



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Baldeon Gaspar, Isabel Mariluz (orcid.org/0000-0001-7457-9594)

ASESORES:

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

Dra. Gonzales Sánchez, Aracelli Del Carmen (orcid.org/0000-0003-0028-9177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **GODOY CASO JUAN**, docente de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE**, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023", cuyo autor es **BALDEON GASPAS ISABEL MARILUZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GODOY CASO JUAN DNI: 43297741 ORCID: 0000-0003-3011-7245	Firmado electrónicamente por: GGODOYCA, el 07- 08-2024 16:46:00

Código documento Trilce: TRI - 0818474

Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **BALDEON GASPAS ISABEL MARILUZ** estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ISABEL MARILUZ BALDEON GASPAS DNI: 46482311 ORCID: 0000-0001-7457-9594	Firmado electrónicamente por: IBALDEONG el 16-07- 2024 19:58:34

Código documento Trilce: TRI - 0818475

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi familia, cuyo amor, apoyo incondicional y sacrificios hicieron posible este logro. A sí mismo, a mi asesor de tesis sus consejos y comentarios fueron fundamentales para dar forma a este trabajo y alcanzar los objetivos propuestos.

Agradecimiento

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación. Quiero agradecer a mi asesor Dr. Juan Godoy Caso, por su orientación y apoyo continuo. A mis padres Víctor Baldeon Gonzalo y Juana Gaspar Meza, por su ejemplo de perseverancia y por haberme inculcado los valores de esfuerzo y dedicación. A mis hermanas Maribel, Bertha, Carmen y hermano Diego, por su constante ánimo, por estar siempre a mi lado y motivarme a seguir adelante en cada etapa de mi formación profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1.	Frecuencia de la variable desempeño laboral.....	14
Tabla 2.	Frecuencia de la variable calidad de servicio	14
Tabla 3.	Frecuencia de la dimensión desempeño en tareas.....	15
Tabla 4.	Frecuencia de la dimensión eficiencia laboral	15
Tabla 5.	Frecuencia de la dimensión trabajo en equipo	15
Tabla 6.	Prueba de hipótesis correlacional entre desempeño laboral y calidad de servicio	16
Tabla 7.	Prueba de hipótesis correlacional entre desempeño en tareas y V2.....	16
Tabla 8.	Prueba de hipótesis correlacional entre eficiencia laboral y V2	17
Tabla 9.	Prueba de hipótesis correlacional ente trabajo en equipo y V2	18
Tabla 10.	Prueba de confiabilidad.....	s/n
Tabla 11.	Prueba de normalidad de V1 y V2.....	s/n

Resumen

La investigación tuvo como objetivo de desarrollo sostenible (ODS) N°8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Cuyo objetivo general fue determinar la relación del desempeño laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023. La metodología es de tipo básica, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo en donde se tuvo como población censal a 40 pacientes. Los resultados para la comprobación de hipótesis se obtuvo un nivel de significancia 0.000 donde se comprobó que existe relación de ambas variables de estudio, por el cual se obtuvo un Rho de Spearman de 0.595, indicando un nivel de correlación positiva moderada. Finalmente se concluyó que ha se ha logrado determinar el vínculo del desempeño laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023, por consiguiente, si los fisioterapeutas incrementan su desempeño laboral, también se incrementará la magnitud de calidad de servicio, donde se reflejará en la satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: Servicios, trabajo, productividad laboral, equipo e instalaciones

Abstract

The research had as sustainable development objective (SDG) No. 8 Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all. The general objective of which was to determine the relationship between work performance and quality of service in the department of physical medicine and rehabilitation of a public hospital, Lima, 2023. The methodology is basic, with a non-experimental design and a quantitative approach where the Census population of 40 patients. The results for the hypothesis testing were obtained at a significance level of 0.000 where it was proven that there is a relationship between both study variables, for which a Spearman's Rho of 0.595 was obtained, indicating a level of moderate positive tension. Finally, it was concluded that it has been possible to determine the link between job performance and quality of service in the department of physical medicine and rehabilitation of a public hospital, Lima, 2023, therefore, if physical therapists increase their job performance, the magnitude of quality of service will also increase, which will be reflected in patient satisfaction.

Keywords: Services, work, labor productivity, equipment and facilities

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina, la fuerza laboral representó un 60 % de población total, siendo así la actividad fundamental como origen de producción y desarrollo, pero para garantizar un rendimiento con alto nivel se requieren: instalaciones en condiciones óptimas, comunicación asertiva, tareas justas y equitativas, en donde el trabajador presenta satisfacción, para poder realizar su faena con eficaz y eficiencia. Es así, que teniendo en cuenta estos aspectos, se debe de lograr el trabajo decente que aporta a la productividad individual, sectorial, regional y nacional. Pero, si las condiciones de trabajado son inestables, peligrosas e inseguras, insatisfacción de colaboradores, mala comunicación; estas pueden causar accidentes, enfermedades y muertes de los trabajadores (OMS, 2020).

Por otro lado, Eslava et al. (2024) indicaron que las identidades se esfuerzan por ofrecer servicios de calidad para satisfacer completamente sus necesidades de sus clientes. Debido a que la exigencia de los clientes aumenta, deben ser flexibles a sus procesos para aumentar sus expectativas. La calidad del servicio hace que aumente la competitividad y la fidelización y del cliente. Por ello, es necesario la satisfacción del cliente para comprender su percepción y las características del servicio esperado. Aunque medir la satisfacción del cliente puede ser un proceso complejo, algunos investigadores han desarrollado modelos sencillos con el objetivo de realizar estas mediciones y crear estrategias que agreguen valor a las empresas.

Según Grau (2022) manifestó que el trabajo es una actividad de desarrollo personal que tiene normas, estructura de comunicación e influencia que cada uno de los colaboradores reconocen. Asumiendo la importancia que presenta el grupo para la satisfacción personal, es así que se obtendrá resultados positivos para la organización, sobre todo la forma de ser y hacer con el equipo de trabajo. El estado emocional se reflejado en su desempeño del trabajador y las emociones son reacciones que se adquieren del entorno.

Por otro lado, en Lima el departamento de medicina física del hospital público enfrenta desafíos serios referente a desempeño de los colaboradores. Los fisioterapeutas frecuentemente tienen una carga de trabajo excesiva debido a la alta demanda del servicio, la limitada disponibilidad de personal, el limitado espacio del área, insuficientes y obsoletos equipos, falta de; comunicación, capacitación,

liderazgo, empatía y motivación, todo ello implica una recuperación más lenta de los pacientes. De seguir persistiendo estos hechos negativos, se obtendrá la insatisfacción y desconfianza en el sistema de salud público, siendo así un indicador crítico de la calidad de atención.

Este trabajo presentó como objetivo de desarrollo sostenible (ODS) número 8, que propone fomentar un aumento económico constante, para garantizar trabajo productivo y condiciones laborales decentes para todo el pueblo, que, a pesar del avance económico global, gran parte de la población mundial sigue en pobreza extrema. Se destacó la importancia de políticas inclusivas y sostenibles para incitar el crecimiento en la economía y garantizar una asignación equitativa de sus beneficios. Así mismo, se articula con la Meta 8 que garantiza salvaguardar los derechos laborales y fomentar un ambiente laboral fiable para todos los empleados, incluyendo aquellos que son migrantes, especialmente mujeres migrantes y personas que tienen trabajos inestables (MINAM, 2016).

Teniendo esta situación se planteó el problema general ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023?, de igual manera se planteó los problemas específicos la cual se utilizó la segunda variable con cada una de las tres dimensiones de la primera variable: PE 1 ¿Cómo se relaciona el desempeño en tareas con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023?, PE 2 ¿Cómo se relaciona la eficiencia laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023?, PE 3 ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023?

La justificación teórica posibilita analizar el problema por intermedio de revisión de trabajos preliminares con base sólida, sobre teorías y los conceptos de las variables que buscan la relación entre variables, así mismo establecer el teórico que será útil para futuras investigaciones. Por otra parte, la metodológica, puesto que se ha usado la encuesta y el cuestionario que demostrará su validez por docentes especialistas, de igual manera, el alfa de Cronbach se usó para demostrar la confiabilidad, por ello este análisis será utilizado para futuras investigaciones.

Continuando con la justificación práctica porque nos permite describir de qué manera los resultados obtenidos serán útil para tomar decisiones que ayudan a evitar las repercusiones derivadas del problema.

Con referente el objetivo general se planteó: Determinar la relación del desempeño laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023 y para los objetivos específicos se utilizó la segunda variable con cada una de las tres dimensiones de la primera variable: OE1 Determinar la relación de desempeño de tareas con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023, OE 2 Determinar la relación de eficiencia laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023, OE 3 Determinar la relación de trabajo en equipo con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023.

A continuación, se mencionó los antecedentes internacionales

Según, Contreras et al. (2023) investigaron cómo la calidad del servicio en los restaurantes que ofrecen cocina autóctona en Tunja, Colombia, afecta la decisión de los turistas culturales al elegir destinos. Los resultados validaron la escala utilizada, demostrando que es adecuada para medir esta percepción. Además, se determinaron niveles de calidad percibida, con un promedio de 3,73, indicando áreas donde es posible implementar mejoras constantes en la prestación del servicio, así mismo, estos autores obtuvieron como valor de sig. = 0,31 esto determina que existe un anexo de variables, también se halló el coeficiente de correlación de 0,557 positiva moderada.

Así mismo, Jia et al. (2024) manifestaron que en este estudio exploraron de manera exhaustiva, los factores que implican en la calidad de servicios, examinando específicamente la competencia y la entrega del servicio. Estos autores presentaron un estudio de tipo básico y el diseño, el estudio validó sus hipótesis. Los mencionados tuvieron como conclusión: La competencia impacta significativamente en cómo se entregan y diseñan los servicios deportivos públicos, mejorando positivamente la calidad del servicio.

De igual manera, Aşkun et al. (2024) estos autores resaltaron en este estudio la importancia del evaluador de desempeño y el sector en el que se realiza la

evaluación, además de contribuir a la discusión sobre la dimensión cultural colectivista-individualista. Subraya que, en ocupaciones con normas culturales específicas, como la atención sanitaria y los sectores militares, es crucial considerar las diferencias culturales. Las estimaciones precisas del impacto de las características de la personalidad en el rendimiento organizacional en Turquía, sugiriendo que los gerentes y reclutadores integren evaluaciones de personalidad en la selección de personal, desarrollo profesional y tutoría.

Por otro lado, Ullauri et al. (2024) indicaron que deberían orientar las prácticas de gestión de recursos humanos, por ello, se implementó una metodología de investigación documental mixta. Se concluye que es una competencia social la comunicación asertiva, que facilita la expresión de pensamientos, sentimientos y opiniones con claridad, respetuosa y sincera, sin recurrir a la agresión ni a la sumisión. Además, se demuestra que la comunicación asertiva ayuda a mejorar el desempeño de los maestros, al fomentar un entorno positivo, colaborativo y motivador, que promueve el cumplimiento de los objetivos educativos.

Del mismo modo, Mora et al. (2024) presentaron como objetivo principal realizar un análisis multifacético para comprender los diversos agentes que implican en la satisfacción del consumidor y la efectividad del marketing de servicios en los hospitales privados de Makassar. Obtuvo como resultado una correlación positiva moderado $r=0.409$ con una sig. = 0.000 lo que señala que existe asociación de variables. El resultado fue calidad del servicio y la imagen presentan un impacto directo con la satisfacción del paciente en los hospitales.

Según, Montoya (2021) refirió en esta investigación la comunicación estratégica y desempeño laboral, este autor presentó su objetivo: determinar la influencia entre la primera y segunda variable. Del mismo modo, este autor empleó una metodología básica, correlacional con enfoque cuantitativo. Tuvo de resultado el índice alto de trabajadores que no conocen sobre el horizonte estratégico. Este autor concluye su investigación en: existe problemáticas en la primera variable y esto afectan directamente a la segunda variable.

Por otro lado, Ríos y Rivera (2021) indicaron que la motivación tiene un impacto en el desempeño laboral. Por ello presentaron como objetivo analizar la correlación de la primera y segunda variable. Los mencionados autores emplearon como

metodología el diseño cuantitativo, no experimental y un enfoque descriptivo. Se obtuvieron los resultados los análisis en los perfiles motivacionales, esto les accedió llegar al siguiente resumen: que la afiliación tenga durabilidad en un puesto de trabajo influye según su desempeño y motivación.

Del mismo modo, Meza (2018) menciona el clima y desempeño laboral en este estudio, que detalla como finalidad analizar la asociación que se presenta entre primera y segunda variable. A su vez, utilizó el método cuantitativo - transversal, en donde el investigador obtuvo como resultado una significativa relación entre las variables mencionadas. Por ello, este autor finalizó que efectivamente hay una congruencia positiva entre variables, esto quiere decir si la primera variable aumenta del mismo modo lo hará la segunda variable.

La presente investigación presentó estudios nacionales la cual inició por Ravello y Llaque (2023) los autores tuvieron como objetivo analizar la asociación entre el fortalecimiento psicológico con desempeño laboral durante la pandemia. Se estableció como estudio descriptivo, correlacional con diseño no experimental. Los resultados respaldaron una asociación positiva del fortalecimiento psicológico y aportan nuevas evidencias sobre el impacto positivo de resiliencia en desempeño laboral.

Por otro lado, Polo et al. (2024) en esta investigación presentaron como propósito identificar cómo la aplicación de la conducción de capacitaciones optimiza la calidad laboral de los empleados. Utilizaron un estudio metodológico de tipo básica descriptivo. Obtuvieron como resultado una correlación significativa. Los autores señalados presentaron como conclusión de que una adecuada gestión empresarial de la implementación de capacitaciones resultará en una mejora del desempeño laboral de los trabajadores.

Asi mismo, Castro et al. (2023) determinaron la finalidad de investigar la asociación de inteligencia emocional con desempeño laboral en profesores universitarios. En donde realizaron una investigación básica y correlacional, presentaron como resultado de sig. = 0.000 y Rho. = 0.538. Los autores señalados presentaron como conclusión: Se identificó una asociación afirmativa entre la variable uno y la variable 2, es así que los grados de inteligencia emocional y desempeño laboral son buenos.

Del mismo modo, Cárdenas (2023) mencionó clima organizacional y desempeño laboral, y detalló en su estudio con la finalidad de identificar el nexo que se da contra ambas variables. El mencionado autor uso como metodología el estudio de tipo básico y correlacional. El mencionado obtuvo como resultado, no fue fácil la integración de los servidores al equipo de trabajo. Esta investigación presento como conclusión, se identificó un nexo significativo entre la primera y segunda variable.

Según, Laos (2023) estudió sobre clima y desempeño laboral, cuyo propósito fue analizar la existencia de correlación que se presenta entre de la primera y segunda variable, en donde utilizó el método de tipo correlacional no experimental. Este autor obtiene R. de Spearman igual a 0.86, señala que existe correlación significativa con la primera y 2da variable y una significancia de 0.000. Finalmente concluyó: si existe un buen clima entonces la segunda variable aumenta positivamente a favor de la institución.

Así mismo, Serna y Escobar (2023) estos autores presentaron el clima y desempeño laboral. Estos autores presentaron esta investigación con el fin de identificar la correlación de la primera y segunda variable. A sí mismo, esta investigación se realizó con corte transversal, no experimental y tipo básica. Se obtuvo como resultado: un nivel de relación bajo. Por lo tanto, los autores mencionados presentaron como conclusión: Que la primera y segunda variable presentan una correlación directa.

Por otro lado, Cuadrado y Rivera (2021) investigaron el nexo del clima organizacional y desempeño laboral, donde presentaron su objetivo general analizar la correlación de la primera y segunda variable. Así mismo, estos autores utilizaron como metodología básica correlacional con corte transversal y con el método no experimental, en donde los autores presentaron los resultados que conllevan a la conclusión: la primera variable se correlaciona significativamente con la segunda variable.

Por otra parte, respecto a las definiciones de desempeño laboral se mencionaron:

Según, Allegue et al. (2022) manifestaron sobre el desempeño laboral se refiere al rendimiento del colaborador dentro su ámbito laboral y estable el nivel que desea alcanzar de acuerdo con su esfuerzo y destreza. Por otro lado, Chiavenato (2000) afirmó que las acciones presentadas por los colaboradores son

imprescindibles para tener éxito y cumplir con los objetivos de la institución. Así mismo, indicó que, si hay un grado de desempeño laboral, este será la fortaleza más significativa. Del mismo modo, Muchinsky (2016) señaló que son acciones que se ejecutan en conglomeración para cumplir el propósito de la institución, y se evalúa a través de las tareas específicas llevadas a cabo por cada individuo en su puesto. En este sentido, está vinculado a la efectividad, ya que permite identificar los factores que afectan a los colaboradores y que tienen un impacto significativo en su rendimiento.

A continuación, se definió la primera dimensión sobre el desempeño en tareas:

Según, Robbins y Judge (2018) señalaron son acciones directamente vinculadas con la creación de bienes y servicios. Comprende la ejecución de funciones específicas exigidas por el puesto de trabajo. Del mismo modo, Dessler (2020) indicó que son acciones y comportamientos que aportan al cumplimiento del propósito de la organización, enfocándose en la eficiencia y efectividad al realizar las tareas asignadas. Por otro lado, Kinicki y Kreitner (2013) señalaron que el desempeño en tareas implica la realización efectiva de las labores fundamentales para el trabajo, teniendo en cuenta tanto la habilidad técnica como el esfuerzo invertido. Así mismo, Griffin y Moorhead (2013) refirieron que es la aportación de una persona a las actividades principales de la institución, demostrando su capacidad para cumplir con los objetivos de su rol asignado.

A continuación, se definió la segunda dimensión sobre eficiencia laboral:

Según, Koontz y Weihrich (2008) manifestaron que consiste en reducir al mínimo el empleo de recursos, como el tiempo y los materiales, para lograr los objetivos establecidos. Implica realizar las tareas de manera adecuada para optimizar los resultados con el menor gasto posible. Por otra parte, Drucker (1973) señaló que la eficiencia implica realizar las tareas correctamente, garantizando que los recursos se emplean de manera segura para lograr los objetivos deseados sin desperdiciar nada. Por otro lado, Chiavenato (2000) señaló que se desarrolla en tres aspectos muy importante: el uso de recursos eficientemente con el propósito de obtener productividad y obtener menos desperdicios, también lograr respuestas anhelados en un tiempo menor, aumentando la calidad de trabajo, y por último adaptarse y

acondicionarse a los cambios que se pueden presentar en el trabajo con el propósito de mejorar la producción.

A continuación, se definió la última dimensión trabajo en equipo:

Según, Robbins y Judge (2018) indicaron que es la cooperación de personas dentro de una organización para lograr metas compartidas y resolver problemas juntos, utilizando las habilidades y conocimientos de cada miembro del grupo. Del mismo modo Chiavenato (2000) señaló que permite unificar las habilidades y los esfuerzos de cada integrante, permitiendo alcanzar metas que serían complicadas de lograr individualmente y generando un rendimiento más alto. Es por ello el trabajo en equipo no solo facilita la consecución de objetivos más ambiciosos que los alcanzables de manera individual, sino que también eleva la calidad del trabajo y el rendimiento global del grupo. La sinergia derivada de una colaboración efectiva potencia al máximo las capacidades de cada integrante y del equipo en su totalidad, convirtiendo el trabajo en equipo en una estrategia esencial para cualquier institución.

Continuando con los conceptos, se definió la variable dos la calidad de servicio:

De acuerdo con, Zeithaml et al. (2009) manifestaron que es la habilidad de la institución para satisfacer las carencias y expectativas de los empleados que cumplan con estándares de calidad, evaluada a través de la percepción de los clientes sobre consistencia, fiabilidad y satisfacción en sus interacciones con la organización. Así mismo, Parasuraman et al. (1985) indicaron que se refiere a la disparidad entre las expectativas de los usuarios del servicio y cómo perciben el servicio que realmente reciben. De igual manera, Kotler y Keller (2012) refirieron que es la habilidad de una empresa para ofrecer servicios que terminan o aumentan las expectativas de los clientes.

A continuación, se definió la primera dimensión capacidad de respuesta:

Según, Fitzsimmons y Fitzsimmons (2013) indicaron que es la rapidez y disposición de la organización para atender a todos los clientes y proporcionar un servicio oportuno. Por otro lado, Zeithaml et al. (2009) señalaron que es la disposición y la rapidez de una institución para cumplir efectivamente la demanda de los clientes. Así mismo, Parasuraman et al. (1988) señalaron que es la disposición y habilidad del colaborador en apoyar a compradores y proporcionar una atención ágil. Por otro lado,

Chiavenato (2000) indicó que es una habilidad de la institución para dar respuesta eficazmente a las urgencias y anhelos de los consumidores, y es muy importante ya que mantiene ventajas competitivas en un mercado cambiante de mismo modo busca la fidelización.

Seguidamente se definió la segunda dimensión empatía:

Según Zeithaml et al. (2009) indicaron que la empatía implica que los empleados tienen la habilidad de entender y reaccionar de manera adecuada a las emociones, preocupaciones y necesidades de los clientes, mostrando una preocupación auténtica por su bienestar. Así mismo, Parasuraman et al. (1985) señalaron que la empatía hace referencia a la voluntad y habilidad de los empleados para comprender las exigencias de los usuarios y satisfacer adecuadamente, demostrando un auténtico interés por su bienestar. Por otra parte, Chiavenato (2000) indicó que no necesariamente comprende emociones del resto, sino también actuar para responder y apoyar dichas emociones, a su vez la empatía ayuda a líderes a conectarse efectivamente con sus empleados reflejando un ambiente laboral positivo y coordinado.

Por último, se definió la tercera dimensión aspectos tangibles:

Según Zeithaml et al. (2009) mencionaron que se relacionan con el exterior físico de los establecimientos, el colaborador y los elementos de comunicación empleados en la prestación del servicio. Del mismo modo, Lovelock y Wrigth (2002) señalaron que son elementos físicos que los clientes pueden observar y tocar, como las instalaciones, el equipo y el personal. Por otro lado, Grönroos (2007) indicó que son las características físicas del entorno del ambiente, inmuebles, y la presencia del colaborador. Las instalaciones de una institución representan en primera instancia de contacto visual y experiencial para el adquirente. La percepción del servicio puede ser notablemente influenciada por la limpieza, el diseño y la accesibilidad de estas instalaciones.

Esta investigación presentó la hipótesis general: Existe una relación entre el desempeño laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023. Así mismo, para las hipótesis específicas se utilizó la segunda variable con cada una de las tres dimensiones de la primera variable: HE 1 Existe una relación entre desempeño de tareas con calidad de

servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023. HE 2 Existe una relación entre eficiencia laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023. HE 3 Existe una relación entre trabajo en equipo con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023.

II. METODOLOGÍA

Este trabajo fue tipo básica porque está centrado en la descripción y comprensión del objeto de estudio. Esta forma de investigación actúa como cimiento para futuros trabajos y el desarrollo de aplicaciones más prácticas. Por ello, Babbie (2015) señala que tiene objetivo principal la ampliación del conocimiento científico, sin tener en cuenta aplicaciones prácticas inmediatas. A si mismo presentó un enfoque cuantitativo, este se define como una metodología que tiene prioridad en recopilar y analizar datos numéricos para describir y explicar fenómenos, así mismo, para evaluar la relación entre variables y establecer generalizaciones sobre una población específica (Hernández-Sampieri et al., 2014). Del mismo modo, es diseño no experimental a causa de que no hay evidencia de alteración de variables, pero si se visualiza fenómenos de estudio. Este diseño se da porque el investigador observa el fenómeno en su estado natural, sin manipular variables ni establecer controles experimentales (Fraenkel et al., 2012).

Por otro lado, se definió conceptualmente la variable desempeño laboral por el autor Chiavenato (2000) se refiere al comportamiento del trabajador en la consecución de los propósitos establecidos, lo cual implica la estrategia personal para alcanzar dichos objetivos. Seguidamente se definió calidad de servicio por Zeithaml et al. (2009) es la habilidad de una organización para cumplir con las perspectivas de los compradores por medio de entrega de servicios que cumplan con ciertos estándares de calidad. Esta calidad se evalúa a través de la percepción de los clientes sobre la consistencia, la fiabilidad y la satisfacción que experimentan al interactuar con la organización. Con respecto a las dimensiones de las variables se detalló en la tabla de operacionalización, ver anexo (1).

Así mismo, se tuvo como población a los pacientes varones y mujeres mayores de edad que se atendieron en el departamento de medicina física en el turno tarde, que acumulan un total de 40 individuos. Según, Huaire et al. (2022) la población es la unión de piezas que comparten una particularidad común, adicionalmente conocidos como individuos, casos o unidades muestrales. Es esta investigación se utilizó el censo ya que la población total es un número menor y accesible siendo un total de 40 individuos, es por ello, que se tomó en cuenta toda la población. Según Cueva del Castillo - Mendoza (2012) el censo es un recuento exhaustivo de la población con el

propósito de tener información relevante sobre ella. A través del censo, se pueden realizar mediciones y análisis sobre diversas variables de interés.

Así mismo, se empleó la encuesta como técnica que según Baena (2017) implica la administración de un conglomerado de preguntas a un compuesto que representa la población y está en investigación. De igual manera, se empleó como instrumento el cuestionario, según Bernal (2010) es el grupo de preguntas formuladas para obtener datos relevantes que implican alcanzar los objetivos del trabajo. Por otro lado, la validez del cuestionario fue por constructo, contenido y criterio por tres especialistas expertos con la finalidad de respaldar la calidad del instrumento. La cual fue conformado por los siguientes especialistas: el primero fue el Dr. Alonso López Alfredo, el segundo fue la Mg. Quispe Estrada Inés y el tercero fue el Mg. Villanueva Orbegoso Vladimir, ver anexo 3. Así mismo, para evidenciar confiabilidad se utilizó alfa de Cronbach mediante una prueba piloto que señaló una respuesta de 0.930 por lo tanto, está por encima del aceptable que es 0.700 y que permite realizar el trabajo de investigación, ver anexo (4).

Los métodos de análisis de datos son procedimientos y técnicas para estudiar e interpretar los datos recopilados durante el estudio. Por ello, inició con análisis descriptivo, donde se efectuó la tabulación y promedios de la base de datos obtenidos de las respuestas de la encuesta en el programa de Microsoft Excel para después ser transferidos al programa de SPSS V25, en donde se obtuvo las tablas de frecuencia, finalmente, se culminó con análisis inferencial tomando en cuenta el estadístico Shapiro-Wilk por la cantidad de encuestados que fue de 40 individuos, esto se evidencia aplicando prueba de normalidad, en el cual el resultado indico una distribución anormal por consiguiente indica la utilización de R. Spearman.

Así mismo referente a aspectos éticos, se tuvo en cuenta las normas proporcionadas de la UCV en su código de ética en investigación. Se resaltó que este estudio será validado por el programa de Turnitin de la institución para tener la certeza de la originalidad y así evitar la copia o plagio. Así mismo, se mantuvieron en el anonimato los datos y nombres de los encuestados manteniendo confidencialidad y hacer uso adecuado de la información para fines académicos, así mismo, para la encuesta la participación fue voluntaria no se obligó a ningún integrante a participar.

Por otro lado, se utilizó la norma American Psychological Association (APA) edición número 7.

III. RESULTADOS

Con respecto al análisis descriptivo tenemos:

Tabla 1.

Frecuencia V1

DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	22	55,0	55,0	57,5
	Alto	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Referente a la tabla número 1 se aprecia que el 55% de 40 encuestados perciben que el desempeño laboral tiene una magnitud medio, así mismo, el 42.5 % perciben una condición alto y un grado bajo que indica el 2.5 %

Tabla 2.

Frecuencia de V2

CALIDAD DE SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	28	70,0	70,0	72,5
	Alto	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Se halló en la segunda tabla que el 70% de 40 encuestados perciben la calidad de servicio con una intensidad medio, así mismo, el 27.5% del total de encuestados perciben un nivel alto y 2.5 % perciben un nivel bajo.

Tabla 3.*Frecuencia de D1 desempeño en tareas*

DESEMPEÑO EN TAREAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	35,0	35,0	35,0
	Alto	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Se contempla en la tabla 3 que el 65% de 40 encuestados perciben el desempeño de tareas con un alcance alto y el 35% de pacientes perciben una magnitud medio.

Tabla 4.*Frecuencia D2 eficiencia laboral*

EFICIENCIA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	21	52,5	52,5	57,5
	Alto	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Se analiza en la cuarta tabla que el 52.5 % de 40 encuestados perciben la eficiencia laboral con un índice medio, así mismo, el 42.5% perciben un grado alto y 5 % perciben un nivel bajo.

Tabla 5.*Frecuencia D3*

TRABAJO EN EQUIPO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	21	52,5	52,5	57,5
	Alto	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Se aprecia en la quinta tabla que el 52.5 % de 40 encuestados perciben el trabajo en equipo con un nivel medio, del mismo modo, el 42.5% del total perciben un grado alto y 5 % de 40 pacientes encuestados perciben un nivel bajo.

Por otro lado, se detalla el análisis inferencial: La prueba de normalidad se realizó para conocer si los elementos presentan distribución normal e identificar que la normalidad estadística que pertenece.

H₀: Valores tienen distribución normal

H₁: Valores tienen distribución anormal

Es así, que se utilizó Shapiro-Wilk ya que el estudio censal fue de 40 pacientes, en donde se hallaron en ambas variables como valor de sig. = 0.000 < 0.05, por ser menor se acepta la H₁, por ello se usó el R. de Spearman, ver anexo 4. El R. de Spearman varía entre -1 y 1, donde uno representa una asociación positiva perfecta, -1 un nexo negativo perfecto y cero sin correlación. Los valores intermedios reflejan la intensidad y la dirección de concordancia monótonica entre variables (Siegel y Castellan, 1988). Ver anexo (4).

Si $p < 0.05$ se rechaza H₀

Si $p \geq 0.05$ no se rechaza H₁

Contratación hipótesis general:

H₀: No existe una relación entre el desempeño laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023

H₁: Existe una relación entre el desempeño laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023.

Tabla 6.*Prueba de H. correlacional entre desempeño laboral con V2*

Correlaciones				
			DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: SPSS 25

Por consiguiente, se detalla en el sexto cuadro que la V1 presenta concordancia de Rho de Spearman = 0.595, afirmativa moderada con calidad de servicio; así mismo se ha obtenido una significancia bilateral de $p=0.000 < 0.05$, por ello siendo un valor mínimo se aparta la H_0 y se aprueba la H_1 .

Contratación de hipótesis específica 1:

H_0 : No existe una relación entre desempeño en tareas con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023.

H_1 : Existe una relación entre desempeño de tareas con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023.

Tabla 7.*Prueba de H. correlacional entre D1 y V2*

Correlaciones				
			DESEMPEÑO EN TAREAS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO EN TAREAS	Coefficiente de correlación	1,000	,398*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,398*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
Fuente: SPSS 25

En tal sentido la tabla 7, evidencia un R. de Spearman = 0.398, esto nos indica que hay una asociación afirmativa baja entre la primera dimensión y V2; del mismo modo, se ha logrado una significancia bilateral de $p=0.011 < 0.05$, por ello siendo un valor menor se aleja la H_0 y se recibe la H_1 .

Contratación de hipótesis específica 2:

H_0 : No existe una relación entre eficiencia laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023

H_1 : Existe una relación entre eficiencia laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023.

Tabla 8.

Prueba de H. correlacional entre D2 y V2

Correlaciones				
			EFICIENCIA LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	EFICIENCIA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: SPSS 25

Por lo tanto, la octava tabla presenta un R. de Spearman = 0.489, esto nos detalla que hay un vínculo positivo moderada entre eficiencia laboral y calidad de servicio; así mismo, se ha obtenido una significancia bilateral de $p=0.001 < 0.05$, por ello siendo un valor menor se desecha la H_0 y se adquiere la hipótesis sub uno.

Contratación de hipótesis específica 3:

H_0 : No existe una relación entre trabajo en equipo con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023.

H₁: Existe una relación entre trabajo en equipo con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023.

Tabla 9.

Prueba de H. correlacional entre D3 y V2

		Correlaciones		
			TRABAJO EN EQUIPO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: SPSS 25

Por consiguiente, referente la novena tabla el R. de Spearman = 0.588, esto nos detalla que hay asociación afirmativa moderada entre D3 y V1; así mismo se ha obtenido una significancia bilateral de $p=0.000 < 0.05$, por ello siendo un valor menor se desecha la H sub-cero y se adquiere la H sub uno.

IV. DISCUSIÓN

Referente a los hallazgos obtenidos de esta investigación respondieron afirmativamente a los objetivos demostrando vínculo entre la primera variable y segunda variable, la cual será comparado con los resultados de otros estudios que se consideraron es esta investigación.

En lo que concierne, al objetivo general se hallaron en la tabla 8 sobre el desempeño laboral presenta asociación moderadamente afirmativa con la calidad del servicio, con un R. de Spearman de 0.595 el cual se obtuvo una sig. bilateral de $p=0.000$. Lo mencionado se confronta con la investigación de Laos (2023), cuya finalidad fue analizar la existencia de correlación que se presenta entre clima laboral y desempeño laboral, en donde utilizó el método de tipo correlacional no experimental y obtiene el Rho de Spearman = 0.861 indica que existe vínculo significativo alta y una significancia de 0.000. Al ser comparados ambos estudios se encuentre coincidencias con respecto a la correlación ya que existe un vínculo entre la primera y segunda variable de la investigación. Por otro lado, se discrepó con el mencionado autor del antecedente con referente al resultado R. de Spearman se obtuvo asociación positiva muy alta y en la tesis se obtuvo una vínculo positiva moderada, es por ello que si hay un buen desempeño laboral esto va a influir positivamente a obtener una magnitud alto de calidad de servicio.

Además, para sustentar el marco conceptual de desempeño laboral se menciona a Allegue et al. (2022) afirman es rendimiento del empleado en su entorno de trabajo, y define el nivel que desea alcanzar en función de su esfuerzo y habilidades, se coincide con la definición del autor, ya que los trabajadores deben de potenciar y dar énfasis a su esfuerzo laboral y demostrar sus habilidades durante su jornada de trabajo la cual será reflejado en la satisfacción del usuario y esto implica generar un grado alto de calidad de servicio. El desempeño laboral de los fisioterapeutas en el departamento afecta directamente el grado de recuperación y la calidad de vida de los clientes, en tal sentido, es imprescindible evaluar y optimizar de manera constante los factores que implican un buen desempeño ya que es crucial para asegurar una atención de alta calidad a los pacientes y el éxito del departamento de fisioterapia del hospital. Estar al tanto de las técnicas y enfoques terapéuticos más

recientes permite a los fisioterapeutas ofrecer un tratamiento más eficaz y ágil a los pacientes.

Por otro lado, referente al concepto calidad de servicio se menciona a Zeithaml et al. (2009) quien refieren que es la habilidad de la institución para satisfacer las carencias y expectativas de los empleados que cumplan con estándares de calidad, evaluada a través de la percepción de los clientes sobre consistencia, fiabilidad y satisfacción en sus interacciones con la organización, teniendo esta información se coincide con este autor ya que los fisioterapeutas necesitan sentirse apoyados y preparados para cumplir con los estándares de calidad requeridos, lo cual demanda que el hospital tenga una infraestructura adecuada, recursos suficientes y un ambiente de trabajo colaborativo. La calidad del servicio en el departamento de medicina física se evalúa con la percepción de los pacientes, abarcando su experiencia directa con el personal, la efectividad de los tratamientos y el entorno en el que se brinda el servicio.

Continuando con relación al objetivo específico uno, según el hallazgo en la novena tabla se mostró un R. de Spearman igual a 0.398, indica un nexo afirmativo baja entre el desempeño en tareas y la calidad del servicio. Además, logró sig. bilateral de $p=0.11$. La comparación con el trabajo de Castro et al. (2023) estos autores tuvieron como fin explorar la conexión entre Inteligencia emocional con desempeño laboral en profesores universitarios, presentó una sig. bilateral de 0.000 y un nexo positivo media de 0.538 confirmando un nexo positivo moderado entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Por lo tanto, se encontró coincidencia ya que en ambas investigaciones afirman la relación entre variables ya que el valor de ambas no supera el valor de significancia 0.05, es así que el desempeño en tareas influye en la segunda variable, sin embargo, se encontró diferencias en el nivel de correlación, puesto que en la investigación muestra un vínculo positivo baja y en el antecedente del autor mencionado arroja una concordancia positiva moderada.

Además, para sustentar el marco conceptual de desempeño en tareas, Robbins y Judge (2018) refirieron que es la cooperación de personas dentro de una organización para lograr metas compartidas y resolver problemas juntos, utilizando las habilidades y conocimientos de cada miembro del grupo, es por ello, que se coincidió con este autor ya que todos los colaboradores deben de cooperar para

desarrollar y cumplir con un buen desempeño en sus tareas para obtener como resultado una buena calidad de atención. Es fundamental tener la capacidad de realizar evaluaciones exactas, los fisioterapeutas deben identificar con precisión las necesidades y problemas de los pacientes para elaborar un plan de tratamiento eficaz, para ello se debe de emplear técnicas apropiadas y realizando ajustes según sea necesario, es un indicador crucial de desempeño. Así mismo, la empatía y la habilidad para comunicarse efectivamente con pacientes y familias son fundamentales, y comunicación adecuada puede mejorar al tratamiento y la conformidad del paciente.

En consideración, al objetivo específico dos, según la respuesta de la décima tabla se detalla el R. de Spearman con 0.489, indicando un vínculo moderadamente positivo entre la eficiencia laboral y la calidad del servicio. Además, se halló la sig. bilateral $p=0.001$. Se comparará con la investigación de Contreras et al. (2023) cuyo propósito fue cómo la calidad del servicio en los restaurantes que ofrecen cocina afecta la decisión de los turistas, en donde estos autores obtuvieron como resultado una sig. de 0,31 que señala una asociación entre variables y un nexo positivo moderada igual a 0,557. Ante ello, se encontró una coincidencia con la investigación del autor mencionado en la cual obtuvo como resultado una asociación positiva moderada del mismo modo en esta tesis se obtuvo el mismo resultado. Por otro lado, se encontró diferencias en el resultado de la significancia ya que en la investigación del antecedente presenta un valor de 0,31 y de la presente tesis se obtuvo un valor de 0,001.

Además, para sustentar el marco conceptual Según, Koontz y Weihrich (2008) manifestaron que la eficiencia laboral consiste en reducir al mínimo el empleo de recursos, como el tiempo y los materiales, para lograr los objetivos establecidos. Implica realizar las tareas de manera adecuada para optimizar los resultados con el menor gasto posible. Se coincidió con este autor con respecto a la definición de eficiencia laboral puesto que los colaboradores deben de hacer uso de mínimos recursos para lograr un grado alto en calidad de servicio. Es fundamental contar con acceso y gestionar adecuadamente los materiales y equipos médicos para los tratamientos, ya que esto ayuda a evitar retrasos. La organización efectiva de citas y sesiones de tratamiento es necesario. Los fisioterapeutas deben equilibrar la atención

a múltiples pacientes sin provocar tiempos de espera excesivos ni comprometer la calidad de la atención.

Por otro lado, Drucker (1973) indicó que la eficiencia implica realizar las tareas correctamente, garantizando que los recursos se emplean de manera segura para lograr los objetivos deseados sin desperdiciar nada, por ello se coincide con el autor ya que la eficiencia requiere que los equipos médicos, materiales y el tiempo de los fisioterapeutas se utilicen eficazmente y segura, evitando el uso inadecuado e innecesario de los equipos para asegurar una gestión oportuna. El departamento de medicina debe realizar sus procedimientos, como terapias físicas y rehabilitación, con exactitud y conforme a los estándares médicos establecidos ello, garantiza a los pacientes que reciban un tratamiento adecuado, para el departamento de medicina física de un hospital público, la eficiencia implica no solo ejecutar las tareas de manera correcta y sin derroches, sino también hacerlo de forma que se maximice la seguridad, se optimicen los recursos y se alcancen los objetivos de tratamiento para los pacientes.

Continuando con relación al objetivo específico número tres, según la tabla 10 se evidenció un R. de Spearman de 0.489, ello indicó asociación moderadamente afirmativa entre la eficiencia laboral y calidad del servicio. Además, se halló sig. bilateral de $p=0.001$. Lo indicado se confrontó con el estudio de Mora et al. (2024) quienes tuvieron la finalidad de analizar los diversos factores que afectan la satisfacción del consumidor y el rendimiento del marketing de servicios en los hospitales privados, en donde los mencionados autores obtuvieron como respuesta una conexión positiva moderado $=0.409$ con una sig. de 0.000 estos resultados indicaron que existe vínculo entre variables. Al ser comparados ambos estudios se puede decir que existe coincidencia en los resultados de la correlación ya que ambas presentaron un nexo positivo moderada, pero se encontró una diferencia en la significancia por ello se discrepó con el estudio de los mencionados autores por que el antecedente presenta un valor 0.000 y en la tesis 0,0001.

Además, para sustentar el marco conceptual es con Robbins y Judge (2018) estos autores indicaron que el trabajo en equipo es la cooperación de personas dentro de una organización para lograr metas compartidas y resolver problemas juntos, utilizando las habilidades y conocimientos de cada miembro del grupo. Por ello se

coincidió con este autor puesto que para lograr el trabajo en equipo se necesita el apoyo y colaboración de cada trabajador para brindar un servicio oportuno a los pacientes ya que hay demasiada demanda para el servicio de terapia y esto hace que surjan colas de espera. La colaboración efectiva entre profesionales de diversas disciplinas eleva la calidad de servicio, optimiza la utilización de los recursos y promueve un entorno laboral positivo. Un equipo de fisioterapeutas bien coordinado puede proporcionar una atención más integral y eficiente. La integración de diversas perspectivas y especialidades permite abordar las necesidades del paciente de manera más exhaustiva.

V. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados se detallan las conclusiones:

En mención al OE uno, se ha logrado determinar la relación de desempeño de tareas con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023, obteniendo un valor de sig. = 0.011, así mismo, tuvo como resultado un Rho de Spearman = 0.398, el cual refiere una asociación positiva baja. En resumen, si los fisioterapeutas aumentan su desempeño de tareas desde el inicio y fin del tratamiento de cada paciente también incrementará el grado de la calidad del servicio.

Con respecto al OE 2, se ha logrado determinar la relación de eficiencia laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023, obteniendo un resultado de sig. = 0.001, así mismo, el Rho de Spearman = 0.489, lo que refiere una concordancia afirmativa moderada. Se concluye que si los fisioterapeutas atienden a los pacientes con mayor eficiencia laboral entonces se establecerá un alto índice en la calidad de servicio.

En relación con el 3er OE, se ha logrado determinar la relación de trabajo en equipo con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023, obteniendo como valor de sig. = 0.000, así mismo el Rho de Spearman = 0.588, lo que refiere un vínculo afirmativo moderada. Por ello se concluye si los personales de salud del departamento de medicina física incrementan el trabajo en equipo entonces incrementará el grado en la calidad de servicio.

Finalmente, referente al objetivo general, se ha logrado determinar la relación del desempeño laboral con calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 2023 obteniendo un resultado de sig. = 0.000, así mismo, el Rho de Spearman = 0.595, esto refiere una asociación afirmativa moderada. En tal sentido, se concluye si los fisioterapeutas incrementan su desempeño laboral, también se incrementará la magnitud de calidad de servicio, donde se reflejará en la satisfacción de los pacientes.

VI. RECOMENDACIONES

Referente al objetivo general, se sugiere a la institución seguir constantemente con las capacitaciones o talleres de actualización hacia los fisioterapeutas sobre técnicas de tratamiento de fisioterapia y la modernización o mantenimiento de los equipos médicos, de acuerdo con Dessler (2020) esto ayudara a fortalecer el desempeño laboral de los fisioterapeutas, para generar alto indicador de satisfacción en los pacientes.

Considerando el primer objetivo específico, se sugiere contratar más colaboradores para que puedan brindar una atención rápida y así aumentar positivamente su desempeño de tareas, en la cual los fisioterapeutas tendrán un tiempo adecuado para el tratamiento de cada paciente.

Considerando el segundo objetivo específico, se sugiere mejorar la eficiencia laboral durante los tratamientos de los pacientes, según Koontz y Weihrich (2008) esto permitirá obtener una optimización de resultados cumpliendo con la finalidad de la organización y lograr una buena calidad de servicio.

Acerca del tercer objetivo específico, se propone enfocarse a laborar como equipo, de acuerdo con Robbins y Judge (2018) estos ayudaran a brindar una experiencia nueva donde todos los personales del departamento se sientan comprometidos en la recuperación del paciente.

Se recomienda para los futuros tesisistas que deseen investigar desempeño laboral y calidad de servicio, es esencial abordar los temas organizadamente y detallada. Integrar métodos tanto cuantitativos, realizar una revisión completa de la literatura y llevar a cabo un análisis minucioso de los datos ayudará a obtener resultados relevantes y útiles. Intensificar en los hospitales específicamente en el departamento de medicina física y rehabilitación para promover e incentivar la mejora continua de los servicios.

Se recomienda al Estado que debe incorporar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia y accesibilidad a los servicios para todos los peruanos. Así mismo, Garantizar que todos los pacientes tengan acceso a los servicios, mejorando la cobertura y disponibilidad de la atención en regiones rurales y zonas desfavorecidas.

Fomentar la empatía y el trato respetuoso hacia los pacientes, mejorando la experiencia del usuario y la satisfacción general con los servicios del hospital.

REFERENCIAS

- Allegue, A., Begoña, V., Expósito, L., Izquierdo, L., Izquierdo, V., Begoña, L. Risco, J., y Rivarés, L. (2022). *La evaluación del desempeño a examen*. (1ª. ed.). Kolima.
- Aşkun, V., Raghavan, M., Ajanovic, E., Çizel, R., Wiernik, B. M. (2024). Personality and job performance in Türkiye: Psychometric meta-analysis of Turkish studies. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 40(1), 1-18. <https://doi.org/10.5093/jwop2024a1>
- Babbie, E. R. (2015). *The practice of social research*. Cengage Learning.
- Baena–Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. PEARSON EDUCACIÓN. <https://acortar.link/ZkQiG>
- Cárdenas, A. (2023). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la dirección regional de producción – región San Martín* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2455>
- Castro-Paniagua,W., Chávez-Epiquén A. y Arévalo-Quijano, JC. (2023). Inteligencia emocional: asociación con emociones negativas y desempeño laboral en docentes universitarios. *Revista Electrónica Educare*, 27 (1), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>
- Contreras-Castañeda, E. D., Acuña Cano, A.L., y Munévar Castellanos, L. A. (2023). Calidad percibida del servicio en restaurantes de cocina autóctona en Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28 (10), 1313-1328. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.27>
- Cuadrado, A. T. y Rivera, F. F. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura de la UM San Cristóbal – AESA* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10574/3/IV PG MRHGO TE Cuadrado Rivera 2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10574/3/IV_PG_MRHGO_TE_Cuadrado_Rivera_2021.pdf)

- Cueva del Castillo - Mendoza, F. J. (2012). *Estadística en fenómenos naturales y procesos sociales*. México. Secretaría de Educación Pública. [https://www.google.com.pe/books/edition/Estadística en fenómenos naturales y p/WbGAEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodo+y+tecnicas+muestra+y+poblacion&pg=PA52&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Estadística%20en%20fenómenos%20naturales%20y%20p/WbGAEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodo+y+tecnicas+muestra+y+poblacion&pg=PA52&printsec=frontcover)
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento humano*. México, D.F, Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos*. Pearson.
- Drucker, P. F. (1973). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.
- Eslava-Zapata R. A., Chacón-Guerrero E. J., Mogrovejo-Andrade J. M. y Valero-Valencia A. (2024) Calidad de servicio: en un estudio en hoteles con el modelo SERQVUAL. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 12 (1), 1–10. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3286>
- Fitzsimmons, J.A., & Fitzsimmons, M.J. (2013). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to design and evaluate research in education* (Vol. 8). McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages).
- Grau, E. A. (2022). *Bienestar en el entorno laboral: prevención y salud*. Perú. <https://www.nuevarevista.net/bienestar-en-el-entorno-laboral-prevencion-y-salud-nueva-revista/>
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2013). *Comportamiento organizacional*. Cengage Learning.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Huaire-Inacio, E. J., Marquina-Luján, R. J., Horna-Calderón V. E., Llanos-Miranda, K. N., Herrera-Álvarez, A. M., Rodríguez-Sosa, J., & Villamar-Romero, R. M. (2022). *El arte de dominar el método científico*. Analéctica. [https://www.google.com.pe/books/edition/Tesis fácil El arte de dominar el méto/PDJcEAAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=metodo+y+tecnicas+mu+estra+y+poblacion&pg=PA98&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Tesis%20fácil%20El%20arte%20de%20dominar%20el%20méto/PDJcEAAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=metodo+y+tecnicas+mu+estra+y+poblacion&pg=PA98&printsec=frontcover)

- Jia, L., Phawitpiriyakliti, C. y Terason, S. (2024). The effects of work-family conflict and work-family support on job performance of chinese grassroots civil servants. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18 (8), e05916. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n8-022>
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2013). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (12.ª ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice Hall.
- Laos, E. I. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Hospital de Barranca, 2021* [tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7548/TESIS%20ELENA%20LAOS%202023%20REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management* (2nd ed.). Prentice Hall.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas* [Tesis de maestría, Universidad de Morelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>
- MINAM (2016). Objetivos de Desarrollo Sostenible e Indicadores. <https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/ODS-FINAL210716.pdf>
- Montoya, N. I. (2021). *La comunicación estratégica y el desempeño laboral de la empresa Mura Construcciones* [Tesis de Maestría, Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/13932>
- Mora, Mahfudnurnajamuddin, Amir y Damis, H. (2024). The influence of service quality, customer relationship management (CRM), and image on patient satisfaction and service marketing performance at a type b private hospital in Makassar. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18 (7), e06072. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-055>
- Muchinsky, P. (2016). *Psicología aplicada al trabajo*. Ed. Thomson
- OMS Organización Mundial de la Salud (2020). *Salud de los trabajadores. United States of America*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Polo-Gonzales, S., Samar-Ventocilla, J., Meneses-Claudio, B., & Zarate-Ruiz, G. (2024). Gestión de Capacitaciones en el Desempeño Laboral de los trabajadores en Samar Ingenieros Sac – 2022. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie De Conferencias*, 3, 647. <https://doi.org/10.56294/sctconf2024647>
- Ravello Joo, A. A., & Llaque Sánchez, A. H. (2023). Moderación de la cultura nacional entre el empoderamiento y la resiliencia en el desempeño laboral. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(4), 444-462. <https://doi.org/10.31876/rsc.v29i4.41268>
- Ríos, S. C. y Rivera, D. (2021). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en una empresa prestadora de servicios de aseo en el municipio de bello en el año 2021* [Tesis de maestría, Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/15599>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Serna, S. L. y Escobar, I. M. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del Clas Talavera, Apurimac, 2022* [Tesis en maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7827>
- Siegel, S., & Castellan, N. J. (1988). *Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences*. McGraw-Hill.
- Ullauri, M., Benítez, K., Zambrano, K. P., y Gálvez, K. E. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(106), 745-759. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.18>
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th ed.). McGraw-Hill/Irwin.

ANEXOS

Anexo1: Tabla de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable 1: Desempeño laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Es el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, es una combinación de factores que incluyen la habilidad, la motivación y el ambiente de trabajo, los cuales interactúan para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con que un empleado realiza sus tareas. (Chiavenato, 2000, p. 359).	El desempeño laboral que se refiera al rendimiento del colaborador dentro su ámbito laboral y estable el nivel que desea alcanzar de acuerdo con su esfuerzo y destreza. La presente variable será medida por la técnica de la encuesta y con instrumento del cuestionario.	D1. Desempeño en tareas	I 1. Puntualidad I 2. Comunicación	Escala de enunciado Lickert
			D2. Eficiencia laboral	I 1. Nivel de rendimiento I 2. Resultados	(5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo. (3) Ni de cuerdo ni en desacuerdo
			D3. Trabajo en equipo	I 1. Relaciones interpersonales I 2. Integración al equipo	(2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	<p>Es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la entrega de servicios que cumplan con ciertos estándares de calidad. Esta calidad se evalúa a través de la percepción de los clientes sobre la consistencia, la fiabilidad y la satisfacción que experimentan al interactuar con la organización (Zeithaml et al., 2009, p. 95)</p>	<p>Se define por el nivel en que un servicio cumple con las necesidades o expectativas de los clientes.</p> <p>La presente variable será medida por la técnica de la encuesta y con instrumento del cuestionario.</p>	D1. Capacidad de respuesta	<p>I1. Rapidez en la atención</p> <p>I 2. Disponibilidad</p> <p>I3. Tiempo de espera</p>	<p>Escala de enunciado Lickert</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo.</p> <p>(4) De acuerdo.</p> <p>(3) Ni de cuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p>
			D2. Empatía	<p>I 1. Solidaridad</p> <p>I 2. Respeto</p> <p>I 3. Escucha activa</p>	
			D3. Aspectos tangibles	<p>I 1. Equipos e infraestructura</p> <p>I 2. Ambiente físico</p>	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

A continuación, se presenta un conjunto de ítems por favor responder con sinceridad, ya que ello dependerá que los resultados obtenidos de esta investigación sean confiables. Asimismo, se informa que este cuestionario es anónimo, por ello se le agradece por responder con toda sinceridad.

Instrucciones: Lea cada una de las preguntas y marca con un aspa (X) la opción que crea conveniente. Para cada ítem se considera las siguientes escalas:

1=NUNCA	2=CASI NUNCA	3=A VECES	4=CASI SIEMPRE	5=SIEMPRE
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

DIMENSIONES	N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
			1	2	3	4	5
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL							
DESEMPEÑO DE TAREAS	1	Cree que el tiempo de espera antes de ser atendido es considerable					
	2	Con que frecuencia los fisioterapeutas son puntuales en sus citas					
	3	Cree que los fisioterapeutas le dedican el tiempo suficiente durante sus sesiones					
	4	Los fisioterapeutas responden oportunamente a sus dudas y preocupaciones					
	5	EL fisioterapeuta le explica los ejercicios y tratamiento que debe realizar					
	6	El fisioterapeuta utiliza un lenguaje clara y comprensible durante sus sesiones					
EFICIENCIA LABORAL	7	Considera que los fisioterapeutas demuestran un alto nivel de profesionalismo en su trabajo					
	8	Se siente satisfecho con la atención brindada en cada sesión					
	9	El plan de tratamiento recibido es eficaz para su pronta recuperación					
	10	En caso de requerir nuevamente terapias por otro diagnostico regresaría al hospital.					
	11	Recomendaría el servicio de los fisioterapeutas de este hospital a otros pacientes					
TRABAJO EN EQUIPO	12	Los fisioterapeutas coordinan adecuadamente su tratamiento con otras áreas del hospital					
	13	Los fisioterapeutas demuestran actitud de apoyo y colaboración entre ellos					
	14	El fisioterapeuta le refiere a otras especialistas cuando ha sido necesario					
	15	Los fisioterapeutas se comunican con los demás miembros para coordinar el cuidado de su bienestar					

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO			1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	16	Hubo alguna ocasión en la que sintió que las respuestas de los fisioterapeutas fueron inadecuadamente lentas					
	17	Ha presentado dificultades para comunicarse con el fisioterapeuta para hacer consultas					
	18	Los fisioterapeutas acuden de inmediato cuando necesita de sus servicios					
	19	Los horarios planteados de atención del departamento de medicina física son adecuados					
	20	Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para recibir su tratamiento					
EMPATÍA	21	Recibió apoyo emocional adicional por parte de los fisioterapeutas durante su tratamiento					
	22	Los fisioterapeutas demuestran compasión y empatía hacia su situación durante el tratamiento					
	23	Los fisioterapeutas mantienen un trato respetuoso durante su tratamiento					
	24	Los fisioterapeutas le saludan cuando ingresa al departamento de medicina física					
	25	Recibe explicaciones claras y comprensibles sobre su condición y tratamiento por parte de los fisioterapeutas					
	26	Los fisioterapeutas se toman el tiempo para escuchar sus preocupaciones y responder sus preguntas					
ASPECTOS GANABLES	27	Considera que los equipos médicos utilizados en el departamento de medicina física son modernos y adecuados para su tratamiento					
	28	Ha experimentado algún problema con el funcionamiento de los equipos médicos durante su tratamiento					
	29	El fisioterapeuta explica las indicaciones y contraindicaciones del equipo medico					
	30	El ambiente interno del departamento de medicina física es limpio y ordenado					
	31	Hay suficiente espacio y privacidad en el área de fisioterapia para realizar su tratamiento					

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha 1

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Definición de la variable: Es el comportamiento del colaborador en búsqueda de los objetivos propuestos, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000, p. 359).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELAVANCIA	OBSERVACIÓN
DESEMPEÑO EN TAREAS	PUNTUALIDAD	Cree que el tiempo de espera antes de ser atendido es considerable.	1	1	1	1	
		Con que frecuencia los fisioterapeutas llegan puntual a la hora programada de su cita.	1	1	1	1	
		Cree que los fisioterapeutas le dedican el tiempo suficiente durante sus sesiones.	1	1	1	1	
	COMUNICACIÓN	Los fisioterapeutas responden oportunamente a sus dudas.	1	1	1	1	
		EL fisioterapeuta le explica los ejercicios de rehabilitación que debe realizar.	1	1	1	1	

		El fisioterapeuta utiliza un lenguaje comprensible durante su tratamiento.	1	1	1	1	
EFICIENCIA LABORAL	NIVEL DE RENDIMIENTO	Considera que los fisioterapeutas demuestran un alto nivel de profesionalismo en su trabajo.	1	1	1	1	
		Se siente satisfecho con la atención brindada en cada sesión.	1	1	1	1	
	RESULTADOS	El plan de tratamiento recibido es eficaz para su pronta recuperación.	1	1	1	1	
		En caso de requerir nuevamente terapias por otro diagnóstico regresaría al hospital.	1	1	1	1	
		Recomendaría el servicio de los fisioterapeutas de este hospital a otros pacientes.	1	1	1	1	
TRABAJO EN EQUIPO	RELACIONES INTERPERSONALES	Los fisioterapeutas coordinan adecuadamente su tratamiento con el médico especialista.	1	1	1	1	
		Considera que los fisioterapeutas demuestran actitud de colaboración entre ellos.	1	1	1	1	
	INTEGRACIÓN AL EQUIPO	El fisioterapeuta hace una reevaluación cada cierto tiempo de su evolución con el tratamiento asignado.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas se comunican con los demás miembros del departamento para coordinar el cuidado de su bienestar.	1	1	1	1	

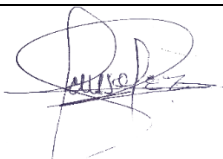
Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de servicio

Definición de la variable: Es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la entrega de servicios que cumplan con ciertos estándares de calidad (Zeithaml et al., 2009, p. 95).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELAVANCIA	OBSERVACIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	Hubo alguna ocasión en la que sintió que las respuestas de los fisioterapeutas fueron inadecuadamente lentas.	1	1	1	1	
		Ha presentado dificultades para comunicarse con el fisioterapeuta para hacer consultas.	1	1	1	1	
	DISPONIBILIDAD	Los fisioterapeutas acuden de inmediato cuando necesita de sus servicios.	1	1	1	1	
		Los horarios de apertura del departamento son adecuados.	1	1	1	1	
	TIEMPO DE ESPERA	Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para recibir su tratamiento.	1	1	1	1	
EMPATÍA	SOLIDARIDAD	Recibe apoyo emocional de fortaleza por parte de los fisioterapeutas.	1	1	1	1	

		Los fisioterapeutas demuestran empatía durante su tratamiento.		1	1	1	
	RESPECTO	Los fisioterapeutas mantienen un trato respetuoso durante su tratamiento.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas le saludan cuando ingresa al departamento de medicina física.	1	1	1	1	
	ESCUCHA ACTIVA	Recibe explicaciones claras sobre el plan de tratamiento en el primer día de atención.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas escuchan atentamente sus inquietudes.	1	1	1	1	
ASPECTOS TANGIBLES	EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	Considera que los equipos médicos utilizados son modernos para su tratamiento.	1	1	1	1	
		Ha experimentado algún problema con el funcionamiento de los equipos médicos durante su tratamiento.	1	1	1	1	
		El fisioterapeuta explica las contraindicaciones del equipo médico.	1	1	1	1	
	AMBIENTE FÍSICO	El ambiente interno del departamento de medicina física es limpio.	1	1	1	1	
		Hay suficiente espacio privado en el departamento de medicina física.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recopilar información fiable
Nombres y apellidos del experto	Alfredo Alonso López
Documento de identidad	09460324
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV
Cargo	Docente tiempo parcial
Número telefónico	956999222
Firma	
Fecha	02 julio 2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Definición de la variable: Es el comportamiento del colaborador en búsqueda de los objetivos propuestos, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000, p. 359).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELAVANCIA	OBSERVACIÓN
DESEMPEÑO EN TAREAS	PUNTUALIDAD	Cree que el tiempo de espera antes de ser atendido es considerable.	1	1	1	1	
		Con que frecuencia los fisioterapeutas llegan puntual a la hora programada de su cita.	1	1	1	1	
		Cree que los fisioterapeutas le dedican el tiempo suficiente durante sus sesiones.	1	1	1	1	
	COMUNICACIÓN	Los fisioterapeutas responden oportunamente a sus dudas.	1	1	1	1	
		EL fisioterapeuta le explica los ejercicios de rehabilitación que debe realizar.	1	1	1	1	

		El fisioterapeuta utiliza un lenguaje comprensible durante su tratamiento.	1	1	1	1	
EFICIENCIA LABORAL	NIVEL DE RENDIMIENTO	Considera que los fisioterapeutas demuestran un alto nivel de profesionalismo en su trabajo.	1	1	1	1	
		Se siente satisfecho con la atención brindada en cada sesión.	1	1	1	1	
	RESULTADOS	El plan de tratamiento recibido es eficaz para su pronta recuperación.	1	1	1	1	
		En caso de requerir nuevamente terapias por otro diagnóstico regresaría al hospital.	1	1	1	1	
		Recomendaría el servicio de los fisioterapeutas de este hospital a otros pacientes.	1	1	1	1	
TRABAJO EN EQUIPO	RELACIONES INTERPERSONALES	Los fisioterapeutas coordinan adecuadamente su tratamiento con el médico especialista.	1	1	1	1	
		Considera que los fisioterapeutas demuestran actitud de colaboración entre ellos.	1	1	1	1	
	INTEGRACIÓN AL EQUIPO	El fisioterapeuta hace una reevaluación cada cierto tiempo de su evolución con el tratamiento asignado.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas se comunican con los demás miembros del departamento para coordinar el cuidado de su bienestar.	1	1	1	1	


Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de servicio

Definición de la variable: Es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la entrega de servicios que cumplan con ciertos estándares de calidad (Zeithaml et al., 2009, p. 95).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELAVANCIA	OBSERVACIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	Hubo alguna ocasión en la que sintió que las respuestas de los fisioterapeutas fueron inadecuadamente lentas.	1	1	1	1	
		Ha presentado dificultades para comunicarse con el fisioterapeuta para hacer consultas.	1	1	1	1	
	DISPONIBILIDAD	Los fisioterapeutas acuden de inmediato cuando necesita de sus servicios.	1	1	1	1	
		Los horarios de apertura del departamento son adecuados.	1	1	1	1	
	TIEMPO DE ESPERA	Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para recibir su tratamiento.	1	1	1	1	

EMPATÍA	SOLIDARIDAD	Recibe apoyo emocional de fortaleza por parte de los fisioterapeutas.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas demuestran empatía durante su tratamiento.		1	1	1	
	RESPECTO	Los fisioterapeutas mantienen un trato respetuoso durante su tratamiento.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas le saludan cuando ingresa al departamento de medicina física.	1	1	1	1	
	ESCUCHA ACTIVA	Recibe explicaciones claras sobre el plan de tratamiento en el primer día de atención.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas escuchan atentamente sus inquietudes.	1	1	1	1	
ASPECTOS TANGIBLES	EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	Considera que los equipos médicos utilizados son modernos para su tratamiento.	1	1	1	1	
		Ha experimentado algún problema con el funcionamiento de los equipos médicos durante su tratamiento.	1	1	1	1	
		El fisioterapeuta explica las contraindicaciones del equipo médico.	1	1	1	1	
	AMBIENTE FÍSICO	El ambiente interno del departamento de medicina física es limpio.	1	1	1	1	
		Hay suficiente espacio privado en el departamento de medicina física.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recopilar información fiable
Nombres y apellidos de experto	VILLANUEVA ORBEGOSO, VLADIMIR ELOY
Documento de identidad	29685615
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente tiempo completo
Número telefónico	959796180
Firma	
Fecha	02 julio 2024

Ficha 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Definición de la variable: Es el comportamiento del colaborador en búsqueda de los objetivos propuestos, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000, p. 359).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELAVANCIA	OBSERVACIÓN
DESEMPEÑO EN TAREAS	PUNTUALIDAD	Cree que el tiempo de espera antes de ser atendido es considerable.	1	1	1	1	
		Con que frecuencia los fisioterapeutas llegan puntual a la hora programada de su cita.	1	1	1	1	
		Cree que los fisioterapeutas le dedican el tiempo suficiente durante sus sesiones.	1	1	1	1	
	COMUNICACIÓN	Los fisioterapeutas responden oportunamente a sus dudas.	1	1	1	1	
		EL fisioterapeuta le explica los ejercicios de rehabilitación que debe realizar.	1	1	1	1	

		El fisioterapeuta utiliza un lenguaje comprensible durante su tratamiento.	1	1	1	1	
EFICIENCIA LABORAL	NIVEL DE RENDIMIENTO	Considera que los fisioterapeutas demuestran un alto nivel de profesionalismo en su trabajo.	1	1	1	1	
		Se siente satisfecho con la atención brindada en cada sesión.	1	1	1	1	
	RESULTADOS	El plan de tratamiento recibido es eficaz para su pronta recuperación.	1	1	1	1	
		En caso de requerir nuevamente terapias por otro diagnóstico regresaría al hospital.	1	1	1	1	
		Recomendaría el servicio de los fisioterapeutas de este hospital a otros pacientes.	1	1	1	1	
TRABAJO EN EQUIPO	RELACIONES INTERPERSONALES	Los fisioterapeutas coordinan adecuadamente su tratamiento con el médico especialista.	1	1	1	1	
		Considera que los fisioterapeutas demuestran actitud de colaboración entre ellos.	1	1	1	1	
	INTEGRACIÓN AL EQUIPO	El fisioterapeuta hace una reevaluación cada cierto tiempo de su evolución con el tratamiento asignado.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas se comunican con los demás miembros del departamento para coordinar el cuidado de su bienestar.	1	1	1	1	


Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de servicio

Definición de la variable: Es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la entrega de servicios que cumplan con ciertos estándares de calidad (Zeithaml et al., 2009, p. 95).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELAVANCIA	OBSERVACIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	Hubo alguna ocasión en la que sintió que las respuestas de los fisioterapeutas fueron inadecuadamente lentas.	1	1	1	1	
		Ha presentado dificultades para comunicarse con el fisioterapeuta para hacer consultas.	1	1	1	1	
	DISPONIBILIDAD	Los fisioterapeutas acuden de inmediato cuando necesita de sus servicios.	1	1	1	1	
		Los horarios de apertura del departamento son adecuados.	1	1	1	1	
	TIEMPO DE ESPERA	Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para recibir su tratamiento.	1	1	1	1	

EMPATÍA	SOLIDARIDAD	Recibe apoyo emocional de fortaleza por parte de los fisioterapeutas.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas demuestran empatía durante su tratamiento.		1	1	1	
	RESPECTO	Los fisioterapeutas mantienen un trato respetuoso durante su tratamiento.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas le saludan cuando ingresa al departamento de medicina física.	1	1	1	1	
	ESCUCHA ACTIVA	Recibe explicaciones claras sobre el plan de tratamiento en el primer día de atención.	1	1	1	1	
		Los fisioterapeutas escuchan atentamente sus inquietudes.	1	1	1	1	
ASPECTOS TANGIBLES	EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	Considera que los equipos médicos utilizados son modernos para su tratamiento.	1	1	1	1	
		Ha experimentado algún problema con el funcionamiento de los equipos médicos durante su tratamiento.	1	1	1	1	
		El fisioterapeuta explica las contraindicaciones del equipo médico.	1	1	1	1	
	AMBIENTE FÍSICO	El ambiente interno del departamento de medicina física es limpio.	1	1	1	1	
		Hay suficiente espacio privado en el departamento de medicina física.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recopilar información fiable
Nombres y apellidos de experto	QUISPE ESTRADA INES
Documento de identidad	43937917
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente tiempo completo
Número telefónico	945918227
Firma	
Fecha	02 julio 2024

23	3 4 4 3 4 4	5 3 3 4 3	4 4 4 4	2 2 3 3 4	4 4 4 5 4 3	4 2 4 5 5
24	3 2 3 4 3 4	4 3 3 3 2	3 3 3 3	4 3 3 2 1	2 3 4 4 3 4	4 2 3 4 4
25	3 3 4 3 4 3	4 4 3 2 2	3 3 3 3	3 3 3 4 4	4 4 3 3 4 4	3 3 3 3 3
26	3 5 4 4 5 4	4 4 4 3 4	4 3 5 4	4 5 3 3 5	4 3 4 4 4 4	5 4 3 4 3
27	4 4 4 5 4 5	5 3 4 5 4	3 2 5 4	4 4 3 3 4	4 5 3 3 3 2	5 5 3 5 3
28	4 3 4 5 3 4	4 5 5 4 4	5 3 4 3	4 5 2 4 5	3 5 3 3 3 4	4 4 5 4 3
29	2 4 4 4 5 3	5 4 4 4 4	4 3 4 4	3 3 3 3 3	2 4 3 3 3 4	4 3 4 5 4
30	3 4 4 5 3 4	4 4 3 4 4	3 4 3 3	4 4 2 4 3	4 4 3 2 4 3	3 3 4 4 4
31	5 4 5 5 4 4	4 4 3 3 4	2 4 4 4	4 4 3 3 2	4 4 4 2 4 3	4 3 3 4 4
32	3 4 4 4 4 3	4 3 3 3 3	2 3 4 5	3 3 3 2 3	3 4 4 2 5 3	3 3 4 4 3
33	5 4 5 4 5 3	4 3 4 4 3	3 3 4 5	3 3 2 2 3	4 4 5 2 5 5	4 3 3 4 3
34	3 3 4 5 3 5	4 2 4 4 3	2 4 3 4	3 2 3 3 2	4 3 4 1 3 3	2 3 4 3 4
35	3 3 4 3 4 3	3 2 4 3 3	4 4 4 4	3 3 3 2 3	3 3 4 1 3 1	2 2 3 3 3
36	4 4 5 4 4 5	3 2 4 3 2	4 3 3 3	3 1 4 2 2	3 2 4 2 4 1	2 2 3 4 4
37	4 4 5 5 4 4	3 3 3 3 2	2 5 3 3	4 4 3 3 4	2 3 3 3 3 2	3 3 4 4 3
38	4 4 4 3 3 4	2 3 2 3 2	3 5 3 3	4 3 4 4 4	2 2 3 3 3 3	3 4 3 4 3
39	4 4 4 3 3 4	3 3 2 3 3	3 3 2 3	3 3 4 4 3	3 2 4 2 4 3	3 3 2 4 4
40	3 4 3 4 3 4	4 3 3 3 2	3 4 2 3	3 3 4 3 3	2 3 3 2 4 1	2 3 2 4 4

PROMEDIOS					
DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO	DESEMPEÑO LABORAL			
		DESEMPEÑO EN TAREAS	EFICIENCIA LABORAL	TRABAJOMEN EQUIPO	
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	2
4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3
3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3

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

Tabla 10. Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	31

Tabla 11. Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,335	40	,000	,779	40	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,414	40	,000	,689	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 12. Rangos de correlación del Coeficiente de Rho de Spearman,

Rango de ρ rho de Spearman	Fuerza de la correlación
0.00 a ± 0.19	Muy débil
± 0.20 a ± 0.39	Débil
± 0.40 a ± 0.59	Moderada
± 0.60 a ± 0.79	Fuerte
± 0.80 a ± 1.00	Muy fuerte

Siegel y Castellan (1988).

Anexo 5: Consentimiento o asentimiento informado UCV



**DECLARACIÓN JURADA: CONSENTIMIENTO INFORMADO O
ASENTIMIENTO INFORMADO**

Apellidos y nombres	BALDEON GASPAR ISABEL MARILUZ
DNI	46482311
Código de estudiante	6500078682
Campus	ATE
Programa	MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
Modalidad	PRESENCIAL
Grupo	A1
Docente asesor	GODOY CASO JUAN

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado "Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 20232", NO corresponde el consentimiento informado.

Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Ciudad, Lima del 06 de junio del año 2024

Firma:

DNI: 46482311



Huella digital

Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis titled "Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima 2023" from the Universidad Cesar Vallejo. The document includes author information (Isabel Mariluz Baldeon Gaspar), advisors (Dr. Godoy Caso, Juan and Dra. Gonzales Sánchez, Araceli Del Carmen), and research lines. The similarity report on the right shows a total of 11% with 10 matches. The matches are as follows:

Match Number	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	4 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.uwimmer.edu... Fuente de Internet	2 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a undac Trabajo del estudiante	<1 %
6	www.il.autonomamedica... Fuente de Internet	<1 %
7	(3-16-16) http://81.47.2... Fuente de Internet	<1 %
8	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
10	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the interface, it shows "Página: 1 de 28", "Número de palabras: 7888", and the date "5/06/2024".

Anexo 7: Autorización para el Desarrollo del proyecto de investigación



DECLARACIÓN JURADA: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Apellidos y nombres	BALDEON GASPAR ISABEL MARILUZ
DNI	46482311
Código de estudiante	6500078682
Campus	ATE
Programa	MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
Modalidad	PRESENCIAL
Grupo	A1
Docente asesor	GODOY CASO JUAN

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado "Desempeño laboral y calidad de servicio en el departamento de medicina física y rehabilitación de un hospital público, Lima, 20232", NO corresponde la autorización por ser desarrollado públicamente.

Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Ciudad, Lima del 06 de junio del año 2024

Firma:

DNI: 46482311



Huella digital

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>El nivel es correlación porque se busca establecer una relación entre las variables.</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>El diseño es No Experimental porque no se manipulan las variables solo se observa los fenómenos de estudio.</p>	<p>Población: 40 pacientes que se atienden en el departamento de terapia física del hospital público Lima, 2023.</p>	<p>Variable 1: Desempeño laboral</p> <p>Técnica: La técnica es la encuesta, que consiste en procedimientos que permite generar información.</p> <p>Instrumento: El instrumento es el cuestionario, que es un medio para obtener información de la muestra.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: La técnica es la encuesta, que consiste en procedimientos que permite generar información.</p> <p>Instrumento: El instrumento es el cuestionario, que es un medio para obtener información de la muestra.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>En la presente investigación se utilizó el software de SPSS 25 para la elaboración de tablas.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman</p>

Fotografías de la encuesta

