantemente por la jefatura, para ver si cumple con los requerimientos solicitados para alcanzar los objetivos previstos. De ello se saca que los colaboradores que guardan un compromiso organizacional cumplen efectivamente, además de ahorrar tiempo y recursos a la empresa, por lo que deben ser recompensados. Así mismo, Robbins y Coulter (2010) manifestaron que una organización que mantenga una comunicación retroalimentativa con el staff de su plantilla, generará un mayor compromiso que se va a traducir en un

mayor rendimiento del trabajador.

En cuanto a lo que refiere Alles (2016) para la dimensión resolución de problemas, acotó que el colaborador de cualquier institución debe contar con la capacidad suficiente de brindar soluciones a los diversos problemas presentados por los clientes, además de contar con compromiso laboral; es decir, tener capacidad de resiliencia. Esta es una circunstancia en donde la comunicación trabajadora – cliente está por encima de todo, buscando estabilidad para ambas partes, fortaleciendo la relación.

Para la dimensión nivel de iniciativa, Alles (2016) indicó que está referida al acto de ejercer algún tipo de actividad de manera proactiva, pues el trabajador debe tener la capacidad de adelantarse a las cosas, viendo qué es lo que se puede hacer, además de estar comprometido con las políticas que se le brindan en la empresa y la cultura en sí, tanto con los clientes internos como externos. Este trabajador debe tener una visión personal y con el compromiso necesario para con la empresa, cosa que así se le brinda la posibilidad de tomar decisiones que aporten a esta.

Chiavenato (2017) hizo hincapié en las funciones básicas que toda organización empresarial debe tener si desea tener efectividad, ahorrando tiempo y dinero. Ante esto, se puede indicar lo que manifestó Fayol (1916) citado en Breeze (2017), exponiendo que existe un constructo de carácter universal en las entidades del sector público y privado, de manera estructural y anatómica en una determinada entidad. La efectividad general es consecuencia de una individual, la cual está proyectada en la razón laboral.

En el concepto de calidad de atención se tiene que Camisón et al. (2006) sostuvieron que se admite en cualquier entorno en el cual las delimitaciones que va a exigir el cliente pueden identificarse sin mucha dificultad, incluso manteniendo una estabilidad en el tiempo de tal manera que se estandaricen los servicios y procesos. Si se añade el servicio interno es tomar en cuenta las percepciones de los usuarios y tratar de cubrir sus expectativas al máximo.

El modelo a utilizar SERVQUAL, para medir la calidad de atención se basa en lo que el cliente tiene en mente del servicio y lo que obtiene en la realidad utiliza

cinco dimensiones, Elhajjar et al. (2020) justifica el modelo afirmando que los usuarios experimentan diferentes momentos antes del servicio y después de ser atendidos. Igualmente Mejias et al. (2018) propugnaron la importancia de las organizaciones de conocer que están buscando realmente los consumidores, que es lo que mas valoran y aprecian al evaluar la calidad, porque si las organizaciones tienen un conocimiento de dichas apreciaciones, tendrán mayores posibilidades de lealtad y éxito. Los dos autores mencionados convergen en la necesidad de conocer al consumidor y de que hay una diferencia entre las expectativas del cliente y la realidad que reciben.

Por otro lado Delahoz-Dominguez et al. (2020) manifestaron que en un entorno de alta competencia, como el que está ocurriendo actualmente, los consumidores van a tener el poder de decidir qué organización sube y cual descende, por lo que proponen una mayor cercanía a los usuarios. Es por ello que coincidiendo con Krudthong (2017) todos los servicios de diferentes ramas deben ser competitivos y contar con empleados de alto rendimiento, los cuales marcarán la diferencia en el mercado creando una ventaja competitiva respecto a los demás.

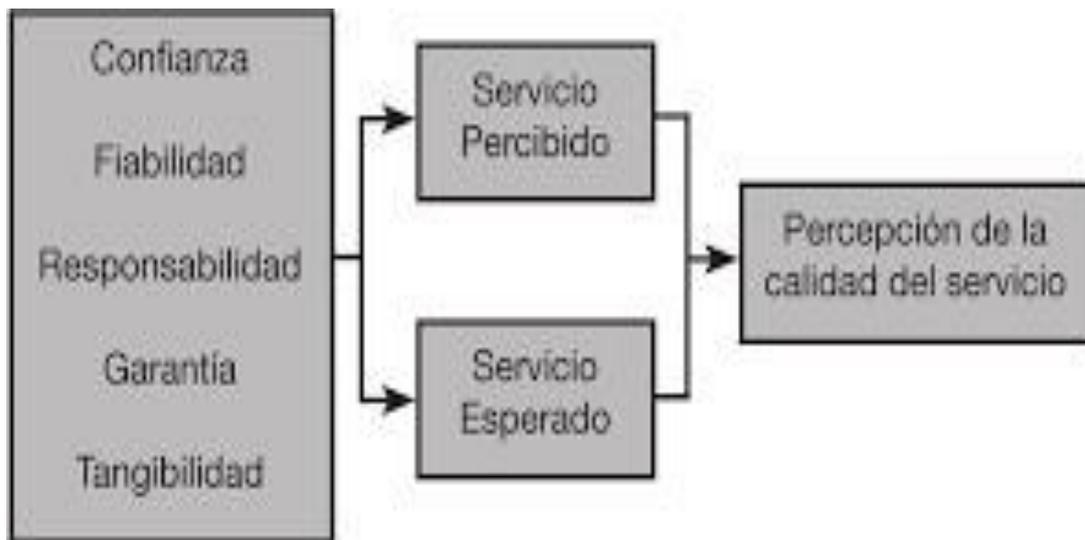
Por otra parte Ganga et al. (2019) estudiaron los servicios de instituciones públicas y la calidad de atención en ellas, observando que a comparación con las privadas existen notorias diferencias de servicio con excelencia, advirtieron que los consumidores actuales exigen mejores atenciones a sus demandas. Advirtieron también que SERVQUAL era un adecuado instrumento de medición de calidad, que distingue que es lo que espera en calidad de atención el consumidor. Las dimensiones son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se tiene que Berry et al. (1988), citado por Arciniegas & Mejías (2017) propusieron que la percepción de calidad del usuario es algo subjetivo y que el consumidor la define después de haber recibido el servicio y haberlo confrontado con lo que esperaba. De la misma manera se tiene que Parasuraman, et al. (1988), sostuvo que un cliente está satisfecho con la calidad de atención, cuando siente que ha cubierto sus expectativas acerca del servicio, y parte importante son los

trabajadores pues la mayoría de servicios contemplan una alta necesidad de mano de obra a diferencia de otras actividades económicas.

Ilustración 1

Dimensiones de calidad



Nota: Tomado de Parasuraman, et al. (1988)

En la dimensión tangibilidad, Parasuraman, et al. (1988), expuso que se trata de lo que se puede observar (lo que es palpable) las instalaciones, los locales, la infraestructura, el equipamiento, los almacenes, los insumos visibles, el equipo técnico, el personal administrativo, incluyendo la presentación de las oficinas, así como de los empleados. También se debe tomar en cuenta la presentación del producto final.

En la dimensión fiabilidad, Parasuraman, et al. (1988), sostenía que se basaba en la idoneidad, condición o competencia de los empleados de realizar el servicio de manera confiable con integridad añadiendo un sumo cuidado que el usuario va a terminar valorando. No se debe descuidar que el usuario permanece constantemente en contacto con los empleados y su rendimiento es observado

atentamente por ellos. Los colaboradores son clientes internos de la organización y permanecen en contacto la mayor parte del tiempo con los usuarios del servicio.

En la dimensión la capacidad de respuesta, Parasuraman, et al. (1988), sostuvo que es el talento, competencia o suficiencia que tiene un colaborador de llevar a término el servicio tomando en cuenta los cuidados necesarios para atender y cooperar en el momento preciso con el cliente. Es decir, estar atento para reaccionar positivamente ante cualquier requerimiento de los usuarios. Así el equipo humano de la organización tiene la responsabilidad de ser amable ante cualquier eventualidad que se presente.

En la dimensión seguridad, Parasuraman, et al. (1988) hizo referencia a que los empleados deben estar bien capacitados con conocimientos sólidos acerca de la empresa y de como atender a los clientes, exhibiendo una destreza que transmita convencimiento. De esta manera el usuario se siente tranquilo de haber tomado la decisión de tomar el servicio

En la dimensión empatía, Parasuraman, et al. (1988) hacía referencia a la idoneidad del trabajador que oferta el servicio de manera personalizada para hacer sentir cómodo al cliente, debido a que no todas las personas son similares y un trato que demuestre interés hacia el usuario, lo hará sentirse satisfecho, así se trate de una entidad privada o pública.

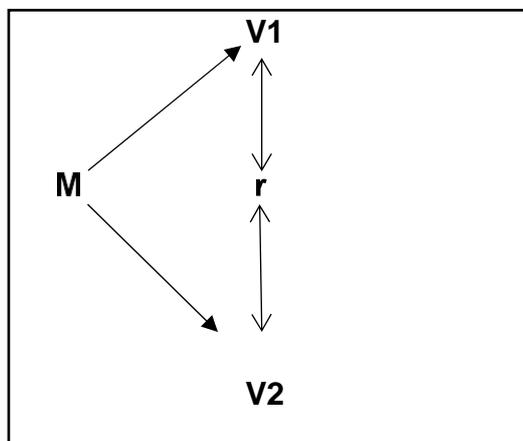
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de la investigación es básica, porque se desea incrementar y profundizar con respecto a las teorías planteadas acerca de las variables, tomando en cuenta a Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) es de diseño no experimental porque no se ha realizado de manera alguna manipulación intencional sobre las variables, ni se ha ejercido algún tipo de fiscalización. Y de enfoque cuantitativo por anteponer la lógica empírico-deductiva, tomando en cuenta procesos rígidos y trabajando información con estadísticas. Por otra parte, se tiene que Salkind & Scalona (2012) denotaron que cuando se trata de estudio de nivel correlacional se indaga acerca del grado de relación entre las variables. Según Bernal (2016) se define como transversal, debido a que se ha recogido la información en un determinado momento del tiempo

Ilustración 2

Modelo de diseño



M= Muestra de estudio

V1= Calidad de atención

V2= Rendimiento laboral

r= Correlación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1

Definición conceptual de Calidad de atención

Camisón et al. (2006) sostuvieron que se admite en cualquier entorno en el cual las delimitaciones que va a exigir el cliente pueden identificarse sin mucha dificultad, incluso manteniendo una estabilidad en el tiempo de tal manera que se estandaricen los servicios y procesos.

Operacionalización de la variable Calidad de atención

La variable se ha cualificado en cinco definiciones, relacionadas a la calidad (SERVQUAL) y el instrumento tiene un total de 25 ítems ordinales, el cuestionario fue elaborado por la autora. La recepción de los datos será con una encuesta virtual por el Covid 19, el instrumento fue verificado por expertos en el tema.

Variable 2

Definición conceptual de Rendimiento laboral

Chiavenato (2017) define que el rendimiento laboral se estudia de acuerdo a factores relacionados con el comportamiento, tales como la disciplina, cooperación, actitud, responsabilidad, iniciativa, discreción, inventiva, capacidad de realización, etc. Así también, con respecto a factores de operación, tales como la comprensión del trabajo, calidad, cantidad, precisión, liderazgo, etc.

Operacionalización de la variable rendimiento laboral:

La variable está ramificada por tres dimensiones: Nivel de compromiso, resolución de problemas y nivel de iniciativa, las cuales servirán para las pruebas de hipótesis respectivas. El instrumento será el cuestionario elaborado por la autora del trabajo, estando comprendido por veintidós ítems. Se procederá a recopilar los datos virtualmente, debido aún a las restricciones de las autoridades por la situación de la pandemia. La escala de medición será ordinal (Likert).

3.3. Población, muestra y muestreo

Tomando en cuenta a Santiváñez (2021) quien definió claramente que se refiere al total de sujetos que tienen características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. La población estará conformada por 75 trabajadores. Bernal (2016) sostiene que son el conglomerado de la totalidad de las unidades de muestreo.

Criterio de inclusión: Trabajadores que laboran a tiempo completo.

Criterio de exclusión: Trabajadores que cubren ausencias temporales

Muestra

Se precisa que es una fracción de individuos que formaran parte de una población para representarla, como afirmó Santiváñez (2021) que sostuvo que realmente de la muestra se logra hallar una data preponderante para el desarrollo de la investigación. Para el presente estudio se trabajará con una muestra censal

Muestreo

Se tiene que Martínez (2020), afirmó que el muestreo es el mecanismo a utilizar para obtener al grupo de individuos que van a conformar la muestra, en este caso la población es la muestra. De igual forma Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) Precisan que el muestreo es un procedimiento en el cual se maneja o se conoce la probabilidad de cada miembro de la población de formar parte de la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Quesada (2018) señaló que el cuestionario hace referencia a un conjunto de cuestionamientos acerca de la variable estudiada. La técnica a utilizarse es la encuesta y el instrumento el cuestionario, la encuesta según Bernal (2016) es una técnica de investigación ya estándar que luego de aplicarse mediante los cuestionarios procesan y analizan un conglomerado de informaciones de una muestra que representa a la población

Validez del instrumento

Como sostiene, Bernal (2016) un cuestionario tiene una fuerte validez cuando logra medir lo que se ha definido como destino. Para efectos del presente trabajo la selección por el método de juicio de expertos es la que será tomada para realizar esta investigación.

Confiabilidad del instrumento

De acuerdo a Quesada (2018) cuando se menciona que confiable es un instrumento, lo que se pretende es conocer la consistencia de la puntuación obtenida por los mismos individuos cuando se les evalúa en desemejantes momentos, se realizó un ensayo con 15 encuestadas. Se utilizó el α de Cronbach con una evaluación de prueba y el producto resultante se verificó en las tablas de Cramer y Howitt. (2004).

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

	α	N de elementos
Calidad de atención	0,887	25
Rendimiento laboral	0.786	22

3.5 Procedimiento

El trabajo empezará definiendo las variables, acompañados de sus indicadores y, de la misma manera, A continuación, se revisan los antecedentes (con una antigüedad máxima de seis años) y la literatura para definir claramente el marco teórico, el cual se conformará por lo hallado en las investigaciones de libros, publicaciones y trabajos previos. Con esta indagación se diseñarán los cuestionarios en base a fuentes previas. El mismo que será enviado a los colaboradores de la entidad de salud, vía online, con el propósito de armar los datos ordenadamente. La información

se recogerá con un permiso solicitado a la jefatura del puesto de salud, mediante los cuestionarios y obtenida ésta se procederá a procesarla para su respectivo análisis.

3.6 Método de análisis de datos

Se ha gestionado la autorización respectiva para obtener la información, luego se solicita la anuencia para poder encuestar y los datos se recogerán utilizando como instrumento el cuestionario, procediendo luego con el Excel para armar las figuras y tablas de frecuencia. Del mismo modo, para el contraste de hipótesis se tomará en cuenta el software SPSS, versión 25, el cual brindará la oportunidad de trabajar con base en estadística inferencial y así determinar el coeficiente de correlación, para lo cual se realizará la prueba de normalidad correspondiente.

3.7 Aspectos éticos

Para este trabajo de investigación, se citará correctamente, detallando cada una en el punto correspondiente a referencias. Se va a trabajar conforme a las normas de APA, las indicaciones del departamento de investigación, recurriendo al turnitin, para estar pendientes de observar el porcentaje de similitud. Los encuestados van a ser informados antes de responder los cuestionarios y se les brinda la privacidad, para la confiabilidad del caso. Dichos datos no serán manipulados, contándose, posteriormente, con los anexos respectivos.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y sus dimensiones

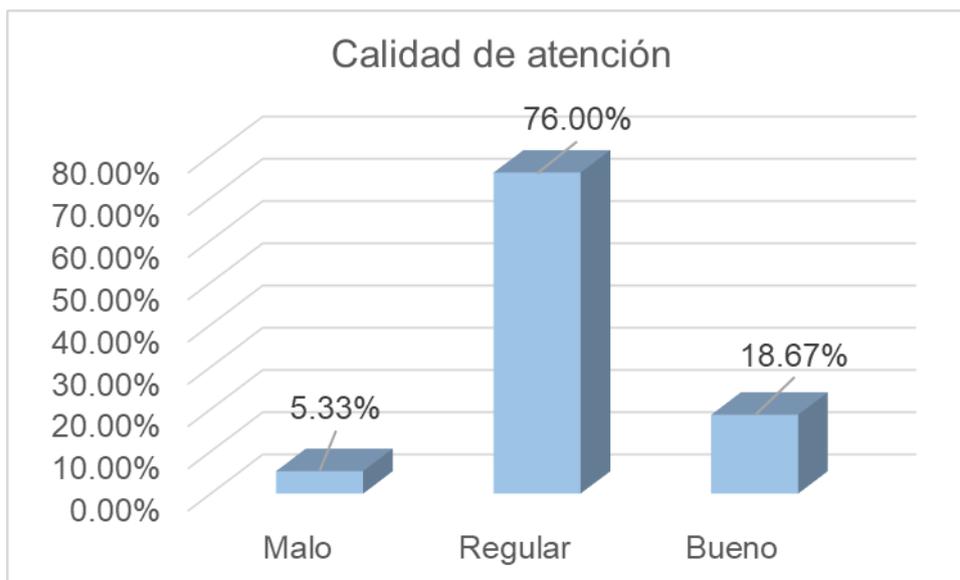
Tabla 2

Frecuencias de la variable calidad de atención

Niveles	Calidad de atención	
	fi	%
Malo	4	5.33%
Regular	57	76.00%
Bueno	14	18.67%
Total	75	100.00%

Ilustración 3

Frecuencias de la variable calidad de atención



Interpretación: Se observa que el 76.00% del total de la muestra consideran que la calidad de atención se encuentra en un nivel regular, mientras que el 18.67% lo percibe en un nivel bueno y solo el 5.33% de los integrantes lo ubica en un nivel malo.

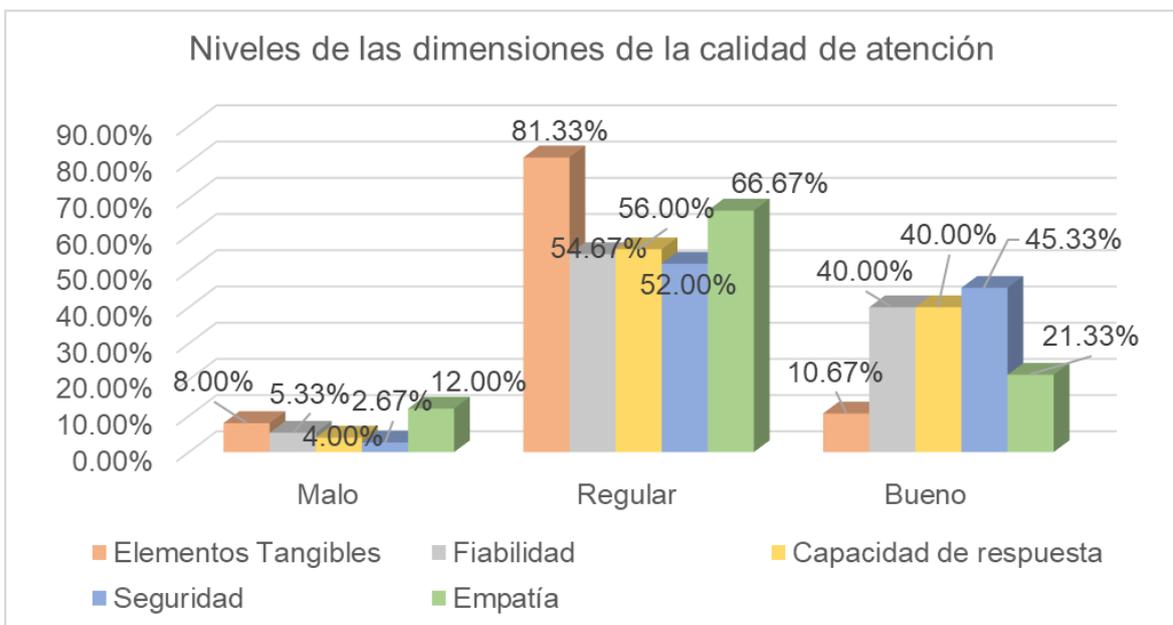
Tabla 3

Frecuencias de las dimensiones de la calidad de atención

Niveles	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	6	8.00%	4	5.33%	3	4.00%	2	2.67%	9	12.00%
Regular	61	81.33%	41	54.67%	42	56.00%	39	52.00%	50	66.67%
Bueno	8	10.67%	30	40.00%	30	40.00%	34	45.33%	16	21.33%
Total	75	100.00%	75	100.00%	75	100.00%	75	100.00%	75	100.00%

Tabla 4

Frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de atención



Interpretación: Los elementos tangibles son considerados de nivel regular de acuerdo al 81.33% de la muestra, seguido por un 10.67% que lo ubica bueno y el 8% lo percibe malo; se observa que la fiabilidad está en el nivel regular según el 54.67%, seguido por el 40.00% que lo ubica como bueno y el 5.33% lo considera como malo; respecto a la capacidad de respuesta se tiene que el 56.00% lo ubica en un nivel regular, el 40.00% en un nivel bueno y el 4 % en un nivel malo; además la seguridad es percibida como regular de acuerdo al 52.00% de la muestra,

seguido por el 45.33% que la aprecia como bueno y tan solo el 2.67% la ubica en nivel malo; por último, el 66.67% considera que la empatía es regular, seguido por el 21.33% que lo ubica como bueno y el 12.00% como malo.

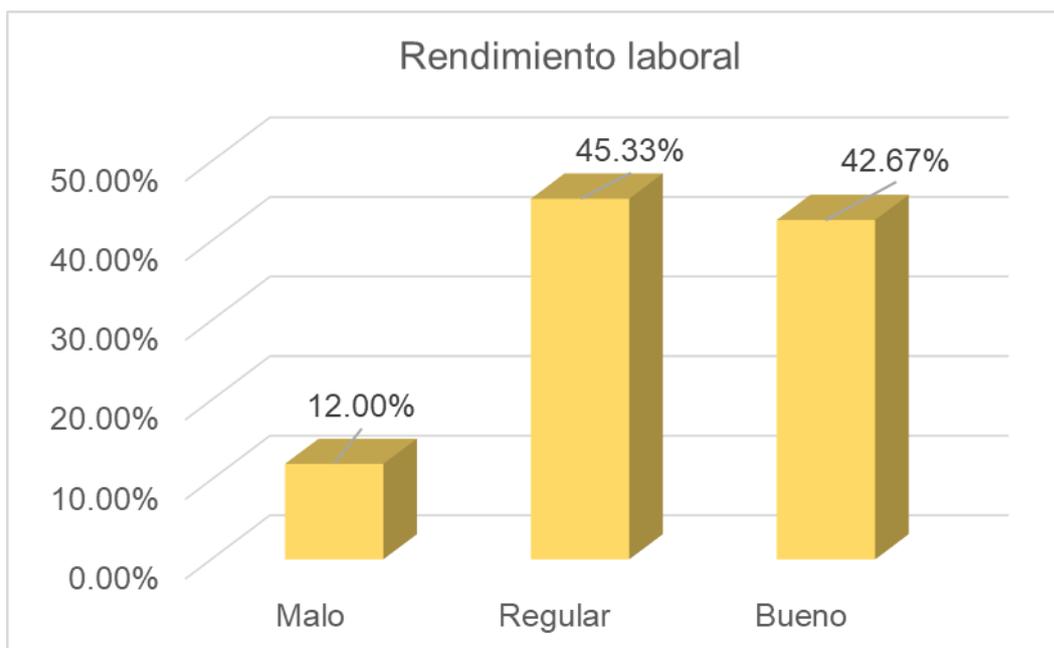
Resultados descriptivos de la variable rendimiento laboral y sus dimensiones

Tabla 5

Frecuencias de la variable rendimiento laboral

Niveles	Rendimiento laboral	
	fi	%
Malo	9	12.00%
Regular	34	45.33%
Bueno	32	42.67%
Total	75	100.00%

Ilustración 4 Frecuencias de la variable rendimiento laboral



Interpretación: Se observa que el 45.33% del total de la muestra considera que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel regular, mientras que el 42.67% lo percibe en un nivel bueno y tan solo el 12.00% de los integrantes lo ubican en un nivel malo.

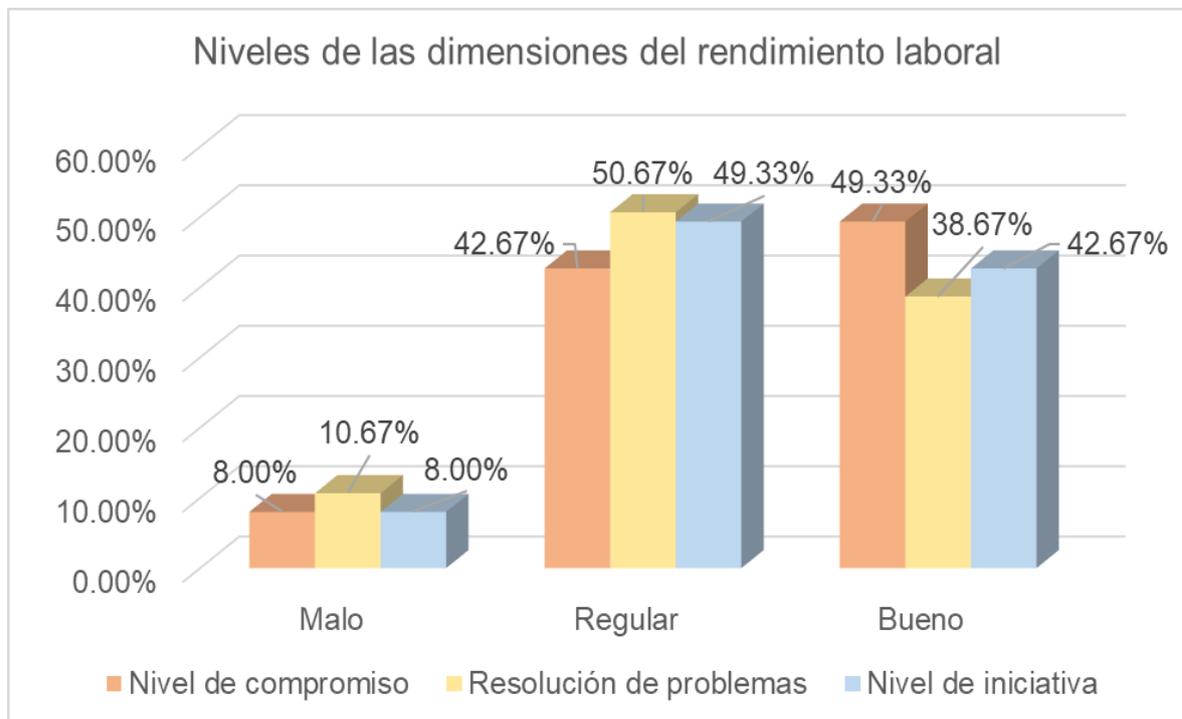
Tabla 6

Frecuencias de las dimensiones de la variable rendimiento laboral

Niveles	Nivel de compromiso		Resolución de problemas		Nivel de iniciativa	
	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	6	8.00%	8	10.67%	6	8.00%
Regular	32	42.67%	38	50.67%	37	49.33%
Bueno	37	49.33%	29	38.67%	32	42.67%
Total	75	100.00%	75	100.00%	75	100.00%

Ilustración 5

Frecuencias de las dimensiones de la variable rendimiento laboral



Interpretación: La resolución de problemas es considerado como regular de acuerdo al 50.67% de la muestra, seguido por un 38.67% que lo ubica como buenoy el 10.67% lo percibe como malo; se puede ver también que el nivel de iniciativa se encuentra en el nivel regular según el 49.33% de la muestra, seguido por el 42.67% que lo ubica como bueno y el 8.00% lo considera como malo; con respecto

al nivel de compromiso se tiene que el 49.33% lo ubica en un nivel bueno, el 42.67% en un nivel regular y el 8.00% en un nivel malo.

Resultados descriptivos entre la variable calidad de atención y el rendimiento laboral

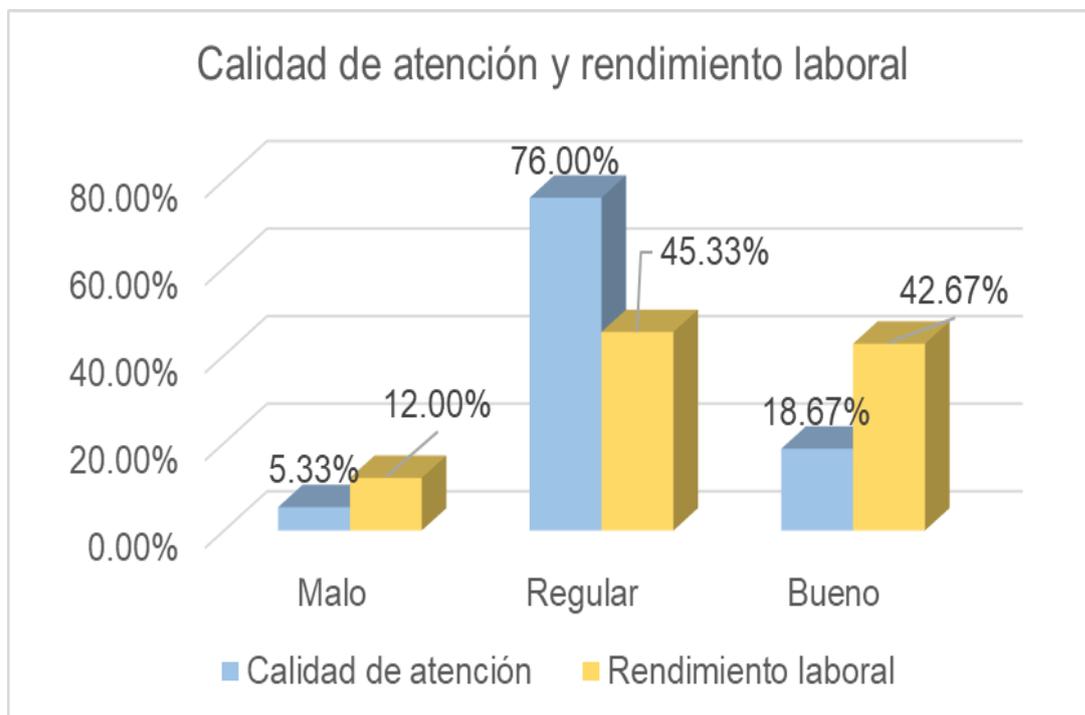
Tabla 7

Frecuencias de la variable calidad de atención y rendimiento laboral

Niveles	Calidad de atención		Rendimiento laboral	
	fi	%	fi	%
Malo	4	5.33%	9	12.00%
Regular	57	76.00%	34	45.33%
Bueno	14	18.67%	32	42.67%
Total	75	100.00%	75	100.00%

Ilustración 6

Frecuencias de la variable calidad de atención y rendimiento laboral



Interpretación: Se observa que la calidad de atención es considerada como bueno de acuerdo al 76.00% de la muestra, mientras que el 18.67% lo considera en un nivel bueno y el 5.33% de los participantes lo perciben como malo; así mismo, el

rendimiento laboral es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo.

Resultados descriptivos entre las dimensiones de la calidad de atención y la variable rendimiento laboral

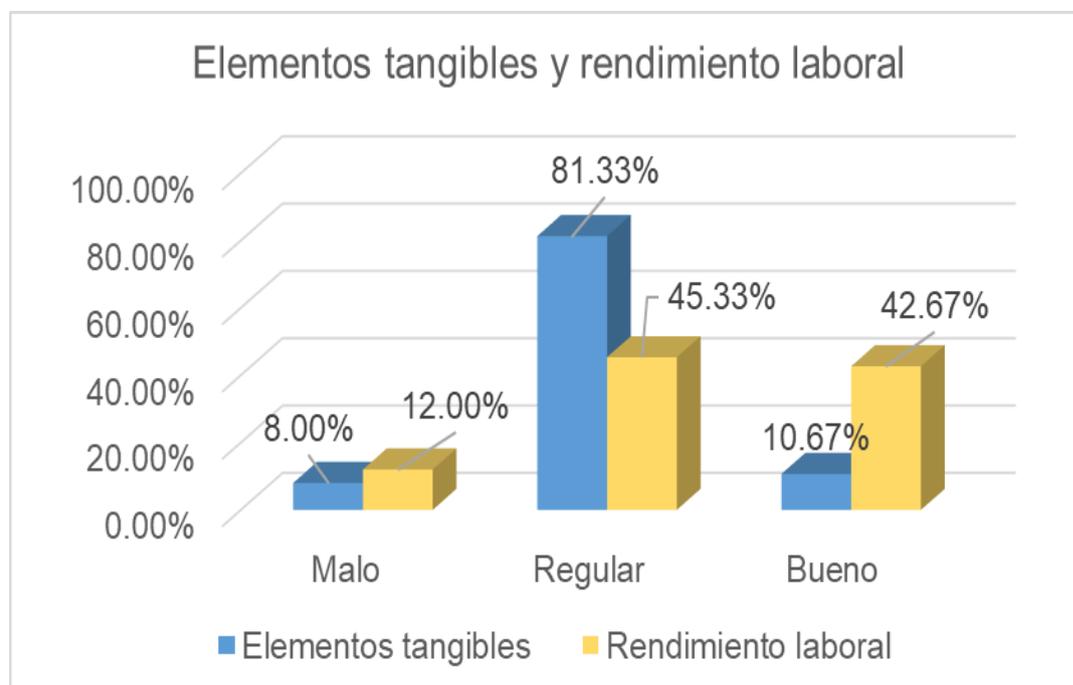
Tabla 8

Frecuencias de los elementos tangibles y el rendimiento laboral

Niveles	Elementos tangibles		Rendimiento laboral	
	fi	%	fi	%
Malo	6	8.00%	9	12.00%
Regular	61	81.33%	34	45.33%
Bueno	8	10.67%	32	42.67%
Total	75	100.00%	75	100.00%

Ilustración 7

Frecuencias de los elementos tangibles y el rendimiento laboral



Interpretación: Se observa que los elementos tangibles son considerados de nivel regular de acuerdo al 81.33% de la muestra, seguido por el 10.67% que lo ubica

como nivel bueno y solo el 8.00% lo aprecia en nivel malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo.

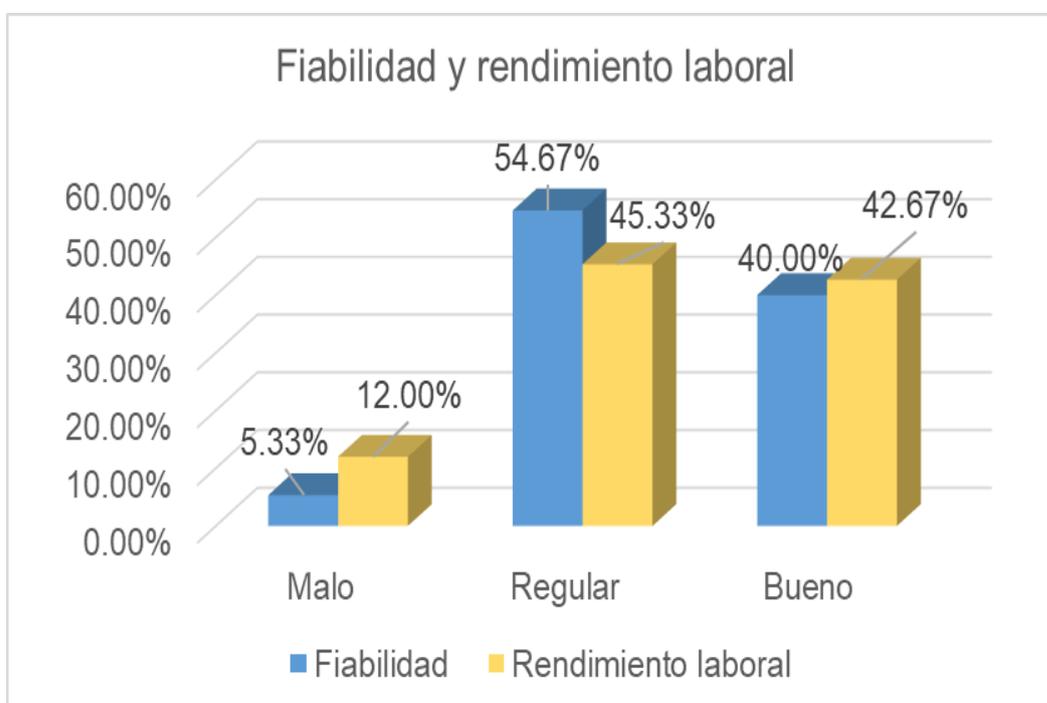
Tabla 9

Frecuencias de la fiabilidad y el rendimiento laboral

Niveles	Fiabilidad		Rendimiento laboral	
	fi	%	fi	%
Malo	4	5.33%	9	12.00%
Regular	41	54.67%	34	45.33%
Bueno	30	40.00%	32	42.67%
Total	75	100.00%	75	100.00%

Ilustración 8

Frecuencias de la fiabilidad y el rendimiento laboral



Interpretación: Se observa que la fiabilidad es considerada como regular de acuerdo al 54.67% de la muestra, seguido por el 40.00% que lo ubica como buenoy solo el 5.33% lo aprecia como malo; al ser comparado con el rendimiento laboralse tiene que esta variable es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel buenoy tan solo el 12.00% lo ubica como malo.

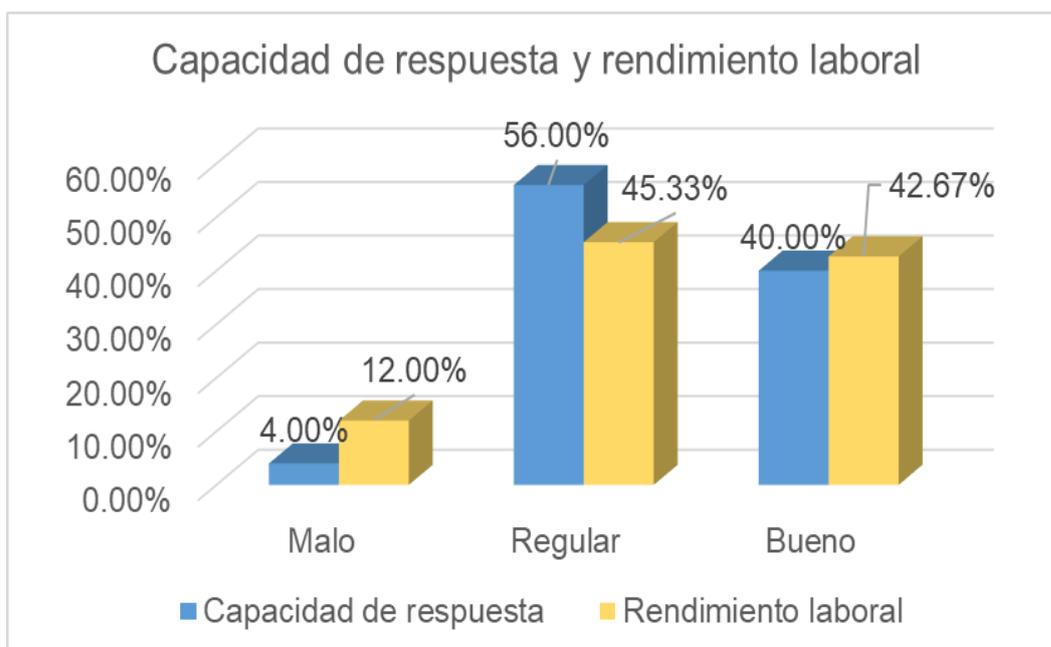
Tabla 10

Frecuencias de la capacidad de respuesta y el rendimiento laboral

Niveles	Capacidad de respuesta		Rendimiento laboral	
	fi	%	fi	%
Malo	3	4.00%	9	12.00%
Regular	42	56.00%	34	45.33%
Bueno	30	40.00%	32	42.67%
Total	75	100.00%	75	100.00%

Ilustración 9

Frecuencias de la capacidad de respuesta y el rendimiento laboral



Interpretación: Se observa que la capacidad de respuesta es considerada como regular de acuerdo al 56.00% de la muestra, seguido por el 40.00% que lo ubica como bueno y solo el 4.00% lo aprecia como malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo.

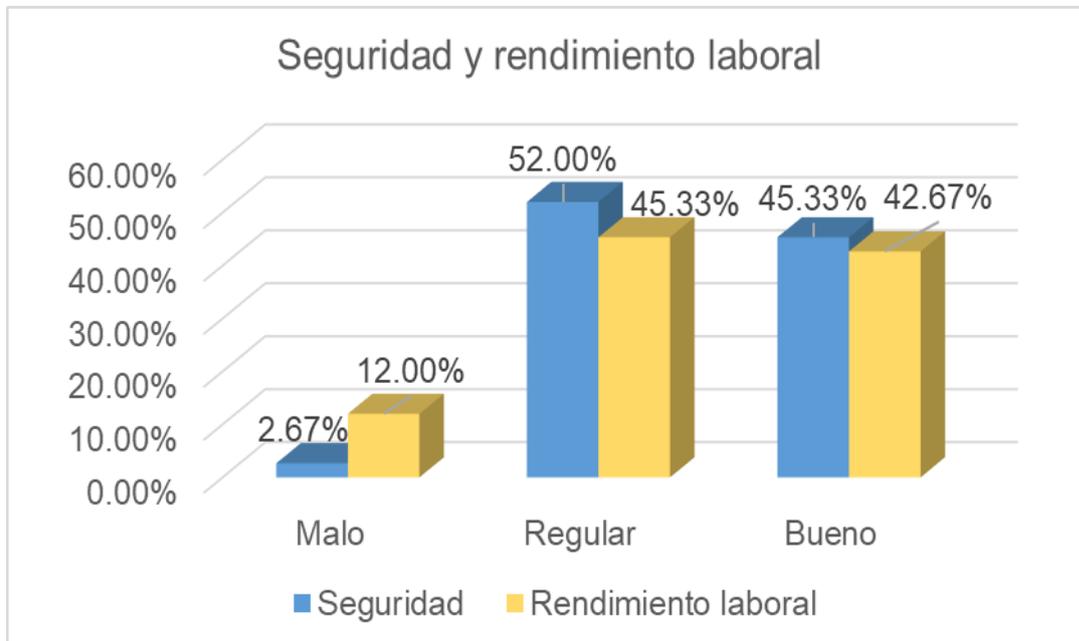
Tabla 11

Frecuencias de la seguridad y el rendimiento laboral

Niveles	Seguridad		Rendimiento laboral	
	fi	%	fi	%
Malo	2	2.67%	9	12.00%
Regular	39	52.00%	34	45.33%
Bueno	34	45.33%	32	42.67%
Total	75	100.00%	75	100.00%

Ilustración 10

Frecuencias de la seguridad y el rendimiento laboral



Interpretación: Se observa que la seguridad es considerada como regular de acuerdo al 52.00% de la muestra, seguido por el 45.33% que lo ubica como bueno y solo el 2.67% lo aprecia como malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la

muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo.

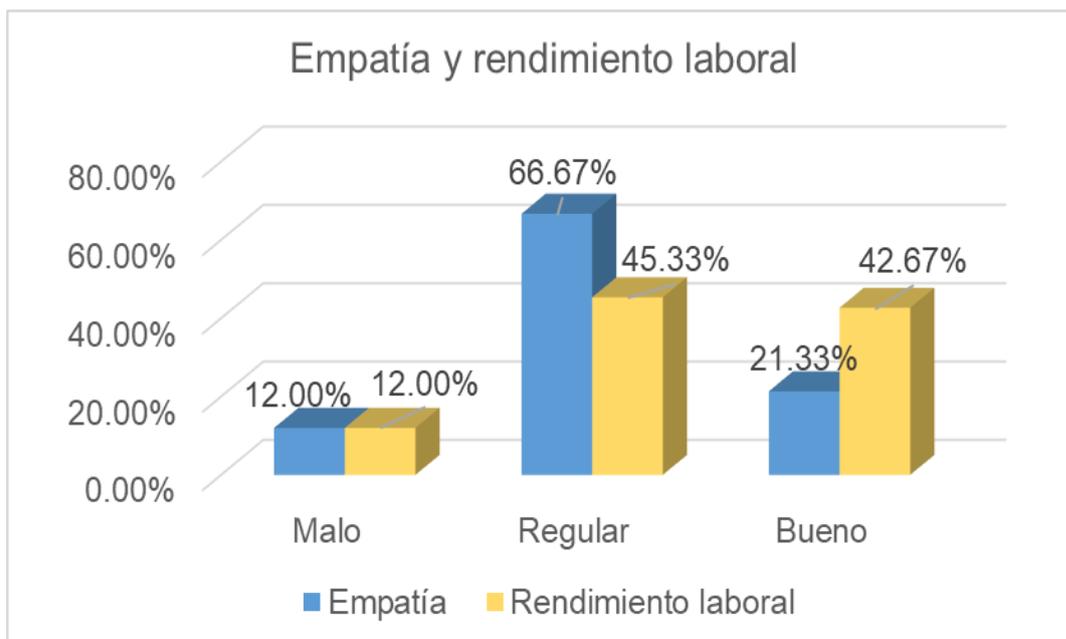
Tabla 12

Frecuencias de la empatía y el rendimiento laboral

Niveles	Empatía		Rendimiento laboral	
	fi	%	fi	%
Malo	9	12.00%	9	12.00%
Regular	50	66.67%	34	45.33%
Bueno	16	21.33%	32	42.67%
Total	75	100.00%	75	100.00%

Ilustración 11

Frecuencias de la empatía y el rendimiento laboral



Interpretación: Se observa que la empatía es considerada como regular de acuerdo al 66.67% de la muestra, seguido por el 21.33% que lo ubica como bueno y solo el 12.00% lo aprecia como malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo.

Tablas cruzadas de la variable calidad de atención y el rendimiento laboral

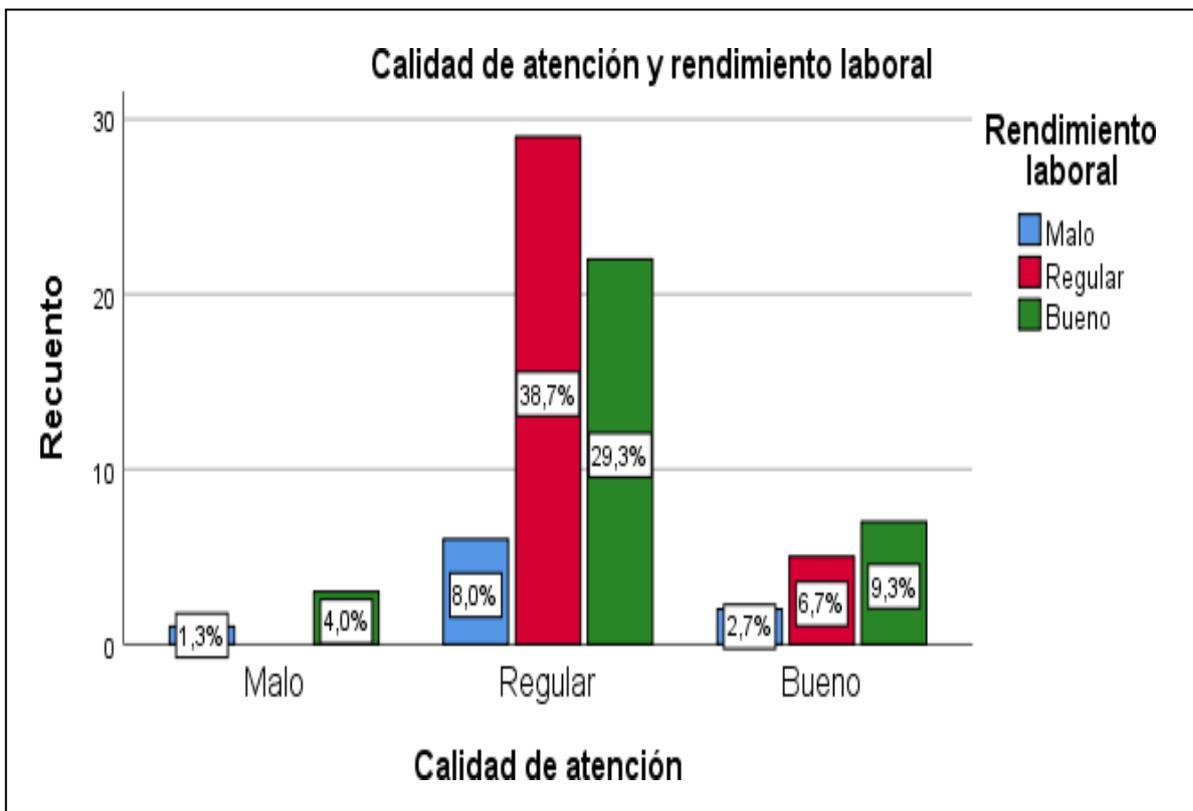
Tabla 13

Tabla cruzada de la calidad de atención y el rendimiento laboral

		Rendimiento laboral				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Calidad de atención	Malo	Recuento	1	0	3	4
		% del total	1,3%	0,0%	4,0%	5,3%
	Regular	Recuento	6	29	22	57
		% del total	8,0%	38,7%	29,3%	76,0%
	Bueno	Recuento	2	5	7	14
		% del total	2,7%	6,7%	9,3%	18,7%
Total	Recuento	9	34	32	75	
	% del total	12,0%	45,3%	42,7%	100,0%	

Ilustración 12

Figura agrupada de la calidad de atención y el rendimiento laboral



Interpretación. De los 75 encuestados, el 5.3% perciben que la calidad de atención se encuentra en un nivel malo, de los cuales el 4.0% se ubicó en el nivel bueno de rendimiento laboral seguido por un 1.3% en un nivel malo; además, el 76.0% de la muestra considera que la calidad de atención es regular donde el 29.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 38.7% lo percibe como regular y solo el 8.0% lo califica como malo; por último, el 18.7% de los participantes consideran que la calidad de atención se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 9.3% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, seguido por el 6.7% que lo califica como regular y solo el 2.7% lo aprecia como malo.

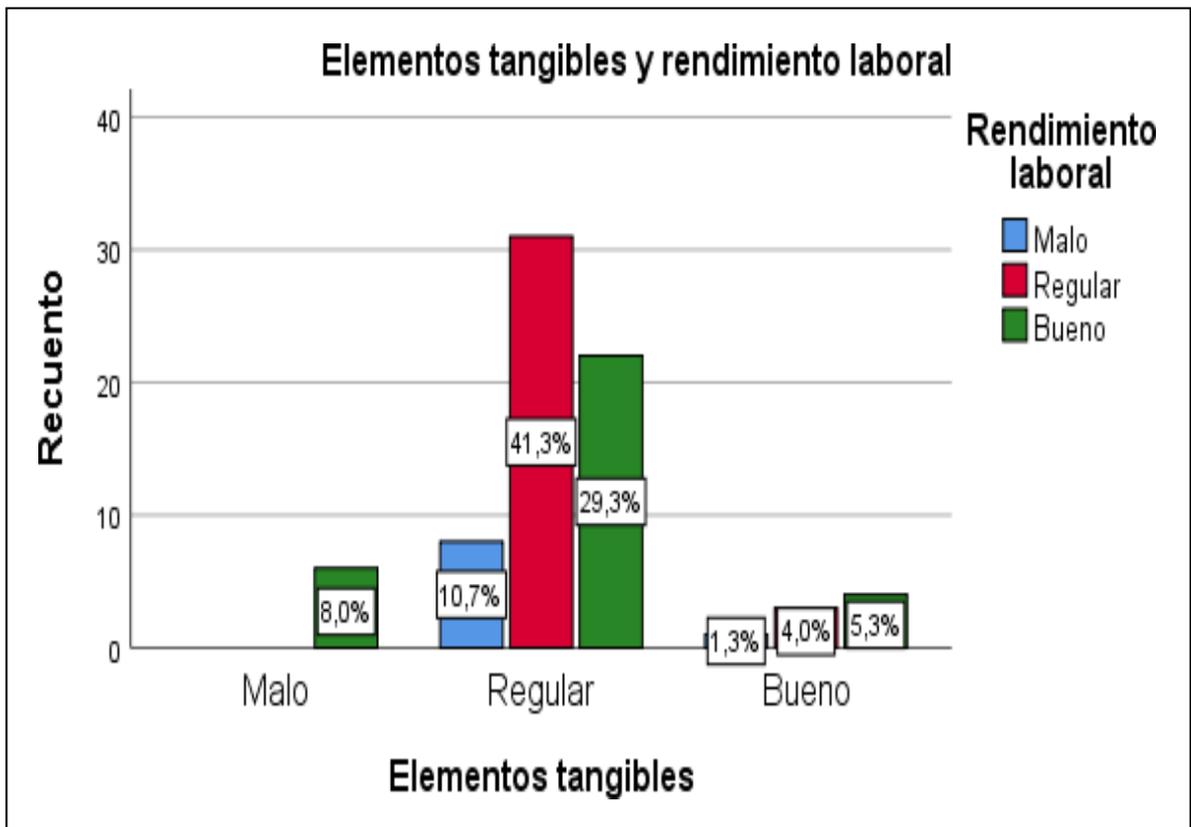
Tabla 14

Tabla cruzada de los elementos tangibles y el rendimiento laboral

		Rendimiento laboral				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Elementos tangibles	Malo	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%
	Regular	Recuento	8	31	22	61
		% del total	10,7%	41,3%	29,3%	81,3%
	Bueno	Recuento	1	3	4	8
		% del total	1,3%	4,0%	5,3%	10,7%
Total	Recuento	9	34	32	75	
	% del total	12,0%	45,3%	42,7%	100,0%	

Ilustración 13

Figura agrupada de los elementos tangibles y el rendimiento laboral



Interpretación. De los 75 encuestados, el 8.0% percibe que los elementos tangibles están en un nivel malo, de los cuales esos 8.0% se ubicaron en el nivel bueno de rendimiento laboral; además, el 81.3% de la muestra consideraron que los elementos tangibles se encuentra en un nivel regular donde el 29.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 41.3% lo percibe como regular y solo el 10.7% lo califica como malo; por último, el 10.7% de los participantes consideran que los elementos tangibles se encuentran en un nivel bueno, de los cuales el 5.3% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, seguido por el 4.0% que lo califica como regular y solo el 1.3% lo aprecia como malo.

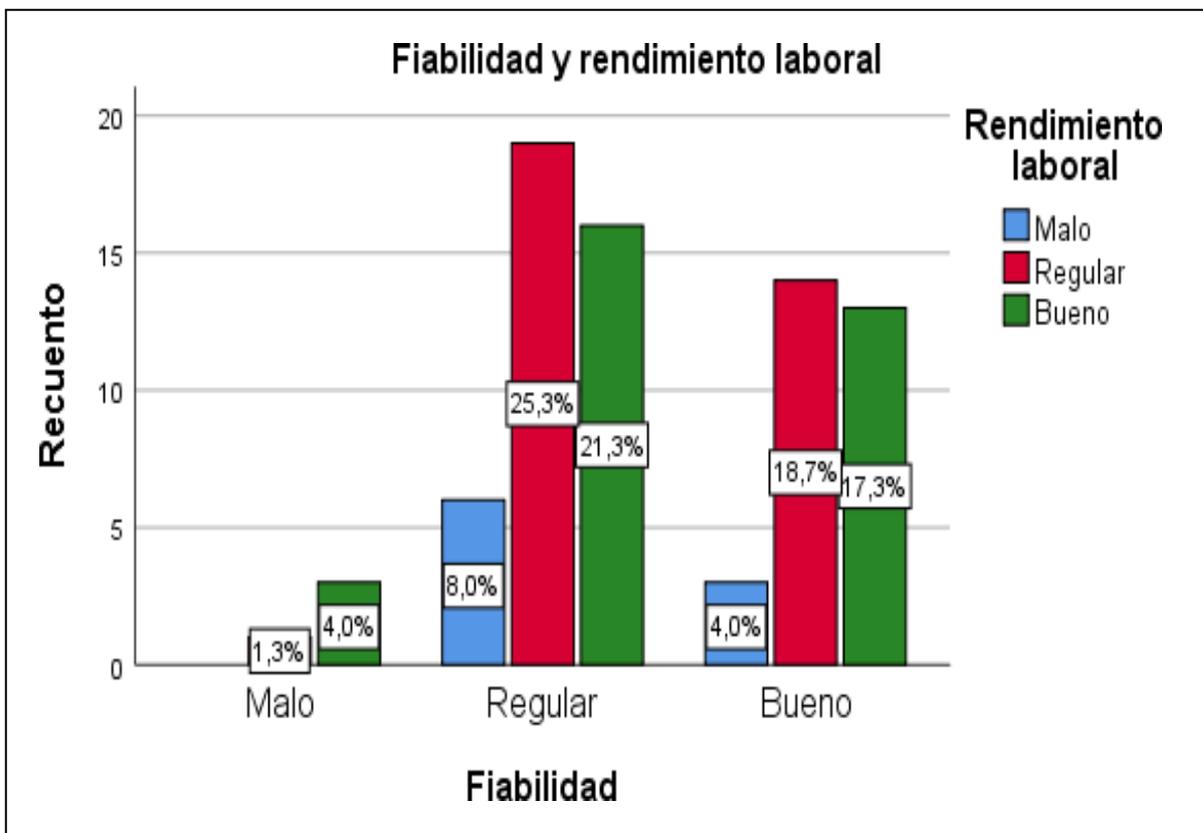
Tabla 15

Tabla cruzada de la fiabilidad y el rendimiento laboral

		Rendimiento laboral			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Fiabilidad	Malo				
	Recuento	0	1	3	4
	% del total	0,0%	1,3%	4,0%	5,3%
	Bueno				
	Recuento	6	19	16	41
	% del total	8,0%	25,3%	21,3%	54,7%
Total	Recuento	9	34	32	75
	% del total	12,0%	45,3%	42,7%	100,0%

Ilustración 14

Figura agrupada de la fiabilidad y el rendimiento laboral



Interpretación. De los 75 encuestados, el 5.3% perciben que la fiabilidad se encuentran en un nivel malo, de los cuales esos 4.0% se ubicaron en el nivel bueno de rendimiento laboral, seguido por el 1.3% que consideran un nivel regular de rendimiento laboral; además, el 54.7% de la muestra consideraron que la fiabilidad se encuentra en un nivel regular donde el 21.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 25.3% lo percibe como regular y solo el 8.0% lo califica como malo; por último, el 40.0% de los participantes consideran que la fiabilidad se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 17.3% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 18.7% lo califica como regular y solo el 4.0% lo aprecia como malo.

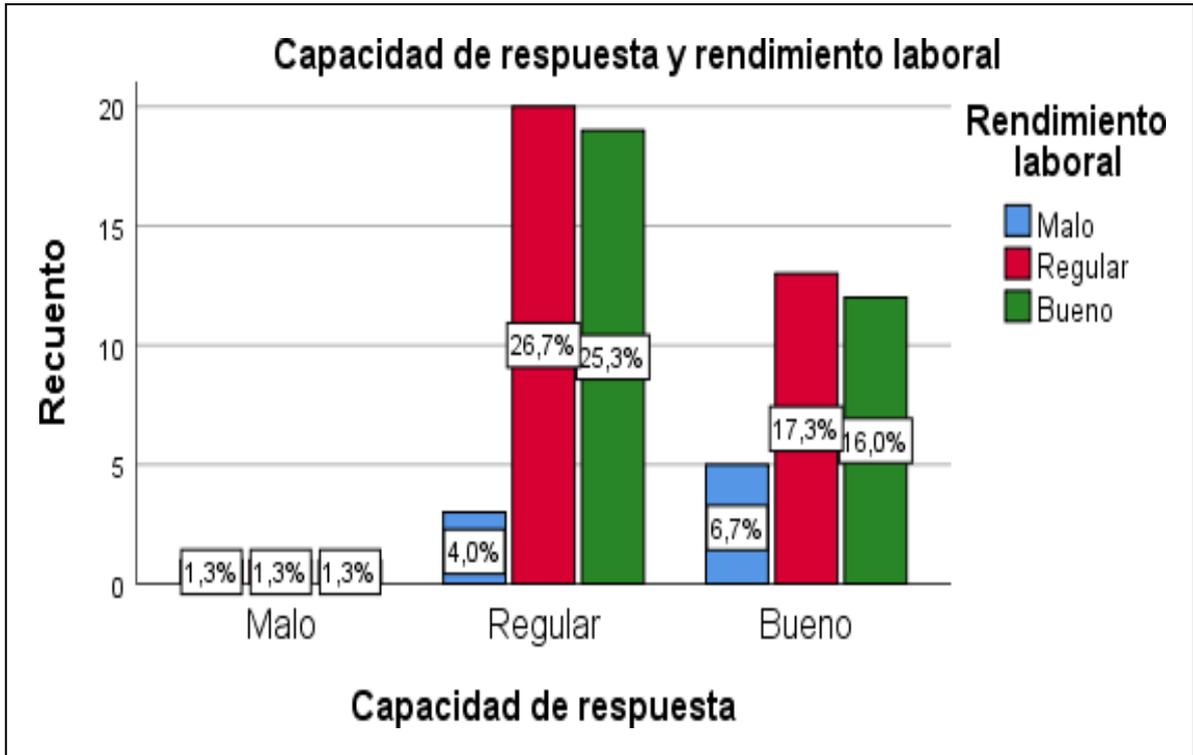
Tabla 16

Tabla cruzada de la capacidad de respuesta y el rendimiento laboral

		Rendimiento laboral				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Capacidad de respuesta	Malo	Recuento	1	1	1	3
		% del total	1,3%	1,3%	1,3%	4,0%
	Regular	Recuento	3	20	19	42
		% del total	4,0%	26,7%	25,3%	56,0%
	Bueno	Recuento	5	13	12	30
		% del total	6,7%	17,3%	16,0%	40,0%
Total	Recuento	9	34	32	75	
	% del total	12,0%	45,3%	42,7%	100,0%	

Ilustración 15

Figura agrupada de la capacidad de respuesta y el rendimiento laboral



Interpretación. De los 75 encuestados, el 4.0% percibe que la capacidad de respuesta se encuentran en un nivel malo, de los cuales el 1.3% coincidieron al manifestar que el rendimiento laboral se encuentra en los niveles malo, regular y bueno; además, el 56.0% de la muestra consideraron que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel regular donde el 25.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 26.7% lo percibe como regular y solo el 4.0% lo califica como malo; por último, el 40.0% de los participantes consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 16.0% percibe que el rendimiento laboral se encuentran en un nivel bueno, mientras que el 17.3% lo califica como regular y solo el 6.7% lo aprecia como malo.

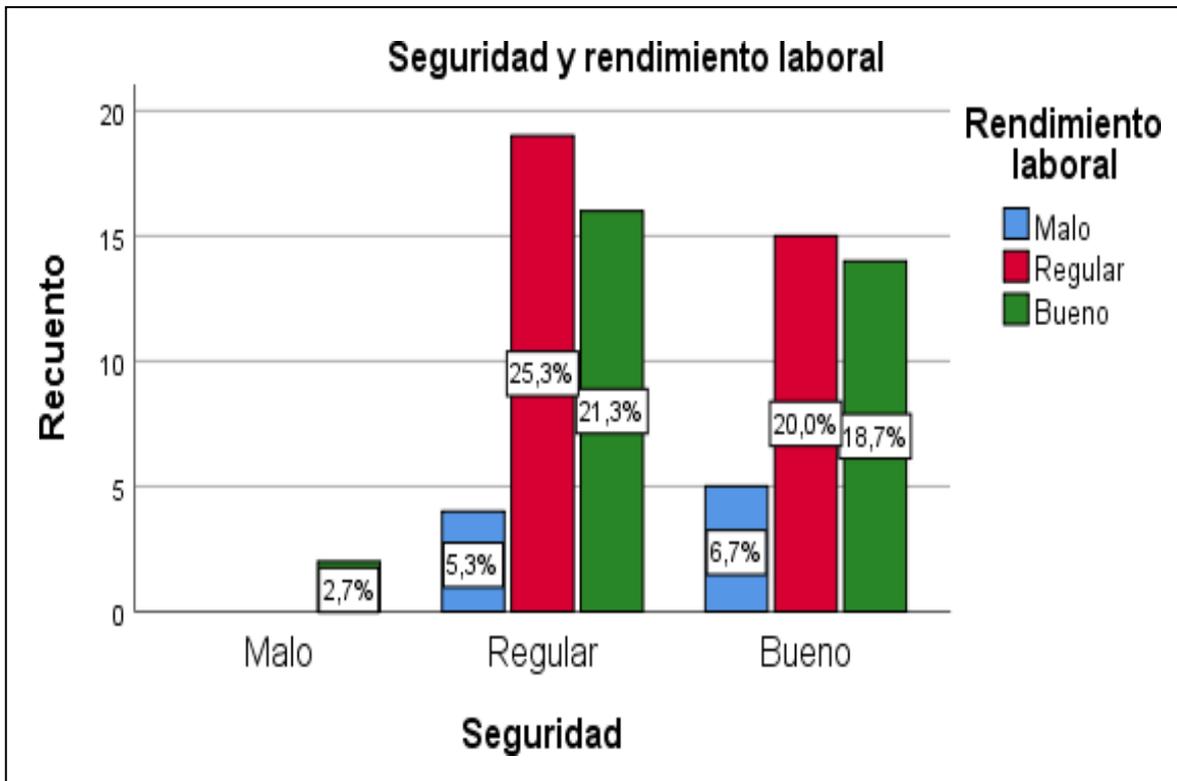
Tabla 17

Tabla cruzada de la seguridad y el rendimiento laboral

		Rendimiento laboral				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Seguridad	Malo	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,7%	2,7%
	Regular	Recuento	4	19	16	39
		% del total	5,3%	25,3%	21,3%	52,0%
	Bueno	Recuento	5	15	14	34
		% del total	6,7%	20,0%	18,7%	45,3%
Total	Recuento	9	34	32	75	
	% del total	12,0%	45,3%	42,7%	100,0%	

Ilustración 16

Figura agrupada de la seguridad y el rendimiento laboral



Interpretación. De los 75 encuestados, el 2.7% percibe que la seguridad se encuentra en un nivel malo, de los cuales ese 2.7% manifestaron que el rendimiento laboral se encuentra en el nivel bueno; además, el 52.0% de la muestra consideraron que la seguridad se encuentra en un nivel regular donde el 21.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 25.3% lo percibe como regular y solo el 5.3% lo califica como malo; por último, el 45.3% de los participantes consideran que la seguridad se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 18.7% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 20.0% lo califica como regular y solo el 6.7% lo aprecia como malo.

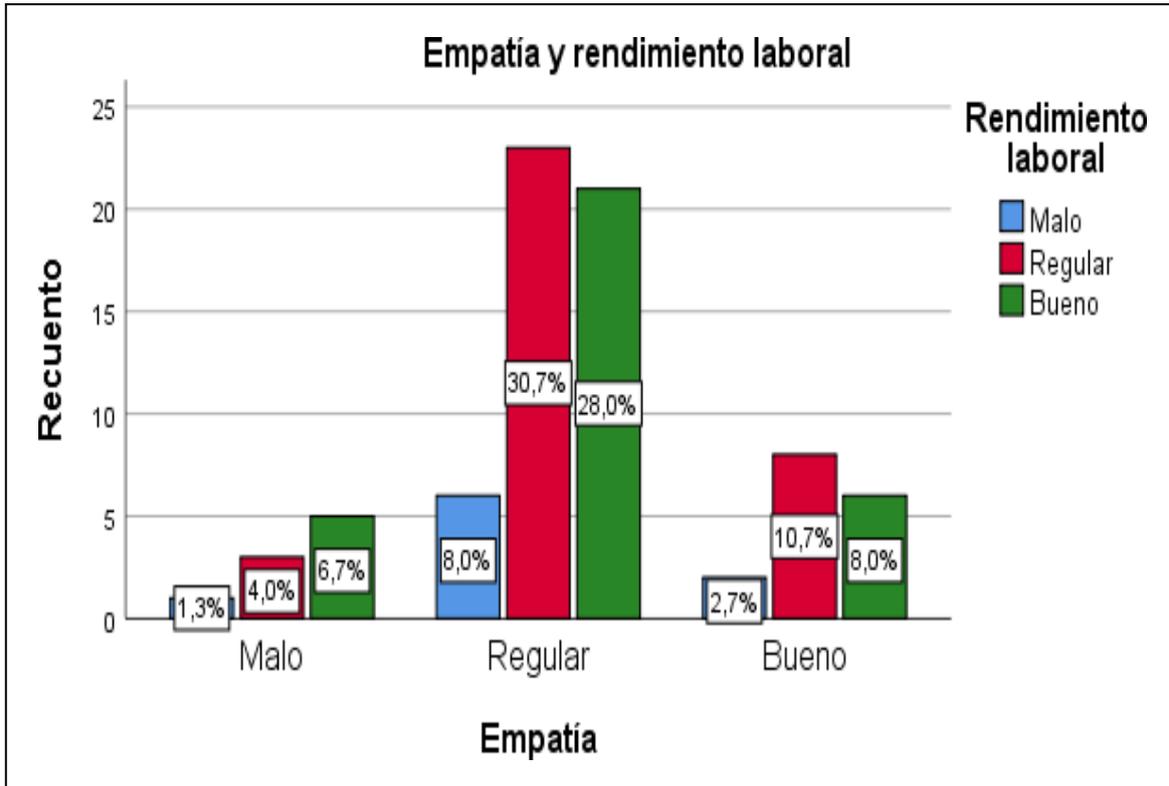
Tabla 18

Tabla cruzada de la empatía y el rendimiento laboral

		Rendimiento laboral				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Empatía	Malo	Recuento	1	3	5	9
		% del total	1,3%	4,0%	6,7%	12,0%
	Regular	Recuento	6	23	21	50
		% del total	8,0%	30,7%	28,0%	66,7%
	Bueno	Recuento	2	8	6	16
		% del total	2,7%	10,7%	8,0%	21,3%
Total	Recuento	9	34	32	75	
	% del total	12,0%	45,3%	42,7%	100,0%	

Ilustración 17

Figura agrupada de la empatía y el rendimiento laboral



Interpretación. De los 75 encuestados, el 12.0% percibe que la empatía se encuentra en un nivel malo, de los cuales el 6.7% se ubica en un nivel bueno de rendimiento laboral, seguido por el 4.0% que lo considera como regular y solo un 1.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en el nivel malo; además, el 66.7% de la muestra consideraron que la empatía se encuentra en un nivel regular donde el 28.0% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 30.7% lo percibe como regular y solo el 8.0% lo califica como malo; por último, el 21.3% de los participantes consideran que la empatía se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 8.0% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 10.7% lo califica como regular y solo el 2.7% lo aprecia como malo.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

H_i: La calidad de atención se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022.

H₀: La calidad de atención no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022.

Tabla 17

Correlación de la variable calidad de atención y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
		Coefficiente de correlación	0,384
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	0,000
		N	75

Interpretación: Se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, a partir de ello se evidencia que existe relación entre las variables y presentan un coeficiente de correlación de 0.384, significando una correlación positiva de magnitud débil, pero eso quiere decir que, si la calidad presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

H₀: Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

Tabla 19

Correlación de los elementos tangibles y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
		Coefficiente de correlación	0,367
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	0,000
		N	75

Interpretación: Se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la dimensión 1 y la variable con un coeficiente de correlación de 0.367, significando una correlación positiva de magnitud débil, eso quiere decir que, si los elementos tangibles presentan mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 2

H2: La fiabilidad se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

H₀: La fiabilidad no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

Tabla 20

Correlación de la fiabilidad y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
		Coefficiente de correlación	0,324
Rho de Spearman	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	0,000
		N	75

Interpretación: Se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la fiabilidad y la variable con un coeficiente de correlación de 0.324, significando una correlación positiva de magnitud débil, eso quiere decir que, si la fiabilidad presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

H₀: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

Tabla 21

Correlación de la capacidad de respuesta y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
		Coeficiente de correlación	0,582
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	0,000
		N	75

Interpretación: Se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la dimensión 3 y la variable con un coeficiente de correlación de 0.482, significando una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que, si la capacidad de respuesta presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 4

H4: La seguridad se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

H₀: La seguridad no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

Tabla 22

Correlación de la seguridad y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
		Coeficiente de correlación	0,578
Rho de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	0,000
		N	75

Interpretación: Se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la seguridad y la variable con un coeficiente de correlación de 0.578, significando una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que, si la dimensión presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 5

H5: La empatía se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

H₀: La empatía no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca 2022

Tabla 23

Relaciona significativamente laboral del personal asistencial de un centro de salud

			Rendimiento laboral
		Coefficiente de correlación	0,639
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	0,000
		N	75

Interpretación: Se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la empatía y la variable con un coeficiente de correlación de 0.639, significando una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que, si la dimensión presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa.

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se busca conocer la relación entre la calidad de atención y el rendimiento laboral en un centro sanitario de Cajamarca, los autores Robbins y Coulter (2010) refirieron que evaluar el rendimiento laboral es uno de los medios que permite que los trabajadores en una empresa brinden un servicio con la calidad del caso, el cual hará que se estime un diagnóstico con los colaboradores, pues se verá el comportamiento y se proyectará este con el incremento de la productividad. En el tema de calidad Camisón et al. (2006) sostuvieron que se admite en cualquier entorno en el cual las delimitaciones que va a exigir el cliente pueden identificarse sin mucha dificultad, incluso manteniendo una estabilidad en el tiempo de tal manera que se estandaricen los servicios y procesos. Si se añade la calidad de atención es tomar en cuenta las percepciones de los usuarios y tratar de cubrir sus expectativas al máximo.

Como objetivo general se ha planteado determinar la relación entre la calidad de atención y rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca, se obtuvo un p-valor de $0,000 < 0,05$ y un $r= 0.384$, significando una correlación positiva de magnitud débil, pero eso quiere decir que, si la calidad presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. En el plano descriptivo, respecto a la calidad el 76.00% del total de la muestra consideran que la calidad de atención se encuentra en un nivel regular, mientras que el 18.67% lo percibe en un nivel bueno y solo el 5.33% de los integrantes lo ubica en un nivel malo. Al analizar sus dimensiones los elementos tangibles son considerados de nivel regular de acuerdo al 81.33% de la muestra, seguido por un 10.67% que lo ubica bueno y el 8% lo percibe malo; se observa que la fiabilidad está en el nivel regular según el 54.67%, seguido por el 40.00% que lo ubica como bueno y el 5.33% lo considera como malo; respecto a la capacidad de respuesta se tiene que el 56.00% lo ubica en un nivel regular, el 40.00% en un nivel bueno y el 4 % en un nivel malo; además la seguridad es percibida como regular de acuerdo al 52.00% de la muestra, seguido por el 45.33% que la aprecia como bueno y tan solo el 2.67% la ubica en nivel malo; por último, el 66.67% considera que la empatía es regular, seguido por el 21.33% que lo ubica como bueno y el 12.00% como malo. Los

resultados obtenidos muestran que la calidad es percibida en su mayoría en un nivel regular por los mismos trabajadores, es decir, son conscientes de que no están brindando un servicio de primera clase o no ponen de su parte para mejorar. Al analizar la variable rendimiento laboral el 45.33% del total de la muestra considera que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel regular, mientras que el 42.67% lo percibe en un nivel bueno y tan solo el 12.00% de los integrantes lo ubican en un nivel malo. En el caso de las dimensiones de la variable La resolución de problemas es considerado como regular de acuerdo al 50.67% de la muestra, seguido por un 38.67% que lo ubica como bueno y el 10.67% lo percibe como malo; se puede ver también que el nivel de iniciativa se encuentra en el nivel regular según el 49.33% de la muestra, seguido por el 42.67% que lo ubica como bueno y el 8.00% lo considera como malo; con respecto al nivel de compromiso se tiene que el 49.33% lo ubica en un nivel bueno, el 42.67% en un nivel regular y el 8.00% en un nivel malo. También se pudo observar que de los 75 encuestados, el 5.3% perciben que la calidad de atención se encuentra en un nivel malo, de los cuales el 4.0% se ubicó en el nivel bueno de rendimiento laboral seguido por un 1.3% en un nivel malo; además, el 76.0% de la muestra considera que la calidad de atención es regular donde el 29.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 38.7% lo percibe como regular y solo el 8.0% lo califica como malo; por último, el 18.7% de los participantes consideran que la calidad de atención se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 9.3% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, seguido por el 6.7% que lo califica como regular y solo el 2.7% lo aprecia como malo. Estos resultados muestran poco compromiso de los trabajadores, lo que se expuso al presentar la problemática del estudio. Por lo expuesto se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, a partir de ello se evidencia que existe una relación débil entre las variables ($r=0.384$). Los resultados que se han obtenido se corroboran con lo descubierto por Vizcardo (2017) acerca de la calidad de atención de la oficina de impuestos, trabajó con 120 encuestados concluyendo que había mucha distancia entre lo que el público esperaba y la realidad de la atención obtenida, se tuvo un -0.93 % entre lo esperado y lo recibido (3.74 % - 4.67 %). Además, el 73 % del público se encontraba totalmente insatisfecho, el 23.36 % semiconforme y un mínimo 3.75 % de acuerdo. Definitivamente había un descontento de los usuarios que se puede deber a diferentes factores que sería interesante en estudios posteriores sean

investigados. Por otra parte, se tiene que Arciniegas y Mejías (2017) trabajaron con 205 personas que escogieron previamente para ser encuestados y calcular la calidad del servicio obteniendo un $R^2 = 0.4021$ de regresión múltiple, que significa que los usuarios se encontraban satisfechos con el servicio brindado y consideraban el rendimiento de los empleados con altas calificaciones como parte importante de la buena atención recibida. Igualmente, los investigadores Rahman et al. (2017) quienes consideraron unir las solicitudes de los clientes, sus inquietudes acerca del servicio, el trato de los empleados, el nivel de satisfacción y añadieron el grado de lealtad generado en los usuarios. Trabajaron con 300 encuestados que frecuentaban el servicio, demostrando que es posible tener una idea de lo esperado por los clientes y lo que reciben en la realidad de un 41.20%. también se corroboran los resultados obtenidos con el trabajo de Cajo (2019) quien comprobó que la gestión mal aplicada en una entidad puede causar un impacto negativo en la calidad que reciben los usuarios sugiriendo mejorar los procesos. Del mismo modo, Padilla (2018), realizó una investigación, trabajando con 80 colaboradores de una entidad, realizando la comprobación en la existencia de una repercusión regular en el manejo de la calidad de tal entidad, proyectado en el rendimiento laboral. De otra manera se tiene que Santiváñez (2021) realizó una encuesta utilizando una muestra de 70 sujetos encuestados, obteniendo inferencialmente un significativo $r = 0.785$ llegando a la conclusión de que un buen servicio con calidad es valorado por los usuarios y le brinda orgullo a los trabajadores, los cuales mejoran su rendimiento laboral. Los estudios previos que se han presentado se respaldan con las teorías de Stoner, et al. (1996) quienes acotaron que los trabajadores pueden demostrar su efectividad laboral mediante alguna actividad óptima asociada a las normas aplicadas, a su vez, para un desempeño correcto. Igualmente, Koontz, et al. (2012) indicaron, con respecto al rendimiento laboral, que este hace referencia a lo que se ve en los colaboradores, como parte de su aporte con el que se mide la competitividad de estos, así como el grado de compromiso laboral con la institución. Y respecto a la calidad de atención Parasuraman, et al. (1988), sostuvo que un cliente está satisfecho con la calidad de atención, cuando siente que ha cubierto sus expectativas acerca del servicio, y

parte importante son los trabajadores pues la mayoría de servicios contemplan una alta necesidad de mano de obra a diferencia de otras actividades económicas.

El objetivo específico primero fue establecer la relación entre los elementos tangibles y el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca. el p-valor es $0,000 < 0,05$ y un $r= 0.367$, significando una correlación positiva de magnitud débil, eso quiere decir que, si los elementos tangibles presentan mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. En el plano descriptivo se observa que los elementos tangibles son considerados de nivel regular de acuerdo al 81.33% de la muestra, seguido por el 10.67% que lo ubica como nivel bueno y solo el 8.00% lo aprecia en nivel malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo. También se pudo observar que de los 75 encuestados, el 8.0% percibe que los elementos tangibles están en un nivel malo, de los cuales esos 8.0% se ubicaron en el nivel bueno de rendimiento laboral; además, el 81.3% de la muestra consideraron que los elementos tangibles se encuentra en un nivel regular donde el 29.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 41.3% lo percibe como regular y solo el 10.7% lo califica como malo; por último, el 10.7% de los participantes consideran que los elementos tangibles se encuentran en un nivel bueno, de los cuales el 5.3% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, seguido por el 4.0% que lo califica como regular y solo el 1.3% lo aprecia como malo. Por lo expuesto se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, a partir de ello se evidencia que existe una relación débil entre la dimensión 1 y la variable rendimiento laboral. Esto sucede debido a que en el centro sanitario no se cuenta con los equipos completos y existe escasez de material, que como mencionó para la dimensión tangibilidad, Parasuraman, et al. (1988), era lo observable (lo que es palpable) las instalaciones, los locales, la infraestructura, el equipamiento, los almacenes, los insumos visibles, el equipo técnico, el personal administrativo, incluyendo la presentación de las oficinas, así como de los empleados. También se debe tomar en cuenta la presentación del producto final. Los resultados obtenidos se comparan con los de Santiváñez (2021) quien realizó una encuesta utilizando una muestra de 70 sujetos encuestados,

obteniendo inferencialmente un significativo $r=0.785$ llegando a la conclusión de que un buen servicio con calidad es valorado por los usuarios y le brinda orgullo a los trabajadores, los cuales mejoran su rendimiento laboral. Por otra parte, también está el trabajo que realizaron Mendivel, et al. (2020) quienes trabajaron en un estudio de correlación positiva muy alta, tanto entre la gestión y la calidad que brindaban en el servicio de una entidad universitaria privada. De la misma manera Otoyá (2020) obtuvo una correlación alta en el ambiente laboral, vinculado con el rendimiento de los trabajadores, radicando en la importancia de un buen trato hacia ellos para que, al generarse un espacio de convivencia y compañerismo, también la empresa tenga una tendencia a crecer. Así también, Rosado (2019) manifestó en los resultados de su estudio que, en las organizaciones estatales, las variables similares al presente estudio guardaban una relación bastante significativa ($r = 0,711$). Por otro lado, se tiene que Ferrer (2017) estableció en su estudio una correlación consolidada y vertical entre el rendimiento y la calidad de servicio de la empresa. En esta investigación, se trabajó con 121 personas; obtuvo un alfa de Cronbach de 0.935 y 0.926 para las variables similares; concluyéndose que la relación es directa con tendencia bilateral. Los estudios anteriores mencionados presentan valores mayores que la presente investigación, y eso puede ser debido a que los trabajadores no están motivados del todo y además cuando tienen iniciativa, esta se ve relegada por sus superiores, sin dejar de tomar en cuenta los inconvenientes de las instalaciones y equipamiento del centro sanitario. En las bases teóricas Delahoz-Dominguez et al. (2020) manifestaron que, en un entorno de alta competencia, como el que está ocurriendo actualmente, los consumidores van a tener el poder de decidir qué organización sube y cual descende, por lo que proponen una mayor cercanía a los usuarios. Es por ello que coincidiendo con Krudthong (2017) todos los servicios de diferentes ramas deben ser competitivos y contar con empleados de alto rendimiento, los cuales marcarán la diferencia en el mercado creando una ventaja competitiva respecto a los demás.

El objetivo específico segundo fue establecer la relación entre la fiabilidad con el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca. el p-valor es $0,000 < 0,05$ con un $r= 0.324$, significando una correlación

positiva de magnitud débil, eso quiere decir que, si la fiabilidad presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. En el plano descriptivo se observa que la fiabilidad es considerada como regular de acuerdo al 54.67% de la muestra, seguido por el 40.00% que lo ubica como bueno y solo el 5.33% lo aprecia como malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificada como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo. De los 75 encuestados, el 5.3% perciben que la fiabilidad se encuentran en un nivel malo, de los cuales esos 4.0% se ubicaron en el nivel bueno de rendimiento laboral, seguido por el 1.3% que consideran un nivel regular de rendimiento laboral; además, el 54.7% de la muestra consideraron que la fiabilidad se encuentra en un nivel regular donde el 21.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 25.3% lo percibe como regular y solo el 8.0% lo califica como malo; por último, el 40.0% de los participantes consideran que la fiabilidad se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 17.3% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 18.7% lo califica como regular y solo el 4.0% lo aprecia como malo. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, a partir de ello se evidencia que existe una relación débil entre la fiabilidad y la variable rendimiento laboral. Los usuarios son el principal motivo de todo centro de servicios, y a pesar de no estar comportándose de forma ineficiente, se tiene que la relación entre la dimensión y la variable es frágil hay que tener en cuenta la definición de fiabilidad que sostuvo Parasuraman, et al. (1988), sostenía que se basaba en la idoneidad, condición o competencia de los empleados de realizar el servicio de manera confiable con integridad añadiendo un sumo cuidado que el usuario va a terminar valorando. No se debe descuidar que el usuario permanece constantemente en contacto con los empleados y su rendimiento es observado atentamente por ellos. Los colaboradores son clientes internos de la organización y permanecen en contacto la mayor parte del tiempo con los usuarios del servicio. Comparando los resultados obtenidos se tiene que Guerrero et al. (2017) sugirieron que las empresas actualmente son más exigentes en conocer y comprender las motivaciones de sus trabajadores y así poder obtener mejores respuestas en torno a su satisfacción, y así lograr un mayor compromiso hacia la organización, lo que

mejoraría la calidad de atención. Así mismo, Cuenca (2020) ubicó en su estudio que mientras la dirección de una entidad brindaba un efecto positivo en la gestión de esta, entonces el rendimiento laboral crecía considerablemente; concluyéndose que esa misma fase de control interno, debería aplicarse de forma integrada, es decir, a toda la organización que formó parte del trabajo. De igual manera, Epquin (2020) trabajó con 75 empleados estatales, concluyendo que dicho rendimiento laboral está proyectado de forma positiva por las estrategias de gestión aplicadas por los directivos en la organización estatal. Flores y Espilco (2020) trabajaron en un estudio que estuvo constituido por un grupo de cincuenta enfermeras; resultando que hubo un factor que generó un impacto medio en las dimensiones asociadas a las emociones con el rendimiento de las enfermeras. Consecutivamente, Meléndez (2020) concluyó en su tesis que el rendimiento laboral es un concepto fundamental y no debe tirarse al abandono por ningún momento, ya que esto es muy básico para poder obtener utilidades económicas en una organización. Finalmente, el trabajo de investigación de Rahman et al. (2017) quienes consideraron unir las solicitudes de los clientes, sus inquietudes acerca del servicio, el trato de los empleados, el nivel de satisfacción y añadieron el grado de lealtad generado en los usuarios. Trabajaron con 300 encuestados que frecuentaban el servicio, demostrando que es posible tener una idea de lo esperado por los clientes y lo que reciben en la realidad en un 41.20%. Según los estudios presentados el rendimiento es un factor importante para la calidad de atención y los trabajadores son la imagen de la empresa ante el público usuario quién responde con su lealtad si se trata de una organización privada y si es un organismo estatal, el buen servicio será manifestado y se pagarán las tasas y otros conceptos con agrado y aceptación positiva. Recordemos que el autor Velásquez (2019) brindó una proposición consistente en la valoración del desempeño de los trabajadores, estrechamente relacionados a las metas que estos se propongan en el ambiente donde laboran, de manera individual; lo cual traería como efecto la medición objetiva e integral de los resultados. Así también se afirma que es preciso que se considere la cualidad humana del colaborador, descartando cualquier prejuicio hacia este en el rato en que es evaluado.

El objetivo específico tercero fue establecer la relación entre la capacidad de respuesta y el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca. el p-valor es $0,000 < 0,05$ con un $r = 0.582$, significando una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que, si la capacidad de respuesta presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. En el plano descriptivo se observa que la capacidad de respuesta es considerada como regular de acuerdo al 56.00% de la muestra, seguido por el 40.00% que lo ubica como bueno y solo el 4.00% lo aprecia como malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo. De los 75 encuestados, el 4.0% percibe que la capacidad de respuesta se encuentran en un nivel malo, de los cuales el 1.3% coincidieron al manifestar que el rendimiento laboral se encuentra en los niveles malo, regular y bueno; además, el 56.0% de la muestra consideraron que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel regular donde el 25.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 26.7% lo percibe como regular y solo el 4.0% lo califica como malo; por último, el 40.0% de los participantes consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 16.0% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 17.3% lo califica como regular y solo el 6.7% lo aprecia como malo. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, a partir de ello se evidencia que existe una mediana relación entre la dimensión 3 y la variable rendimiento laboral. Respecto a esta dimensión, capacidad de respuesta, Parasuraman, et al. (1988), sostuvo que es el talento, competencia o suficiencia que tiene un colaborador de llevar a término el servicio tomando en cuenta los cuidados necesarios para atender y cooperar en el momento preciso con el cliente. Es decir, estar atento para reaccionar positivamente ante cualquier requerimiento de los usuarios. Así el equipo humano de la organización tiene la responsabilidad de ser amable ante cualquier eventualidad que se presente. Según los datos obtenidos hay una capacidad de respuesta promedio entre los trabajadores del centro de salud, lo que se corrobora con los trabajos de Marchena (2021), quien ubicó en su estudio una correlación alta, la cual tuvo un valor $r = 0.734$, entre las variables que fueron aplicadas en todo

el staff de la entidad, trabajándose con sesenta colaboradores de una organización educativa en Trujillo. Como resultados se identificó una relación entre buena y medianamente buena entre las variables similares a las de la presente investigación. Del mismo modo Ismail & Sheriff (2017) tuvieron como finalidad relacionar ambas variables, obteniendo una muestra de 407 colaboradores en un diseño correlacional. Obteniendo $r = 0.928$. En este estudio también se concluyó con la existencia de la relación entre las variables. Igualmente, Hanaysha (2016) cuyo objetivo fue definir la correlación del rendimiento de los empleados, y la calidad de atención; podemos ver que obtuvo la correlación de 0.475, 0.415 y 0.552 (usando una muestra de 242 participantes). Concluyendo así, la vinculación positiva existente. También se tiene a Vizcardo (2017) acerca de la calidad de atención de la oficina de impuestos, trabajó con 120 encuestados concluyendo que había mucha distancia entre lo que el público esperaba y la realidad de la atención obtenida, se tuvo un -0.93 % entre lo esperado y lo recibido (3.74 % - 4.67 %). Además, el 73 % del público se encontraba totalmente insatisfecho, el 23.36 % semi conforme y un mínimo 3.75 % de acuerdo. Definitivamente había un descontento de los usuarios que se puede deber a diferentes factores que sería interesante en estudios posteriores sean investigados. Si se relaciona con el concepto de calidad de atención, se tiene que Camisón et al. (2006) sostuvieron que se admite en cualquier entorno en el cual las delimitaciones que va a exigir el cliente pueden identificarse sin mucha dificultad, incluso manteniendo una estabilidad en el tiempo de tal manera que se estandaricen los servicios y procesos. Si se añade el servicio interno es tomar en cuenta las percepciones de los usuarios y tratar de cubrir sus expectativas al máximo. En esta dimensión van mejorando los valores obtenidos.

El objetivo específico cuarto fue establecer la relación entre la seguridad y el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca. el p-valor es $0,000 < 0,05$ con un $r = 0.578$, significando una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que, si la dimensión presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. En el plano descriptivo se observa que la seguridad es considerada como regular de acuerdo al 52.00% de la muestra, seguido por el 45.33% que lo ubica como bueno y solo el 2.67% lo aprecia como malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificada como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el

42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo. De los 75 encuestados, el 2.7% percibe que la seguridad se encuentra en un nivel malo, de los cuales ese 2.7% manifestaron que el rendimiento laboral se encuentra en el nivel bueno; además, el 52.0% de la muestra consideraron que la seguridad se encuentra en un nivel regular donde el 21.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 25.3% lo percibe como regular y solo el 5.3% lo califica como malo; por último, el 45.3% de los participantes consideran que la seguridad se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 18.7% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 20.0% lo califica como regular y solo el 6.7% lo aprecia como malo. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4, a partir de ello se evidencia que existe una relación media entre la seguridad y la variable rendimiento laboral. Respecto a la dimensión seguridad, Parasuraman, et al. (1988) hizo referencia a que los empleados deben estar bien capacitados con conocimientos sólidos acerca de la empresa y de cómo atender a los clientes, exhibiendo una destreza que transmita convencimiento. De esta manera el usuario se siente tranquilo de haber tomado la decisión de tomar el servicio. Aquí los empleados se encuentran mejor ubicados debido a que cuentan con las competencias necesarias para realizar eficientemente las labores asignadas. Los resultados obtenidos pueden compararse con los de Guatzozon et al. (2020) que estudiaron acerca de la calidad en el servicio otorgado por 12 empresas de nivel pequeño y mediano, utilizaron 180 encuestas con 19 reactivos, concluyendo que los clientes fueron muy precisos en diferenciar las percepciones acerca de la calidad y la realidad al momento de tomar el servicio. De la misma forma, Maggi (2018) trabajó en emergencias pediátricas de un gran centro sanitario para conocer el nivel de calidad y satisfacción con el rendimiento de los trabajadores que ofrecían el servicio médico, tuvo 350 sujetos encuestados, que manifestaron en un 27% la desatención del hospital, manifestando que no perciben interés por brindar ayuda a los usuarios, incluso otro 39% estaba descontento con la calidad de atención, un 28% sentía mínima calidad y solo un 6 % estaba satisfecho. En Tailandia, Krudthong (2017) estudió la calidad de atención trabajando con SERVQUAL y encuestando a 120 sujetos, que manifestaron casi un

85% sentirse muy satisfechos con el servicio, y un 15 % solamente satisfechos, además calificaron el desempeño de los trabajadores como bastante bueno, con un 75 % de calificación de excelente rendimiento. Del mismo modo, Padilla (2018), realizó una investigación, trabajando con 80 colaboradores de una entidad, realizando la comprobación en la existencia de una repercusión regular en el manejo de la calidad de tal entidad, proyectado en el rendimiento laboral. Por lo expuesto en los resultados presentados la seguridad es una dimensión que va mejorando en el centro de salud, así se tiene que Berry et al. (1988), citado por Arciniegas & Mejías (2017) propusieron que la percepción de calidad del usuario es algo subjetivo y que el consumidor la define después de haber recibido el servicio y haberlo confrontado con lo que esperaba.

El objetivo específico quinto fue establecer la relación entre la empatía y el rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca. el p-valor es $0,000 < 0,05$ con un $r= 0.639$, significando una correlación positiva de magnitud media y cercana a considerable, eso quiere decir que, si la dimensión presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. En el plano descriptivo se observa que la empatía es considerada como regular de acuerdo al 66.67% de la muestra, seguido por el 21.33% que lo ubica como bueno y solo el 12.00% lo aprecia como malo; al ser comparado con el rendimiento laboral se tiene que esta variable es calificado como regular de acuerdo al 45.33% de la muestra, mientras que el 42.67% de los participantes lo considera en un nivel bueno y tan solo el 12.00% lo ubica como malo. De los 75 encuestados, el 12.0% percibe que la empatía se encuentra en un nivel malo, de los cuales el 6.7% se ubica en un nivel bueno de rendimiento laboral, seguido por el 4.0% que lo considera como regular y solo un 1.3% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en el nivel malo; además, el 66.7% de la muestra consideraron que la empatía se encuentra en un nivel regular donde el 28.0% percibió que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 30.7% lo percibe como regular y solo el 8.0% lo califica como malo; por último, el 21.3% de los participantes consideran que la empatía se encuentra en un nivel bueno, de los cuales el 8.0% percibe que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 10.7% lo

califica como regular y solo el 2.7% lo aprecia como malo. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5, a partir de ello se evidencia que existe relación media y cercana a considerable entre la empatía y la variable rendimiento laboral, esto debido a que los trabajadores son bastante asequibles al público usuario, se les brinda una atención cálida y un buen trato para darles confort y bienestar. Respecto a ello Parasuraman, et al. (1988) sostuvo que la empatía hacía referencia a la idoneidad del trabajador que oferta el servicio de manera personalizada para hacer sentir cómodo al cliente, debido a que no todas las personas son similares y un trato que demuestre interés hacia el usuario, lo hará sentirse satisfecho, así se trate de una entidad privada o pública. Dichos resultados se corroboran con lo obtenido por Ismail & Sheriff (2017) quienes tuvieron como finalidad relacionar ambas variables, obteniendo una muestra de 407 colaboradores en un diseño correlacional. Obteniendo $r= 0.928$. En este estudio también se concluyó con la existencia de la relación entre las variables. Igualmente, está el trabajo de Hanaysha (2016) cuyo objetivo fue definir la correlación del rendimiento de los empleados, y la calidad de atención; podemos ver que obtuvo la correlación de 0.475, 0.415 y 0.552 (usando una muestra de 242 participantes). Concluyendo así, la vinculación positiva existente. Así mismo se tiene que Santiváñez (2021) realizó una encuesta utilizando una muestra de 70 sujetos encuestados, obteniendo inferencialmente un significativo $r=0.785$ llegando a la conclusión de que un buen servicio con calidad es valorado por los usuarios y le brinda orgullo a los trabajadores, los cuales mejoran su rendimiento laboral. Flores y Espilco (2020) trabajaron en un estudio que estuvo constituido por un grupo de cincuenta enfermeras; resultando que hubo un factor que generó un impacto medio en las dimensiones asociadas a las emociones con el rendimiento de las enfermeras. Consecutivamente, Meléndez (2020) concluyó en su tesis que el rendimiento laboral es un concepto fundamental y no debe tirarse al abandono por ningún momento, ya que esto es muy básico para poder obtener utilidades económicas en una organización. Finalmente, el trabajo de investigación de Rahman et al. (2017) quienes consideraron unir las solicitudes de los clientes, sus inquietudes acerca del servicio, el trato de los empleados, el nivel de satisfacción y añadieron el grado de lealtad generado en los usuarios. Trabajaron con 300 encuestados que frecuentaban el servicio, demostrando que es posible tener una

idea de lo esperado por los clientes y lo que reciben en la realidad en un 41.20%. Según los estudios presentados el rendimiento es un factor importante para la calidad de atención y los trabajadores son la imagen de la empresa ante el público usuario quién responde con su lealtad si se trata de una organización privada y si es un organismo estatal, el buen servicio será manifestado y se pagarán las tasas y otros conceptos con agrado y aceptación positiva. En esta dimensión cabe mencionar que es importante en estos tiempos de estrés emocional por la pandemia ofertar un buen servicio sanitario, se entiende que el personal que trabaja en el centro, está bastante expuesto todos los días y por eso se valora la empatía hacia los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Como primera conclusión se tiene un coeficiente de correlación de 0.384, significando una correlación positiva de magnitud débil, eso quiere decir que, si la calidad presenta mejoras, el rendimiento laboral mejorará en el mismo sentido o viceversa. Además, se obtuvo un p-valor de $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, a partir de ello se evidencia que existe relación entre las variables.
2. Se tiene un coeficiente de correlación de 0.367, significando una correlación positiva de magnitud débil, eso quiere decir que, si los elementos tangibles presentan mejoras, el rendimiento laboral mejorará en el mismo sentido o viceversa. Inclusive se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la dimensión 1 y la variable.
3. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.324, significando una correlación positiva de magnitud débil, eso quiere decir que, si la fiabilidad presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa, además resultó que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la fiabilidad y la variable.
4. Se logró un coeficiente de correlación de 0.482, significando una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que, si la capacidad de respuesta presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. Además, se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la dimensión 3 y la variable.
5. Se tiene un coeficiente de correlación de 0.578, significando una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que, si la dimensión presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. Y el p-valor

es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la seguridad y la variable.

6. Se tiene un coeficiente de correlación de 0.639, significando una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que, si la dimensión presenta mejoras, el rendimiento mejorará en el mismo sentido o viceversa. Además, se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la empatía y la variable.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la dirección del centro sanitario aprovechar la disposición de los trabajadores y canalizarla hacia una excelencia en el rendimiento laboral brindando capacitaciones y reconocimientos motivadores.
2. Se recomienda a la dirección del centro sanitario verificar el mantenimiento de las máquinas y equipos, además de tener muy presente las condiciones necesarias para la atención a los usuarios
3. Se recomienda a la dirección del centro sanitario supervisar constantemente el trato a los usuarios y motivar, así como reconocer a los trabajadores comprometidos en ofertar un servicio de calidad.
4. Se recomienda a la dirección del centro sanitario promover que la capacidad de respuesta siempre sea una cualidad que el usuario valore, promoviendo que el trabajador esté pendiente de los requerimientos del público. Atendiendo y cooperando de forma proactiva
5. Se recomienda a la dirección del centro sanitario capacitar al personal para que se encuentre en óptimas condiciones ante cualquier eventualidad que pueda surgir en el centro sanitario
6. Se recomienda a la dirección del centro sanitario potenciar la idoneidad del trabajador que oferta el servicio de manera personalizada para hacer sentir cómodo al cliente. Se sugiere un trabajo de coaching.

REFERENCIAS

1. Alles, M. (2016). Cuestiones sobre gestión de personas: ¿Qué hacer para resolverlas? Ediciones Granica.
2. Arciniegas, J. Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Comunicación.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
3. Al-Hawary y El - Fattah, N. (2017). Impact of Motivation on Job Performance of Nursing Staff in Private Hospitals. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 7(2), 54 — 63.
https://econpapers.repec.org/article/hurijaraf/v_3a7_3ay_3a2017_3ai_3a2_3ap_3a54-63.htm
4. Breeze, J. (2017). Henri Fayol: A New Definition of "Administration"
<https://doi.org/10.5465/ambpp.1980.4976160>
5. Caisa, S y Gamboa, J. (2016). "La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la Empresa Metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato".
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8058>
6. Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Ohsas, 1464.
www.pearsoneducacion.com
www.FreeLibros.org
7. Carpio, F. (2020). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019
<http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/199>
8. Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional. Mc Graw Hill. 3ra edición.
9. Delahoz-Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., & Fontalvo, O. M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. Formacion Universitaria, 13(2), 93-102. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>

10. Elhajjar, S., Karam, M. S., & Borna, S. (2020). ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN MARKETING EDUCATION PROGRAMS. *Https://Doi.Org/10.1080/10528008.2020.1835492*, 31(1), 2-13. <https://doi.org/10.1080/10528008.2020.1835492>
11. Epquin, L. (2020). Gestión administrativa y desempeño laboral en la oficina descentralizada de procesos electorales San Martín, 2020 [Tesis de Maestría en Gestión Pública-Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3zKHG6u>
12. Flores, L. y Espilco, E. (2020). Universidad Nacional Del Callao Factores Motivacionales Y El Desempeño Laboral Del(a) Enfermero(a) Del Servicio De Sala De Operaciones Del Hospital Nacional Daniel Alcides [Tesis de Maestro en Gerencia en Salud]. <https://bit.ly/39H947m>
13. Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., Pedraja Rejas, L., Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
14. Guatzozon, M., Canto, A. y Pereyra, A. (2020). Quality service in micro business in the wood crafts sector in a suburb of Mérida, *Ingeniare. Rev. chil. ing.* Vol 28N (1). <https://bit.ly/3IR2AJF>
15. Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2017). La Lealtad de los Clientes y su Relación con la Lealtad de los Colaboradores. *INNOVA Research Journal*, 2(9), 121-125. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V2.N9.2017.477>
16. Hanaysha, J. (2016). ScienceDirect Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 289-297. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.139>
17. Ismail, W., & Sheriff, N. M. (2017). Wpływ marketingu wewnętrznego na zobowiązania organizacyjne: Empiryczne studium w sektorze bankowym jemu. *Polish Journal of Management Studies*, 15(1), 88-98. <https://doi.org/10.17512/PJMS.2017.15.1.09>
18. Krudthong, S. (2017). a Measurement of Customer Satisfaction Towards Service Quality in a Small Sized Hotel: a Case of Silom Village Inn , Bangkok ,

- Thailand. Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University Bangkok, Thailand, March, 1-4.
https://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf
19. Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, C. (2017). *Administración: Una Perspectiva Global* McGraw-Hill 15 Edición
 20. Maggi (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de posgrado - Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
 21. Maldonado, M. G., Esquivel, A. M. C., & Chan, A. P. (2020a). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 120-132. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052020000100120>
 22. Mamaev, O., Panov, A., & Shepelev, V. (2018). Concept of modernization of socio-economic programs in the region. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, Vol 9 N (11), pp.1482-1488. <https://bit.ly/3lvPYai>
 23. Marchena, G. (2021). *Gestión administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020* [Tesis de Maestra en Gestión Pública-Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59060>
 24. Meléndez, A. (2020). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa consorcio Green, Tarapoto, período 2019* <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26512>
 25. Mejias Acosta, A., Godoy Duran, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 22(2), 18. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
 26. Oduro-Appiah, K., Afful, A., Kotey, V. N., & De Vries, N. (2019). Working with the informal service chain as a locally appropriate strategy for sustainable modernization of municipal solid waste management systems in lower-middle income cities: lessons from Accra, Ghana. *Resources*, Vol 8 N (1), p. 12. <https://doi.org/10.3390/resources8010012>

27. Oyvind H, (2008) Marketing for Higher Education: A Relationship Marketing Approach, *Journal of Marketing for Higher Education*, 18: 1, 50-78
<https://bit.ly/3umOmBI>
28. Ortiz, A. (2020, April). Marketing Digital: cinco razones para usar el endomarketing en tiempos de crisis - América Retail. *Marketing Digital: Cinco Razones Para Usar El Endomarketing En Tiempos de Crisis.*, 15. <https://doi.org/https://cutt.ly/SjfLJDU>
29. Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item
30. scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
31. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
32. Paz, J. (2018). Relación entre el endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2017. Escuela de Posgrado. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1291/Jose_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
33. Popkova, E., Egorova, N., Popova, E., & Pozdnyakova, U. (2019). The model of state management of economy on the basis of the internet of things. In *Ubiquitous Computing and the Internet of Things: Prerequisites for the Development of ICT* (pp. 1137-1144). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-13397-9_116
34. Quesada (2018) Metodología de la investigación, Estadística aplicada. EdMACRO
35. Rahman, M. A., Qi, X., Mohammad Saif, A. N., Ibrahim, I. Bin, & Sultana, R. (2017). Assessing service quality of online bill payment system using extendedSERVQUAL model (SERVQUAL-Butterfly model): A case study of Dhaka electric supply company limited (DESCO), Bangladesh. [Http://Www.Editorialmanager.Com/Cogentbusiness](http://Www.Editorialmanager.Com/Cogentbusiness), 4(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1301195>
36. Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administration* 12th edition Pearson
37. Santiváñez de Osambela, J. (2021). *Fundamentos de economía - LIBROS PERUANOS* (E. S. Marcos (Ed.); 8va ed.). <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/13429/Fundamentos-de-economia>
38. Santiváñez, J. (2021). Marketing educativo y satisfacción de la comunidad educativa en el Instituto Superior Cauwe - Villa María Del Triunfo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61350>

39. Stoner, J., Freeman, R., & Jr, D. (1996). *Administración* (Sexta edic). Pearson.
40. Velásquez, A. (2019). *Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de Empresa Rubro Textil de San Luis 2019*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43663>
41. Vizcardo, A. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2017*. In Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7469>.
42. Werther, W. (2008) *Administración de Recursos Humanos* Mc Graw-Hill

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad de Atención	(Camisón et al., 2006) Sostuvieron que se admite en cualquier entorno en el cual las delimitaciones que va a exigir el cliente pueden identificarse sin mucha dificultad, incluso manteniendo	La variable se ha cualificado en cinco definiciones, relacionadas a la calidad (SERVQUAL) y el instrumento tiene un total de 25 ítems ordinales, el cuestionario fue elaborado por la autora. La recepción de los datos será con una	Elementos Tangibles Involucra la apariencia y presentación de la infraestructura, las maquinarias, el equipo humano, y los medios de atención	Instalaciones físicas apropiadas, Presentación apropiada del personal en general	1,2,3,4,5	ORDINAL Muy en desacuerdo En desacuerdo	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Fiabilidad La habilidad del personal de realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa	Servicio con eficiencia Personal comprometido Información oportuna	6,7,8,9,10	Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)

<p>una estabilidad en el tiempo de tal manera que se estandaricen los servicios y procesos.</p>	<p>encuesta virtual por el Covid 19, el instrumento fue verificado por expertos en el tema.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>La disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido</p>	<p>Servidores involucrados con sus pobladores</p> <p>Personal administrativo solícito</p>	<p>11,12,13,</p> <p>14,15</p>	<p>Malo (5-11)</p> <p>Regular (12-18)</p> <p>Bueno (19-25)</p>
		<p>Seguridad</p> <p>Es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</p>	<p>Nivel académico del personal</p> <p>Servidores confiables y justos</p> <p>Información fidedigna</p>	<p>16,17,18,</p> <p>19,20</p>	<p>Malo (5-11)</p> <p>Regular (12-18)</p> <p>Bueno (19-25)</p>
		<p>Empatía</p> <p>Es la capacidad del proveedor del servicio para brindar atención individualizada</p>	<p>Atención personalizada</p> <p>Empleados capacitados en atención.</p> <p>Funcionarios Interesados en el servicio ofrecido</p>	<p>21,22,23,</p> <p>24,25</p>	<p>Malo (5-11)</p> <p>Regular (12-18)</p> <p>Bueno (19-25)</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Rendimiento Laboral	Chiavenato (2011) manifiesta que el rendimiento laboral se evalúa a través de factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de	La variable está ramificada por tres dimensiones, las cuales servirán para las pruebas de hipótesis respectivas. El instrumento será el cuestionario elaborado por la autora del trabajo, estando comprendido por veintidós ítems. Se procederá a recopilar los datos virtualmente, debido	Nivel de compromiso	Compromiso de los objetivos. Cumplimiento de responsabilidades. Muestran ética profesional. Se plantean objetivos de buen desempeño.	1-8	Ordinales Escala de Likert. 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	Malo (8-18) Regular (19-29) Bueno (30-40)
			Resolución de problemas	Son proactivos ante los problemas laborales Son empáticos ante los problemas de los trabajadores Hay dialogo con los	9-15		Malo (7-16) Regular (17-26) Bueno (27-35)

	realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.	aún a las restricciones de las autoridades por la situación de la pandemia. La escala de medición será ordinal (Likert).		trabajadores En casos pertinentes ahí buen trabajo en equipo.			
			Nivel de iniciativa	Demuestra Proactividad en todo nivel A mediano y largo plazo tiene visión Asumen liderazgo al conducir equipos de trabajo	16-22		Malo (7-16) Regular (17-26) Bueno (27-35)

Anexo 3. Encuesta sobre la variable 1

ENCUESTA LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones: En la escala del 1 al 5 marcar con una “X” el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla, presenta el significado de la escala mencionada. Las encuestas requieren la mayor veracidad por parte de los participantes. Se les garantiza que es totalmente anónima

Calificación	Puntuación
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Items	1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos Tangibles					
1. El centro de salud cuenta con una sala de espera espaciosa y confortable.					
2. Tienen instalaciones implementadas con equipos de última generación, para el desarrollo del servicio.					
3. El personal de salud se presenta a laboral de forma adecuada e impecable con los protocolos sanitarios					
4. El trato entre el personal de salud y los pacientes del centro de salud es el apropiado.					
5. Los consultorios están implementados con materiales de apoyo que ayudan a brindar el servicio apropiadamente.					
Dimensión: Fiabilidad					
6. La atención que brinda el centro de salud cumple siempre con lo programado.					
7. El personal de salud es capaz de percibir una dificultad en el paciente y sugerir algún tipo de soporte					
8. Los horarios de atención y entrega de informes, se cumplen en el Tiempo programado.					

9. El personal administrativo cumple con sus labores dentro del horario de atención establecido por la clínica.					
10. El centro de salud brinda de manera adecuada y oportuna lo requerido por los pacientes sin errores.					
Dimensión: Capacidad de Respuesta					
11. El personal administrativo responde con prontitud las inquietudes de los pacientes.					
12. El personal de salud muestra siempre predisposición a ayudar a los pacientes cuando lo requieren.					
13. El personal de salud agenda horarios para atender con prontitud las inquietudes de los familiares.					
14. El personal administrativo atiende todas las solicitudes de forma eficiente y pronta.					
15. El personal de salud cumple las actividades programadas en el tiempo establecido.					
Dimensión: Seguridad					
16. El paciente tiene confianza en el personal de salud ante cualquier situación que requiera su intervención y apoyo.					
17. El personal de salud está preparado para cualquier contingencia que se presente					
18. El personal de salud tiene un nivel de conocimientos teórico práctico, en sus respectivas especialidades					
19. Las atenciones a los pacientes siguen protocolos preestablecidos					
20. El personal de salud se relaciona de manera adecuada y respetuosa con el paciente.					
Dimensión: Empatía					
21. Las autoridades (director y coordinadores), intentan conocer la realidad de los pacientes.					
22. El personal de salud desarrolla su labor de manera participativa intentando motivar permanentemente al paciente.					
23. El personal de salud tiene un horario destinado de atención personalizada al paciente cuando éste lo requiere.					
24. La administración constantemente supervisa la calidad y el material que se utiliza para brindar el servicio.					
25. El personal administrativo tiene un horario destinado de atención individualizada a los pacientes, cuando lo requieren.					

Anexo 4. Encuesta sobre la variable 2

CUESTIONARIO DE ENDIMIENTOLABORAL

Instrucciones:

Basado en su percepción de los servicios que brinda el hospital, por favor responda los enunciados de acuerdo a las siguientes escalas:

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

NIVEL DE COMPROMISO	1	2	3	4	5
1. Tus jefes afirman que muestras un perfil ético profesional					
2. Tienes como probar que cumples con responsabilidad las tareas asumidas					
3. Superas los inconvenientes cuando realizas la planificación dentro de tu área					
4. Estableces para ti mismo objetivos de alto desempeño.					
5. Planificas con suficiente antelación a la ejecución de actividades					
6. Cumples con los objetivos establecidos por la organización					
7. Aprovechas y maximizas los recursos asignados con criterio.					
8. Coordinas previamente las actividades a planificar con tus superiores y tus compañeros de trabajo.					
RESOLUCION DE PROBLEMAS					
9. Brindas soluciones a los problemas de trabajo					
10. Comprendes las emociones de tu compañera					
11. Dialogas con tus compañeros tratando de apoyar cuando tienen un problema					
12. Trabajas en equipo frente a casos delicados					

13. Realizas aportes importantes para mejorar tu trabajo, sugiriendo formas permita lograr los objetivos de la institución					
14. Asumes funciones de manera inmediata cuando observas que no se logran cumplir los objetivos eficientemente y en los plazos otorgados.					
15. Propones métodos de solución de problemas laborales y lo difundes a tus colegas de trabajo.					
NIVEL DE INICIATIVA					
16. Demuestras proactividad en tu trabajo					
17. Te preocupas por capacitarte y obtener certificación, utilizando tus propios recursos económicos					
18. Posees visión de mediano y largo plazo					
19. Asumes la conducción de equipos de trabajo					
20. Aplicas las normas de cumplimiento institucional porque las conoces					
21. Muestras respeto por el cumplimiento de las normas internas de la institución.					
22. Cumples con los procedimientos administrativos y legales de acuerdo a las normas vigentes en la institución					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HENRY VILLACORTA VALENCIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca, 2022", cuyo autor es COLQUI TICLIA ANYORI OLIVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HENRY VILLACORTA VALENCIA DNI: 17860116 ORCID: 0000-0002-2982-3444	Firmado electrónicamente por: HVILLACORTAV16 el 11-08-2022 09:31:22

Código documento Trilce: TRI - 0367409