



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño profesional del trabajador administrativo y  
calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital  
Regional de Ica, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Bernaola Paredes, Magda Luz

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN

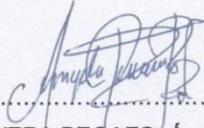
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

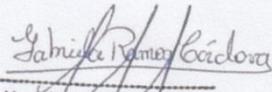
Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

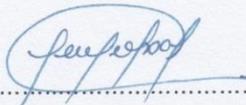
**PÁGINA DEL JURADO**



.....  
**Dra. RIVERA BEGAZO, Ángela Martha**  
**Presidente**



.....  
Mg. Gabriela O. Ramos Cordova  
**Mg. RAMOS CORDOVA, Gabriela Olvia**  
**Secretario**



.....  
**Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A mis hijos, por su comprensión y aliento permanente por el logro de mis metas profesionales, por su aliento que nunca es tarde para estudiar y buscar superación, eternamente gracias

*Magda Luz*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César vallejo por permitirme realizar mis estudios de post grado, especializándome en Gestión Pública hecho que redundará en mi vida profesional.

A los docentes que estuvieron a cargo de los cursos de Maestría en los diferentes semestres, por compartir sus experiencias y contribuir a mi desarrollo profesional.

Al Dr. Jesús Alberto Ochoa Carbajo, por su orientación permanente durante el proceso de desarrollo de la presente investigación, a través de su apoyo y perseverancia he logrado culminar satisfactoriamente mi informe de investigación.

Al director del Hospital Regional de Ica, por haberme brindado de las facilidades para la aplicación de la presente investigación.

***La autora***

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el desempeño profesional del trabajador administrativo y la calidad de atención que perciben los pacientes afiliados al SIS en el Hospital regional de Ica, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos exigidos por la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, espero que la investigación cumpla con las condiciones exigidas para su aprobación.

La autora

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	i
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
<b>II. METODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, Operacionalización	34
2.3 Población, muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	39
<b>III. RESULTADOS</b>	40
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	70

<b>V. CONCLUSIONES</b>	74
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	75
<b>VII. REFERENCIAS</b>	76
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 1.1: Cuestionario sobre desempeño profesional	80
Anexo 1.2: Cuestionario sobre calidad de atención	82
Anexo 2: Validez de los instrumentos	84
Anexo 3: Matriz de consistencia	92
Anexo 4: Base de datos	94

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.	41
Tabla 2	Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018	43
Tabla 3	Motivación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018	45
Tabla 4	Evaluación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018	47
Tabla 5	Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	49
Tabla 6	Dimensión Interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018	51
Tabla 7	Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018	53
Tabla 8	Dimensión técnica en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	55
Tabla 9	Relación entre el desempeño profesional del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	57
Tabla 10	Relación entre la eficiencia y la eficacia del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	59
Tabla 11	Relación entre la motivación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	61
Tabla 12	Relación entre la evaluación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.	41
Figura 2	Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018	43
Figura 3	Motivación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018	45
Figura 4	Evaluación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018	47
Figura 5	Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	49
Figura 6	Dimensión Interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018	51
Figura 7	Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018	53
Figura 8	Dimensión técnica en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	55
Figura 9	Relación entre el desempeño profesional del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	57
Figura 10	Relación entre la eficiencia y la eficacia del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	59
Figura 11	Relación entre la motivación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	61
Figura 12	Relación entre la evaluación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	63

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Considerando que es una investigación de carácter cuantitativa, tipo básica, se empleó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 500 pacientes afiliados al SIS activos en el sistema que le corresponde asistencia en el Hospital Regional de Ica, 2018, mientras que la muestra se constituye por 70 pacientes afiliados al SIS que hicieron uso del servicio del Hospital, la técnica para determinar la muestra es el muestreo no probabilístico e intencionado. Para la recolección de datos se elaboró dos cuestionarios, uno para el desempeño profesional del trabajador administrativo con 24 ítems, y otro para la calidad de atención de afiliados al SIS con 24 ítems. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras y la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados demostraron que existe una relación directa entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018|. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,716 lo cual es considerada una relación directa y significativa.

Palabras claves: Desempeño profesional, calidad de atención.

## ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate the relationship that exists between the professional performance of the administrative worker and quality of care in the SIS affiliates in the Regional Hospital of Ica, 2018.

Considering that it is a quantitative research, basic type, the descriptive correlational design was used. The population consisted of 500 patients affiliated to the SIS active in the system corresponding to the Ica Regional Hospital, 2018, while the sample consisted of 70 patients affiliated with the SIS who made use of the Hospital's service, the technique for determine the sample is the non-probabilistic and intentional sampling. For the collection of data, two questionnaires were prepared, one for the professional performance of the administrative worker with 24 items, and the other for the quality of care of members of the SIS with 24 items. For the processing of data, descriptive statistics were used for the presentation of results in tables and figures and inferential statistics for the verification of hypotheses.

The results showed that there is a direct relationship between the professional performance of the administrative worker and quality of care in the SIS affiliates in the Regional Hospital of Ica, 2018 | This is reflected in the Pearson correlation coefficient that amounts to 0.716, which is considered a direct and significant relationship.

Keywords: Professional performance, quality of attention.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

La realidad peruana en la última década se ha caracterizado por querer atender las demandas sociales – sobre todo aquellas de primera necesidad – relacionadas a lucha contra la pobreza, educación y salud; sin embargo es aun de notoria observación que dichos problemas no se han solucionado, más bien se han incrementado, referente a la lucha contra la pobreza se han brindado alternativas de reactivación de la economía que ha permitido mejorar las condiciones de vida de muchos peruanos, en el ámbito de la educación es un servicio público que atiende a todos los peruanos quizás no con la calidad que se espera pero si es de universal atención; pero el problema más grave lo tenemos en salud, la base de población que demanda atención se ha incrementado pero los presupuestos para atender esta demanda aún siguen congelados, más aun los hospitales muestra hacinamiento para la atención y se brinda un servicio de poca calidad muy cuestionado por los ciudadanos. No por ello se sostiene que el objetivo de la atención de salud es satisfacer las necesidades de la persona cuidada, implica la razón de ser del profesional de salud (Cetrángolo, Bertranou, Casanova y Casalí, 2013).

La práctica de los cuidados requiere de la adquisición de un gran número de conocimientos y habilidades, esenciales para poder suministrar ayuda al ser humano y así satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. Las actividades que realiza el profesional de la salud consisten en ayudar al individuo enfermo o sano a conservar o a recuperar la salud. Por lo tanto, es el personal de salud quien prodiga todos los elementos para la satisfacción de las necesidades proporcionando cuidados de calidad (Torres, 2014).

A nivel mundial, hoy en día la calidad de atención es un aspecto clave de la gestión empresarial, especialmente en los servicios de salud, lo que ha llevado a todos los Ministerios de Salud a realizar cambios en el sistema de gestión de calidad, el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de atención

en los servicios, a través de la generación de una cultura de calidad, sensible a las necesidades de los usuarios que exigen también una atención con calidez (trato humanizado). En este contexto se hace necesario plantear cambios radicales en la manera como se prestan los servicios de salud, estos cambios deben ir enfocados a garantizar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios adultos maduros no solo en los servicios asistenciales, sino también en las actividades preventivas promocionales incluyendo el control de niños y adolescentes (Ariza, 2005). .

En el contexto Nacional, El Ministerio de Salud (MINSA), plantea que la calidad de atención en los servicios de salud es responsabilidad del equipo de salud, en tal sentido el rol del profesional de salud cobra particular importancia, por brindar atención directa y estar en contacto el mayor tiempo con el paciente; de ahí que una atención interpersonal de buena calidad es necesario para lograr la satisfacción de las necesidades bio-psico-sociales de los pacientes, debido a la frecuencia de interacción, lo cual da la calidad de atención como un todo incluyendo los méritos técnicos (Ávila, 2008).

La satisfacción del usuario define y sirve como aspecto a valorar, es de gran importancia para el profesional de la salud ya que incide en la calidad de diversas maneras. La satisfacción tiene una particularidad en su apreciación, como lo es la dificultad que tiene el usuario para formar una opinión acerca del servicio recibido (Silva, 2014).

En el Hospital Regional de Ica la realidad es muy semejante a la nacional, se atiende de acuerdo a la capacidad de respuesta pero muchos pacientes quedan sin atender pues no alcanzan cupos de atención, el sistema impide que se atienda a la demanda priorizando algunos programas, pero asimismo con las debilidades del sistema la percepción del usuario no es la mas optima, por ello se plantea la necesidad de analizar la satisfacción de los pacientes que son atendidos en este nosocomio.

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. A nivel internacional.

Maldonado (2014). Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, septiembre 2013. (Tesis para optar el grado de magister scientiarum en salud pública). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Se arribó a las siguientes conclusiones: Los resultados de la dimensión tangibilidad, alcanzo los máximos puntajes en contra posición con las dimensiones de confiabilidad y respuesta rápida, seguridad y empatía; los servicios de la consulta externa, Cardiología, Traumatología, alcanzaron los máximos puntajes en contra posición con el servicio de Odontología y Oftalmología. Habiendo sido el servicio de Neurología clínica el que obtuvo los promedios más bajos. Se concluye que los usuarios/clientes, perciben la calidad de atención en la consulta externa en las cinco dimensiones como buena.

Bonilla y Betzy (2015). Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela las Piñas" del Cantón Milagro, periodo 2012-2014. (Tesis para optar el título de ingenieras en contaduría pública y auditoría- CPA). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Se arribó a las siguientes conclusiones: El escaso nivel de desarrollo institucional que ha tenido el hospital es bajo debido a la toma de decisiones inadecuadas llevada por la alta gerencia que efectivamente afecta el desempeño laboral que tienen los funcionarios que laboran en el mismo, resultando así, la baja en la calidad del servicio prestado, y por ende la insatisfacción de sus pacientes.

Muñoz (2015). Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo. (Tesis para optar el grado de magister en administración de empresas). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Se arribó a las siguientes conclusiones: Luego de varias argumentaciones,

se llegó a la valoración, que no en todos los hospitales públicos existe la atención al cliente por elementos humanos debidamente capacitados y preparados, la misma que es fundamental en toda entidad pública para mejorar el desarrollo y ritmo laboral de los empleados dentro de sus funciones y estos a su vez con el usuario. Por medio de estrategias se mejorara el servicio. Las estrategias están orientadas a optimizar la atención al cliente, así brindar un buen servicio y satisfacer las necesidades públicas. La capacitación e implantación de estrategias son temas que no hay que dejar de lado en un establecimiento, ya que los dos invierten para el desarrollo de la institución pues para evitar las quejas por parte del usuario hay que mantenerlos satisfecho, ya que ellos son la razón de la existencia de las instituciones, es por esto que se ha visto conveniente elaborar esta investigación.

#### 1.2.2. A nivel nacional.

Torres (2014). Percepción sobre la calidad de atención y factores biosocioeconomicos de los adultos afiliados al Seguro Integral de Salud del Puesto de Salud de Shecta Independencia-Huaraz, 2013. (Tesis para optar el grado de magister en ciencias de enfermería). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz. Se arribó a las siguientes conclusiones: De acuerdo a la percepción general de los usuarios; el 99.1 % opina que la atención recibida es desfavorable. Con relación a las características biosocioeconómicas de la población en estudio; en cuanto al género existe una predominancia de la población femenina (57.4%) en comparación a la población masculina (42.6%), la edad del grupo que asistió al establecimiento de salud fluctúa entre los 36 a 59 años de edad, el 77.8% son analfabetos y perciben un sueldo menor de 750 nuevos soles. Sobre la relación entre el factor biológico y la percepción de la calidad de atención a las personas adultas maduras, (57.4%) el 99.1% de los pacientes que declararon ingresos por debajo de 750 nuevos soles todos son de procedencia de la sierra.

Silva (2014). Percepción sobre la calidad de atención y factores biosocioeconomicos de los adultos afiliados al Seguro Integral de Salud del Puesto de Salud de Marcac-Huaraz, 2013. (Tesis para optar el grado de maestro de ciencias de la enfermería). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz. Se arribó a las siguientes conclusiones: Ninguna de las asociaciones expuestas son estadísticamente significativas por lo que no hay relación entre las variables ; debido posiblemente a la homogeneidad de las características de la unidad de análisis. Entonces las características individuales de las participantes influyen en su satisfacción. Más de la mitad de usuarios entrevistados perciben la calidad de atención recibida como desfavorable (58.9%). Los factores biosocioeconómicos de la población estudiada se caracterizan por ser relativamente en mayor proporción de género femenino, su edad fluctúa entre los 20 a más de 60 años, tener grado de instrucción secundaria y primaria, practicar la religión católica, su estado civil es casado y soltero, tener otras ocupaciones y ser ama de casa, proceder totalmente de la sierra y tener un ingreso económico menor de 750.00 nuevos soles.

Galván (2017). Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2016. (Tesis para optar el grado de magister en gestión pública). Universidad César Vallejo, Sede Lima. Se arribó a las siguientes conclusiones: (a) el liderazgo transformacional no se relaciona ( $Rho=0.113$ ,  $p= 0.436$  mayor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos (b) la estimulación intelectual no se relaciona ( $Rho=- 0.068$ ,  $p= 0.641$  mayor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos (c) la consideración individualizada no se relaciona ( $Rho= 0.160$ ,  $p= 0.267$  mayor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos (d) la motivación e inspiración no se relaciona ( $Rho= 0.122$ ,  $p= 0.397$  mayor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos e) la influencia idealizada o carisma no se relaciona ( $Rho= 0.069$ ,  $p= 0.635$  mayor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

### 1.2.3. A nivel regional.

No se han encontrado antecedentes.

## 1.3. Teorías relacionadas al tema

### 1.3.1. Desempeño profesional

#### 1.3.1.1. Desempeño Profesional del Trabajador administrativo

Según Robbins y Judge (2013) se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.

En ese respecto Chiavenato (2011) explicó que el desempeño laboral es la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados, también lo interpreta como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Según García (citado en Ferrer. 2017, p. 32) en relación al concepto de desempeño laboral mencionó a Stoner et al. y sostuvo que el desempeño laboral es la manera en que los miembros de una organización trabajan de forma eficaz, con el propósito de obtener metas comunes, sujeto a reglas básicas establecidas con anterioridad, es la forma como los empleados entregan valor y contribuyen en el logro de los objetivos que se le han asignado, es lo que las personas concreta y cotidianamente hacen en su trabajo.

De acuerdo con Jiménez (citado en Ferrer, 2017) conceptualizó el desempeño laboral como el proceso que facilita la ejecución de las estrategias que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe

como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas. (p. 59)

En esa consecuencia Franklin y Krieger (2012) comentaron que el desempeño es el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de los objetivos organizacionales. (p. 43)

#### 1.3.1.2. Importancia del desempeño profesional

Según Bonilla y Betzy (2015) señala que el proceso administrativo es una de las actividades humanas más importantes desde que los seres humanos empezaron a crear grupos para cumplir propósitos que no podían lograr de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales. Sin embargo, la administración no sólo debe expresarse como un conjunto de conceptos, sino como el hábito que beneficie a la productividad de una institución, que ha venido desarrollándose en el transcurso de los años, puesto que ha instruido a las personas a planear, organizar, dirigir y controlar todas sus actividades.

Es en el logro de esta productividad donde cobra vital importancia el desempeño laboral, ya que cada trabajador, con el cumplimiento óptimo de sus funciones asignadas aportara su cuota contributiva para el logro de los objetivos institucionales.

#### 1.3.1.3. Dimensiones del desempeño profesional

Tomando como referencia lo señalado Robbins y Judge (2013).se pueden mencionar que las dimensiones son las siguientes:

-Dimensión 1: Eficacia y eficiencia: que según Chiavenato (2012, p.159) fundamentó que cada empresa debe considerarse desde el punto de vista de la eficacia y la eficiencia simultáneamente. La eficacia es una medida del logro de resultados, mientras que la eficiencia es una medida de la utilización de los recursos en ese proceso. En términos económicos; la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios), mientras que la eficiencia es una relación entre insumos y productos. Desde

este punto de vista, es una relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido: es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante. Sin embargo, no siempre eficacia y eficiencia van de la mano. Una empresa puede ser eficiente en sus operaciones y quizá no sea eficaz, o viceversa; puede operar sin eficiencia y, a pesar de eso, ser eficaz. La eficacia debería ir acompañada de la eficiencia. Una empresa también puede operar sin ser eficiente ni eficaz. El ideal sería una empresa eficiente y eficaz, lo cual constituiría la excelencia.

En ese sentido Robbins y Judge (2013) argumentaron, el que los grupos sean más eficaces que los individuos depende de los criterios que se utilicen para definir eficacia. Las decisiones grupales por lo general son más exactas que las del individuo promedio de un grupo, pero menos exactas que los criterios del miembro más acertado. En términos de rapidez, los individuos son superiores. Si la creatividad es importante, los grupos tienden a ser más efectivos que los individuos. Y si eficacia significa el grado de aceptación que logra la solución final, una vez más el crédito es para el grupo. Sin embargo, no podemos considerar la eficacia sin evaluar también la eficiencia. Con pocas excepciones, la toma de decisiones grupal consume más horas de trabajo que si un solo individuo aborda el mismo problema. Las excepciones tienden a ser los casos en que, para lograr cantidades comparables de aportaciones diversas, el individuo que tome solo la decisión debe dedicar mucho tiempo a revisar archivos y a hablar con otras personas. Entonces, para decidir si se emplean grupos, los gerentes tienen que evaluar si el incremento en la eficacia es más que suficiente para compensar la reducción de la eficiencia.

-Dimensión 2: Motivación: que según la teoría Chiavenato (2012, p.102) sustentó que a partir de la puesta en práctica de la Teoría de las relaciones humanas, se aplicaron en las empresas toda clase de teorías psicológicas sobre la motivación. Se comprobó que todo comportamiento humano es motivado y que la motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades. De allí surge el concepto de ciclo motivacional: el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico (equilibrio de fuerzas

psicológicas, según Lewin) hasta que un estímulo lo rompe o crea una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que reemplaza el estado de equilibrio (véase la figura 6.1). La tensión genera un comportamiento o acción capaz de satisfacer la necesidad. Si ésta se satisface, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo. Toda satisfacción es una liberación de tensión.

Asimismo Hernández (2011, p.102) afirmó que el término motivación viene del latín *movere*, mover; es decir, todo lo que provoca nuestro comportamiento para satisfacer necesidades y que de alguna forma son las fuerzas de la conducta humana. En psicología se dice que el ser humano es una unidad biopsicosocial porque el comportamiento se rige por fuerzas o leyes biológicas y por leyes psicológicas o mentales, procesos internos de carácter mental, como las emociones, actitudes, percepciones, etc. Por último, como entes sociales, las personas se rigen por aspectos socioculturales. Los seres humanos, en su intento de satisfacer necesidades, establecen objetivos de superación o maneras de resolver las problemáticas que se les presentan en esa búsqueda de satisfactores. Cuando el individuo no los logra, puede pasar por estados de frustración de manera inmediata o mediata, permanente o pasajera, consciente o inconsciente, lo cual altera su comportamiento y daña su desarrollo, así como al medio ambiente, la familia, la empresa, compañeros de trabajo, etc.; sin embargo, se puede utilizar positivamente la frustración como motivación para moldear nuestro comportamiento y llegar a estados superiores de autorrealización, e incluso de espiritualización. Por ejemplo, cuando se presenta un problema, en lugar de agredir o evadir la situación la persona puede sublimarse, elevarse, ante esta situación diciendo: —de este problema voy a salir fortalecido, voy a aprenderll. Las motivaciones son eminentemente personales. Los estímulos pueden ser externos y contribuir a la motivación; no obstante, es el individuo quien aprecia, o no, esos estímulos; las emociones, en cambio, pueden ser colectivas, como cuando el espectador se emociona porque gana un equipo deportivo, como se verá más adelante.

Dimensión 3: Evaluación: donde Robbins y Judge (2013, p.551) afirmaron que la evaluación del desempeño tiene varios objetivos. Uno de ellos consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, brindan retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos. Dado nuestro interés en el comportamiento organizacional, aquí se hace énfasis en la evaluación del desempeño como un mecanismo que brinda retroalimentación y determina la asignación de recompensas. Quien debería evaluar el desempeño de un trabajador. Por tradición, la tarea ha recaído en los gerentes, ya que se les considera responsables del desempeño de sus subordinados. Sin embargo, otros podrían hacerlo mejor. Puesto que muchas de las organizaciones actuales utilizan equipos auto dirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados, es probable que el superior inmediato no sea el juez más confiable del desempeño de un trabajador. Con frecuencia se pide a los compañeros, e incluso a los subordinados, que formen parte del proceso, y muchos individuos están participando en su propia evaluación. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones del desempeño. Como supondrá, con frecuencia las autoevaluaciones son bastante indulgentes, pues presentan un sesgo al servicio del yo, y pocas veces coinciden con las calificaciones que asignan los superiores. Tal vez sean más adecuadas para fines de desarrollo que de evaluación, y deben combinarse con otras fuentes de información para reducir errores de calificación. De hecho, en la mayoría de las situaciones, es muy aconsejable usar múltiples fuentes de calificación. Es probable que cualquier calificación sobre el desempeño individual diga tanto del evaluador como de la persona evaluada. Si se promedian las calificaciones que otorgan varios evaluadores, es factible obtener una evaluación del desempeño más confiable, menos sesgada y más exacta.

#### 1.3.1.4. Indicadores del desempeño laboral

Según Carrera (2010), el desempeño del trabajador se viene determinado por:

- Conocimientos; el conjunto articulado de información que posee la persona en variedad de temas que le permite cumplir de forma pertinente sus responsabilidades laborales.
- Destrezas o habilidades; abarca el grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una(s) tarea(s) específica(s).
- Motivación o motivos; es el grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad. Impulso para realizar una actividad determinada.
- Disponibilidad de recursos abarca que los empleados cuenten con los materiales y herramientas necesarias para que puedan llevar a cabo de forma pertinente y oportuna sus funciones.

#### 1.3.1.5. Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Según ello Velázquez (2013, p. 56) mencionó que la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran). La evaluación del desempeño laboral es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza. Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos. Los beneficios de la evaluación del desempeño laboral son:

- Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa.
- Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.
- Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos. Promueve el estímulo a la mayor productividad.
- Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.
- La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos.
- Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

#### 1.3.1.5. Enfoque teórico del desempeño de los administrativos

Según Mayuri (2008), se sustenta en la Teoría del doble factor de Herzberg, quien señaló una serie de factores o condiciones laborales que provocan altos niveles de motivación en el cumplimiento de sus funciones dentro de la institución y que si los trabajadores perciben que no existen las condiciones necesarias dentro de la institución, su nivel de desempeño disminuye. Estos factores, que están directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, los llamó Factores Motivadores del trabajo: los motivadores intrínsecos y los extrínsecos, cómo el Logro: desempeño exitoso en la tarea; el reconocimiento por el logro; el trabajo mismo; el avance y crecimiento personal, la responsabilidad. La ausencia de estos motivadores en el trabajo, no necesariamente causa. Ésta corresponde a la no satisfacción de uno o más de los factores higiénicos, como: la política administrativa de la organización; la supervisión; las relaciones interpersonales con los compañeros, jefes y subalternos; las condiciones de trabajo; el salario y la categoría del empleado y la estabilidad en el puesto.

### 1.3.2. Calidad de Atención

#### 1.3.2.1. Conceptualización de la calidad de atención

Según Santos (citado en Torres, 2014) la calidad puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente. Independientemente del enfoque que se adopte, el tema ha venido cobrando creciente importancia, no solo en el sector privado productivo, sino también en los sectores públicos sociales

En este sentido López (2010) señala que la calidad de atención al cliente se define como un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios de acuerdo a sus expectativas. Es así que calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

#### 1.3.2.2. Importancia de la calidad de servicio

Hoy en día la calidad de atención es un aspecto clave de la gestión empresarial, especialmente en los servicios de salud, lo que ha llevado a todos los Ministerios de Salud a realizar cambios en el sistema de gestión de calidad, el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de atención en los servicios, a través de la generación de una cultura de calidad, sensible a las necesidades de los usuarios que exigen también una atención con calidez (trato humanizado). En este contexto se hace la búsqueda de la calidad de la atención al cliente incentiva a toda institución a plantear cambios radicales en la manera como se prestan los servicios de salud, estos cambios deben ir enfocados a garantizar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios adultos maduros no solo en los servicios

asistenciales, sino también en las actividades preventivas promocionales incluyendo el control prenatal. (Ariza, citado en Silva, 2014).

#### 1.3.2.3. Dimensiones de la calidad de atención

Según López (2010) las dimensiones de la calidad de la atención son:

-Dimensión interpersonal: se refiere a la interacción social entre el usuario y el prestador de servicio que involucra una actitud de atención e interés por servir al paciente, que debe estar enmarcado en una relación de respeto y cordialidad mutua. Algunos autores distinguen la responsabilidad de actuación, imparcialidad en las decisiones, veracidad de información, claridad del lenguaje y discreción absoluta como factores que contribuyen a que dicha relación sea satisfactoria.

-Dimensión infraestructura: involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio incluye las condiciones físicas, de limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado.

-Dimensión técnica: consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Es decir, que la enfermera cuente con los conocimientos y habilidades de brindar los cuidados en forma oportuna, continua y libre de riesgos de acuerdo a las necesidades del usuario.

#### 1.3.2.4. Elementos de la calidad de atención

Según Torres (2014) los elementos que la calidad de la atención son percepción sobre calidad de atención, factores biosocioeconómicos de las personas adultos maduros afiliados al Seguro Integral de Salud.

La definición de percepción es una sensación física interpretada a la luz de la experiencia, una cognición rápida, aguda e intuitiva. En el ámbito del servicio al usuario o a la persona cuidada, la percepción es dominante. Cómo se sienten los usuarios adultos maduros acerca del servicio que le proporciona es muy importante. Es la base para establecer la credibilidad en toda su organización.

Hablar de opinión o de satisfacción siempre es difícil en cualquier área, por ser términos subjetivos que al final deben tener un valor para hacerlos medibles. Se le ha dado poca importancia a este aspecto por la idea que se tiene de que el paciente no sabe lo que quiere ni lo que es mejor para él en cuanto a la manera de visualizar su salud y quién puede saber lo que más le conviene o debe hacerse, en caso de enfermedad, es el profesional de salud el cual, con su conocimiento y experiencia, le aconsejará o guiará sobre lo que es mejor para él. Sin embargo, la necesidad constante para mejorar la atención en salud ha dado paso a la realización de investigaciones sobre la satisfacción de los pacientes respecto el cuidado enfermero, aunque se observa que los temas se orientan más a costos, mejoramiento de técnicas y procedimientos, así como problemas al interior del grupo, interesan más.

Así la importancia de tomar en cuenta la opinión del paciente, para mejorar la atención en los servicios de salud, es fundamentada justamente porque es un juicio de valor que de acuerdo a la propia percepción del paciente evalúa los servicios que se le ofrecen.

-La percepción de la persona atendida: Esta percepción se puede dar desde diferentes dimensiones en función a la atención que recibirán las personas, estas son:

-Autonomía. Auto dirigirse, empoderamiento

-Trato digno. Derecho de libertad de movimientos. Respeto a la privacidad e intimidad de las personas. Ser tratado cordialmente

-Confidencialidad. La información provista por el usuario debe ser salvaguardada. Secreto profesional.

-Comunicación. Hacer todas las preguntas. Ser informado con claridad.

-Atención pronta. Asistencia rápida. Traslados rápidos

-Acceso a redes sociales. Acceso a contacto con familiares, amigos.

-Respetar creencias

-Capacidad de elección. Elección por el género que le atenderá.

-Calidad de las comodidades básicas. Alimentación proporcionada. Estadía cómoda. Ambientes cómodos y confortables.

#### 1.3.2.4. Características de la calidad de atención

Según Huanuco (2009) las características de una atención de calidad son:

-Oportuna: cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la hora y fecha indicados, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de actividades educativas en prevención de riesgo de salud del paciente, involucrando a su familia y medio social, también mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados.

-Continua: está dada por la atención sin interrupción completa y en forma permanente del paciente con ayuda del equipo profesional de salud, donde se brindara educación al paciente sobre la naturaleza de la enfermedad y riesgos que presentan así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría, etc.

-Libre de riesgos: está orientado a la atención libre de riesgos del paciente, por ejemplo en relación con las dosis administrados en el tratamiento, las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, el hecho de evitar caídas, prevenir formación de úlceras por presión, etc. La labor principal de la enfermera consiste en brindar educación y asegurar su comprensión para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta.

#### 1.3.2.5. El buen trato en la calidad de atención

Según la Dirección Regional de Ancash (2010) el trato es la situación que se logra cuando las interacciones entre el usuario y el sistema de salud se efectúan tomando en cuenta y satisfaciendo las legítimas expectativas del usuario

Un buen trato se entiende por buen trato una actitud, una forma de vida, una toma de conciencia que involucra el conocimiento personal y la aceptación del otro como legítimo otro, dejando entre paréntesis nuestros prejuicios, y que nos permite desarrollar un vínculo y relación interpersonal afectiva, carente de amenaza, plena en la integración y apertura consigo mismo y con los demás.

Los objetivos intrínsecos de los sistemas de salud son mejorar el nivel de salud de la población, responder de una manera más adecuada a las expectativas no médicas de sus usuarios, disminuir la desigualdad en el trato y en los niveles de salud de la población y establecer mecanismos para evitar que la población a la que el sistema sirve sufra graves contingencias financieras debidas a los gastos generados por la atención a la salud. Esta definición se inserta en un marco teórico que busca evitar una relación asimétrica entre el usuario y el sistema. Dado que el desempeño del sistema en materia de atención a la salud es evaluado a través de los logros alcanzados con relación al estado de salud de la población, la evaluación del trato adecuado sirve para medir el desempeño del sistema en los aspectos no médicos de su relación con el usuario (Castro, 2008)

#### 1.3.2.6. Teorías relacionadas a la calidad de atención

Según Maldonado (2014) existen teorías que han marcado trascendentalmente los enfoques de la calidad como:

-Enfoque basado en el usuario: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de estos.

-Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

-Enfoque basado en el producto: La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del product

#### 1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018?

## Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018?

### 1.5 Justificación del estudio

La relevancia social en este estudio son los beneficiarios directos quienes son los pacientes afiliados al SIS que se atienden en el Hospital Regional de Ica, los que van a informar cómo se encuentran con respecto a las variables de estudio asimismo los beneficiarios indirectos va a ser los usuarios que acuden a dicha entidad para que brinden un mejor servicio y una adecuada imagen corporativa.

Las implicancias prácticas en este estudio se consideran las recomendaciones que se plantearan después de tener los resultados para que otros investigadores puedan plantear alternativas de mejorar para dichas variables o ampliar el tipo de investigación a experimentales donde puedan detectar las causas y efectos.

El valor teórico de la investigación se sustenta en que se convierte en una fuente de consulta sobre las variables de estudio, en este caso sobre el desempeño profesional y la calidad de atención del servicio de salud, se han acopiado fuentes confiables para describir sus definiciones y dimensiones que se evaluaron en el presente estudio.

La utilidad metodológica en este estudio de este estudio se considera la elaboración de los instrumentos de recolección de datos que se aplica y recoge información acerca del desempeño profesional y la calidad de servicio de salud lo cual fue validado y sujeto análisis estadístico para dar mayor sustento teórico.

## 1.6 Hipótesis

### Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

### Hipótesis específicas

1. Existe una relación directa entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018
2. Existe una relación directa entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.
3. Existe una relación directa entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

## 1.7. Objetivos

### Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

### Objetivos específicos

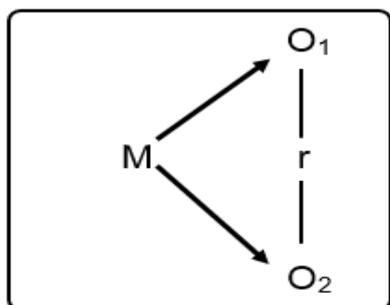
1. Determinar la relación que existe entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.
2. Analizar la relación que existe en entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.
3. Establecer la relación que existe entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

## II. METODO

El método que se empleará en el presente estudio es la metodología cuantitativa que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que mediante esta metodología se cuantifica los resultados de las variables de estudio las cuales se observan en su estado natural sin intervención en su estructura del investigador realizando un análisis estadístico descriptivo mediante tablas y gráficos para describir el comportamiento de las variables así como estadígrafos de acuerdo al diseño de investigación si así lo requiere.

### 2.1 Diseño de investigación

El diseño a emplear en la presente investigación es el diseño descriptivo correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de estudio tiene como finalidad conocer el nivel o grado de relación o asociación que existe entre dos o más categorías o variables en una muestra de estudio o contexto particular, para lo cual primero se debe cuantificar las variables, analizarla y establecer vinculaciones. El diseño del presente proyecto de investigación es como se indica:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación del desempeño profesional del trabajador administrativo

O2 = Observación de la calidad de atención

r = Relación entre las variables de estudio.

## 2.2. Variables, Operacionalización

### Variable 1: Desempeño profesional del trabajador administrativo

Según Chiavenato (2011) el desempeño profesional es la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados, también lo interpreta como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización

#### Dimensiones

- D1. Eficacia y eficiencia
- D2. Motivación
- D3. Evaluación

### Variable 2: Calidad de atención

Según Juran (2011) la calidad de atención es el beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

#### Dimensiones:

- D1. Dimensión interpersonal
- D2. Dimensión Infraestructura
- D3. Dimensión Técnica

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño profesional	Según Robbins y Judge (2013) se conoce como desempeño profesional al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas	De manera operativa la variable desempeño profesional se mide según las dimensiones: eficacia y eficiencia, motivación y evaluación.	Eficacia y eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia en el uso de recursos</li> <li>✓ Eficiencia en los resultados</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Innovación y creatividad</li> <li>✓ Aportes en el trabajo</li> <li>✓ Dedicación al trabajo</li> <li>✓ Comunicación asertiva</li> </ul>	Escala de intervalo
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toma de decisiones</li> <li>✓ Necesidades laborales</li> <li>✓ Mejoras laborales</li> <li>✓ Compromiso institucional</li> <li>✓ Incentivos laborales</li> <li>✓ Cumplimiento de funciones</li> </ul>	
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de acciones de evaluación</li> <li>✓ Involucramiento en su labor</li> <li>✓ Medición de mejoras</li> <li>✓ Supervisión laboral</li> <li>✓ Calificación laboral</li> </ul>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Según Juran (2011) la calidad de atención es el beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.	De manera operativa la variable gestión de servicios públicos se medirá a través de: la dimensión interpersonal, la dimensión infraestructura, y la dimensión técnica	Dimensión interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cortesía en la atención</li> <li>✓ Comunicación asertiva</li> <li>✓ Accesibilidad al servicio</li> <li>✓ Competencia en el servicio</li> <li>✓ Credibilidad del servicio</li> <li>✓ Responsabilidad en el servicio</li> </ul>	Escala de intervalo
			Dimensión infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad en el servicio</li> <li>✓ Recursos óptimos en el servicio</li> <li>✓ Disponibilidad de materiales</li> <li>✓ Ambientes propicios para la atención</li> <li>✓ Higiene en el servicio</li> </ul>	
			Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento en el servicio</li> <li>✓ Descripción de la necesidad del usuario</li> <li>✓ Explicación precisa de la atención</li> <li>✓ Conocimiento temático del profesional en la atención</li> <li>✓ Competencia profesional</li> </ul>	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Según Ramírez (2005), señala que la población es el todo un conjunto de personas o sujetos que forman parte del grupo de estudio y de manera individual podrían ser parte en la investigación.

La población estará constituida por los 500 pacientes afiliados al Servicio Integrado de Salud (SIS) en el Hospital Regional de Ica según fuentes estadísticas del nosocomio en el año 2018.

### 2.3.2. Muestra

Es el parte representativa de la población de estudio que presenta las características de la misma. (Vara, 2012).

Para el presente estudio la muestra de estudio estará conformada por 70 pacientes usuarios del SIS tomados al azar según la necesidad de atención de los pacientes.

### 2.3.3. Muestreo

La técnica de muestreo empleado es el muestreo intencionado, de acuerdo a la naturaleza del estudio los pacientes registrados al SIS son en un número elevado, para poder realizar el procedimiento de recolección de datos se requiere del uso del servicio del SIS por parte del paciente, en tal sentido tomando la frecuencia mensual del servicio se establece realizar de manera intencional el recojo de información de 70 paciente al azar que emplean el SIS para su atención.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1. Técnicas

En este estudio la técnica que se utilizará es la encuesta.

#### 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

##### Cuestionario de desempeño profesional

La variable desempeño profesional se evaluará a través de un cuestionario el cual contendrá 30 ítems, 10 ítems para la dimensión eficiencia y eficacia, 10 ítems para la dimensión motivación y 10 ítems para la dimensión evaluación; cada ítem tendrá tres alternativas: bueno, regular, deficiente; con las siguientes ponderaciones: 2, 1, 0.

##### Cuestionario de calidad de atención

La variable calidad de atención se evaluará a través de un cuestionario el cual contendrá 30 ítems, 10 ítems para la dimensión interpersonal, 10 ítems para la dimensión infraestructura y 10 ítems para la dimensión técnica; cada ítem tendrá cuatro alternativas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo; con las siguientes ponderaciones: 3, 2, 1, 0.

#### Validación y confiabilidad del instrumento:

##### Validación de instrumentos

La validez de los instrumentos se realizará mediante la técnica del juicio de expertos, en tal sentido se recurrirá a tres expertos en la materia para que puedan analizar la coherencia interna y externa de los ítems del cuestionario de desempeño profesional y el cuestionario de calidad de atención. Estos instrumentos fueron validados por los siguientes expertos:

- Dr. Jesús Alberto Ochoa Carbajo
- Dr. Pedro Prado Lozano
- Mg. Gabriela Ramos Córdova

##### Confiabilidad de instrumentos

El proceso de confiabilidad de instrumentos se realizara a través de la prueba “alpha de Crombach”, para tal efecto se procederá a seleccionar una prueba piloto con 15 sujetos muestrales con semejantes características a la muestra de investigación, a la cual se le aplicó la prueba “alpha de crombach” obteniendo un coeficiente de 0,80 que indica que los instrumentos son confiables.

#### 2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizará el paquete estadístico SPSS-22, para ello previamente los datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre la variable desempeño profesional y la variable calidad de atención

Las hipótesis de trabajo serán procesadas y probadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

#### 2.6. Aspectos éticos

Se resguardo la identidad de las unidades muestrales asignando un código que solo la investigador conoce y puede identificar así mismo se tendrá en cuenta el consentimiento informado de parte de los integrantes de la muestra de estudio.

Por otro lado la recolección de datos será imparcial y de esta manera los datos que se recojan reflejen la realidad de estudio.

Las citas de los autores serán expresados estrictamente en orden alfabético en las referencias bibliográficas respetando el derecho intelectual y la autoría de la información utilizada en la estructuración del trabajo de investigación.

### III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios sobre políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

Cuestionario sobre Desempeño Profesional del trabajador administrativo		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Eficiencia y eficacia	8	Siempre (2 puntos) A veces (1 punto) Nunca (0 puntos)
D2: Motivación	8	
D3: Evaluación	8	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
bajo [0-15] Medio [16-31] Alto [32-48]	bajo [0-5] Medio [6-11] Alto [12-16]	

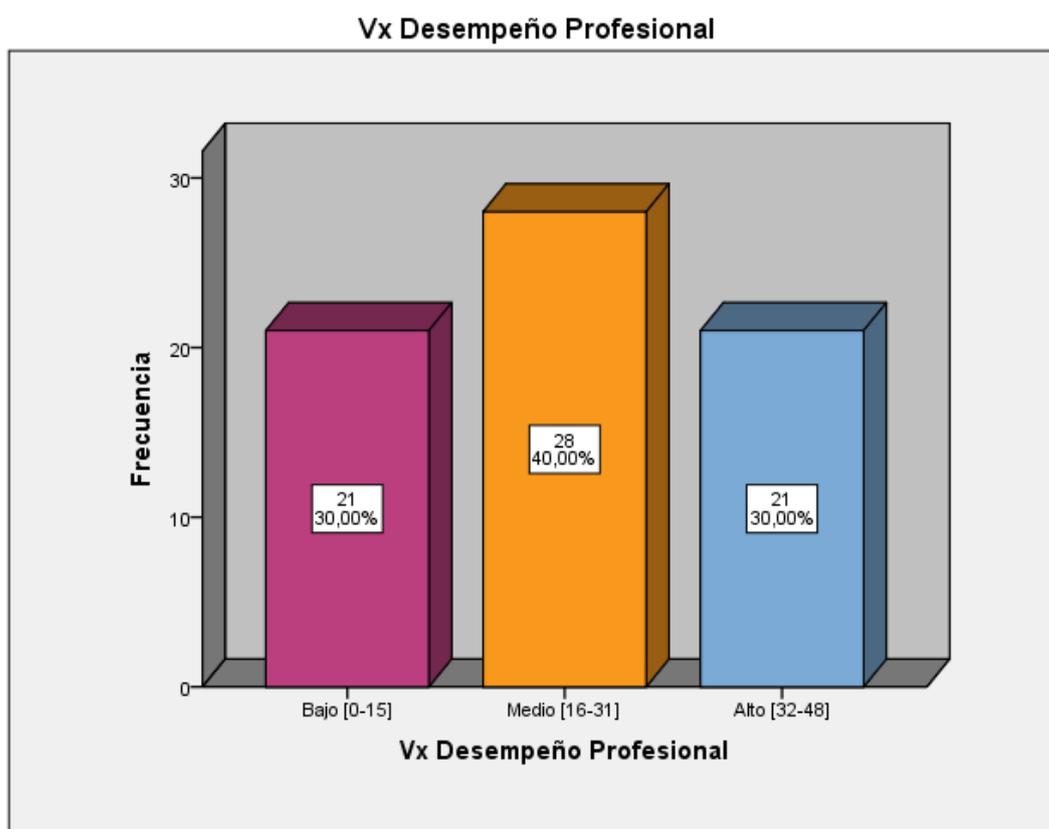
Cuestionario sobre Calidad de atención		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Dimensión interpersonal	8	Siempre (2 puntos) A veces (1 punto) Nunca (0 puntos)
D2: Dimensión infraestructura	8	
D3: Dimensión Técnica	8	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Deficiente [0-15] Regular [16-31] Bueno [32-48]	Deficiente [0-5] Regular [6-11] Bueno [12-16]	

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1: Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		Vx Desempeño Profesional		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo [0-15]	21	30,0	30,0	30,0
	Medio [16-31]	28	40,0	40,0	70,0
	Alto [32-48]	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 1: Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018

### Interpretación:

La Tabla N° 01 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018

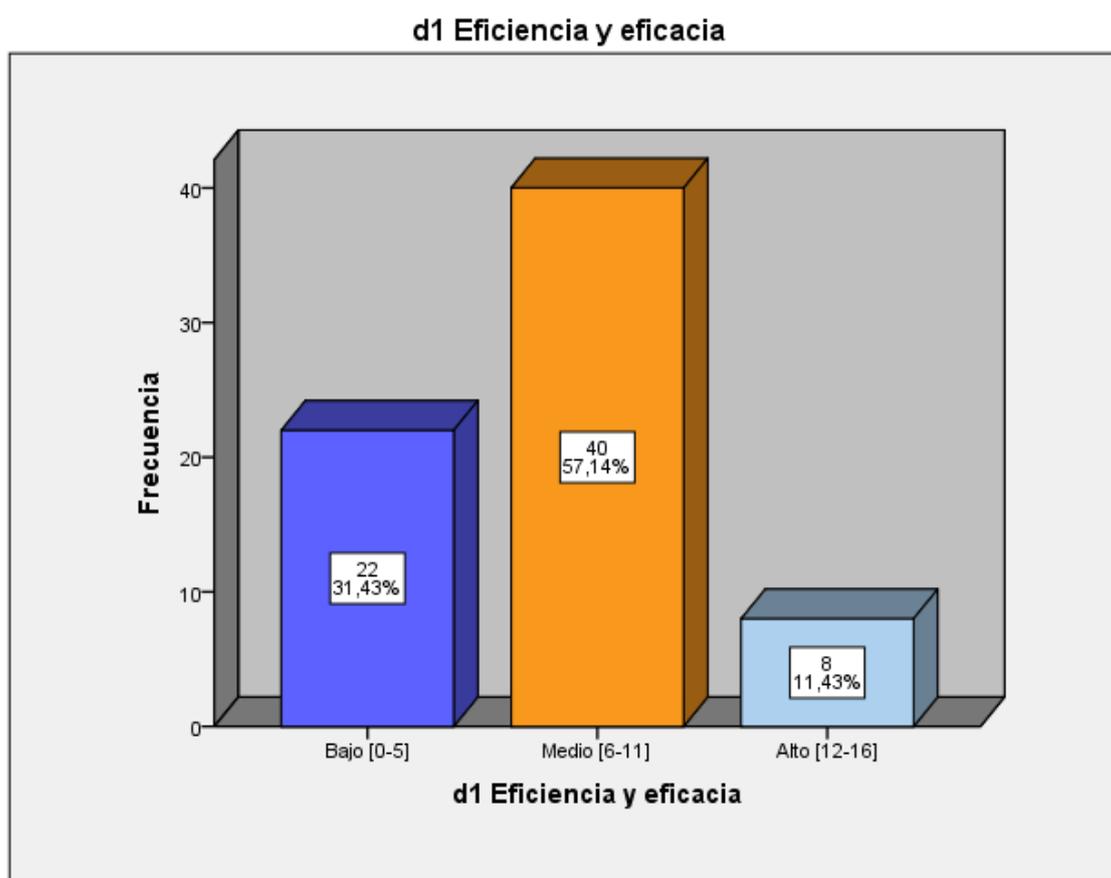
De la tabla se puede apreciar que, de 70 pacientes afiliados al SIS, . 28 de ellos que representan un 40.0% considera que existe un nivel medio de Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, 21 de pacientes que representa un 30% considera que existe un bajo nivel de Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, mientras que 21 encuestados que representan un 30.0% considera que existe un alto nivel de Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

De manera general se puede advertir que la mayoría de pacientes afiliados al SIS que se atienden en el hospital regional de Ica considera que existe un nivel aceptable del desempeño profesional del trabajador administrativo, pues la mayor concentración se encuentra en el nivel medio.

Tabla 2: Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018

		d1 Eficiencia y eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0-5]	22	31,4	31,4	31,4
	Medio [6-11]	40	57,1	57,1	88,6
	Alto [12-16]	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 2: Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

### **Interpretación:**

La Tabla N° 02 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre la Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018

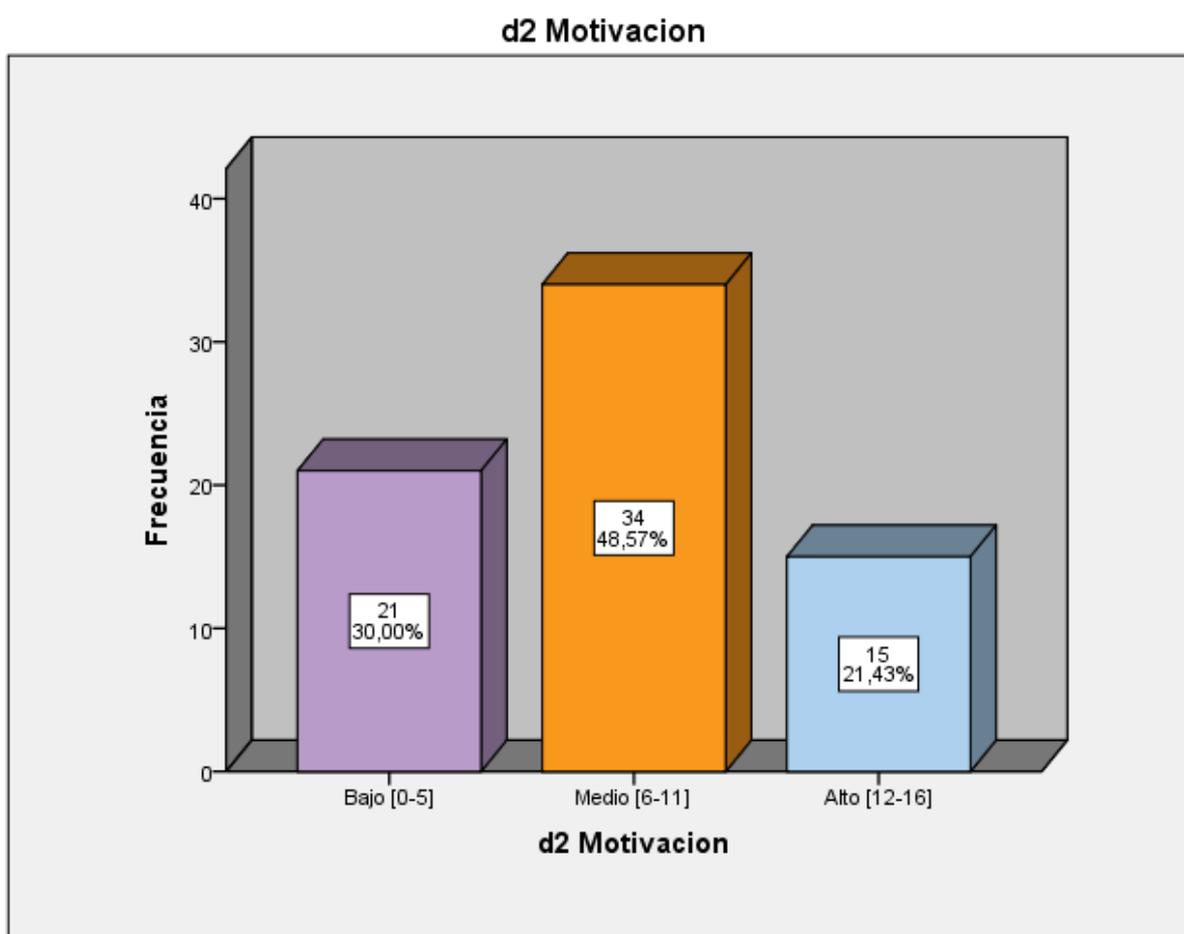
De la tabla se puede apreciar que, de 70 pacientes afiliados al SIS, 40 pacientes que representan un 57.1% considera que existe un nivel medio de Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, 22 de pacientes que representa un 31.4% considera que existe un bajo nivel de Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, mientras que 8 encuestados que representan un 11.4% considera que existe un alto nivel de Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

De manera general se puede advertir que la mayoría de pacientes afiliados al SIS que se atienden en el hospital regional de Ica considera que existe un nivel aceptable del Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, pues la mayor concentración se encuentra en el nivel medio.

Tabla 3: Motivación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		d2 Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0-5]	21	30,0	30,0	30,0
	Medio [6-11]	34	48,6	48,6	78,6
	Alto [12-16]	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 3: Motivación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Interpretación:

La Tabla N° 03 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre la Motivación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018

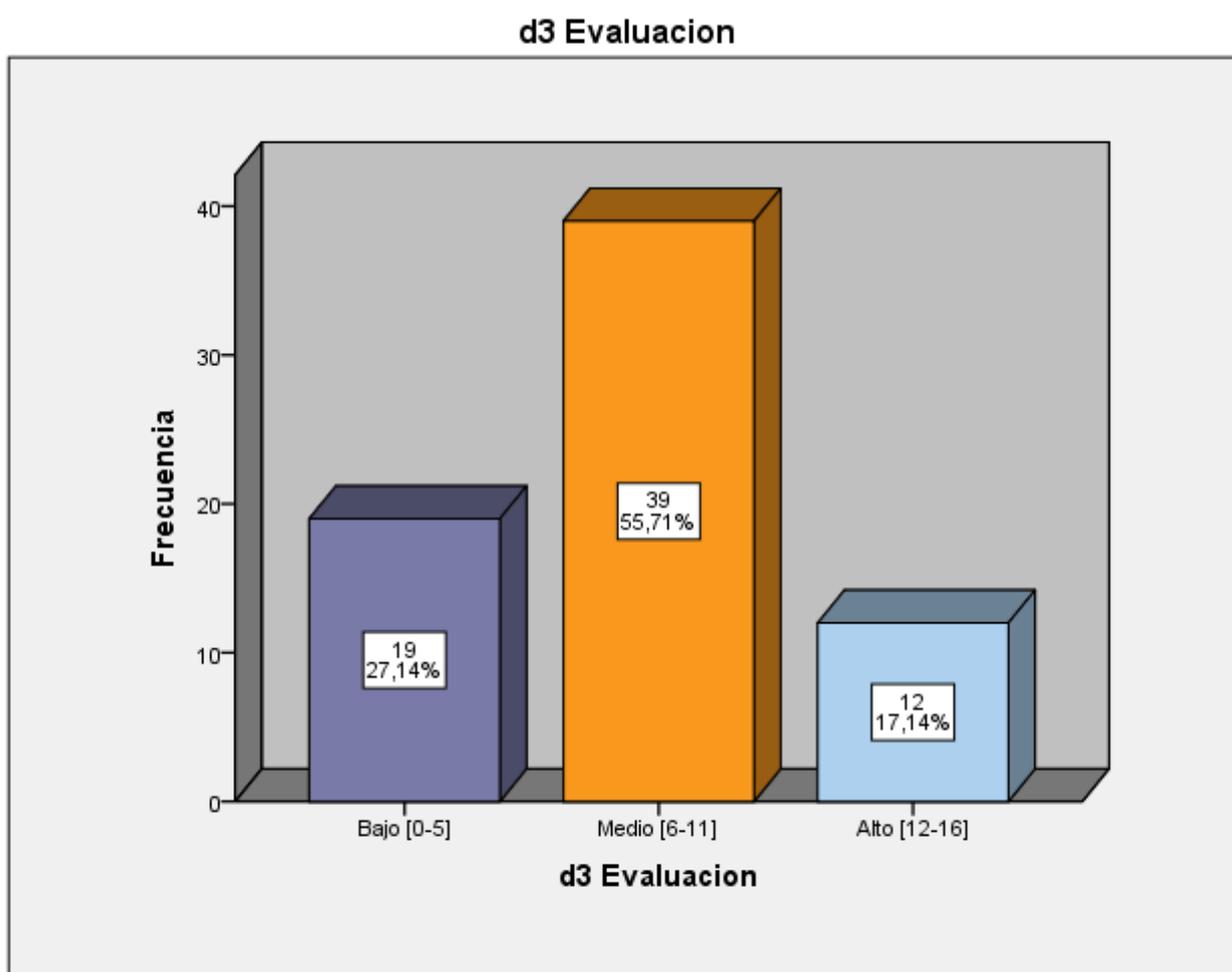
De la tabla se puede apreciar que, de 70 pacientes afiliados al SIS, 34 de ellos que representan un 48.6% considera que existe un nivel medio de Motivación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018; 21 de pacientes que representa un 30.0% considera que existe un bajo nivel de Motivación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, mientras que 15 encuestados que representan un 21.4% considera que existe un alto nivel de Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

De manera general se puede advertir que la mayoría de pacientes afiliados al SIS que se atienden en el hospital regional de Ica considera que existe un nivel aceptable de Motivación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, pues la mayor concentración se encuentra en el nivel medio.

Tabla 4: Evaluación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		d3 Evaluación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0-5]	19	27,1	27,1	27,1
	Medio [6-11]	39	55,7	55,7	82,9
	Alto [12-16]	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 4: Evaluación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

### **Interpretación:**

La Tabla N° 04 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre la Evaluación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

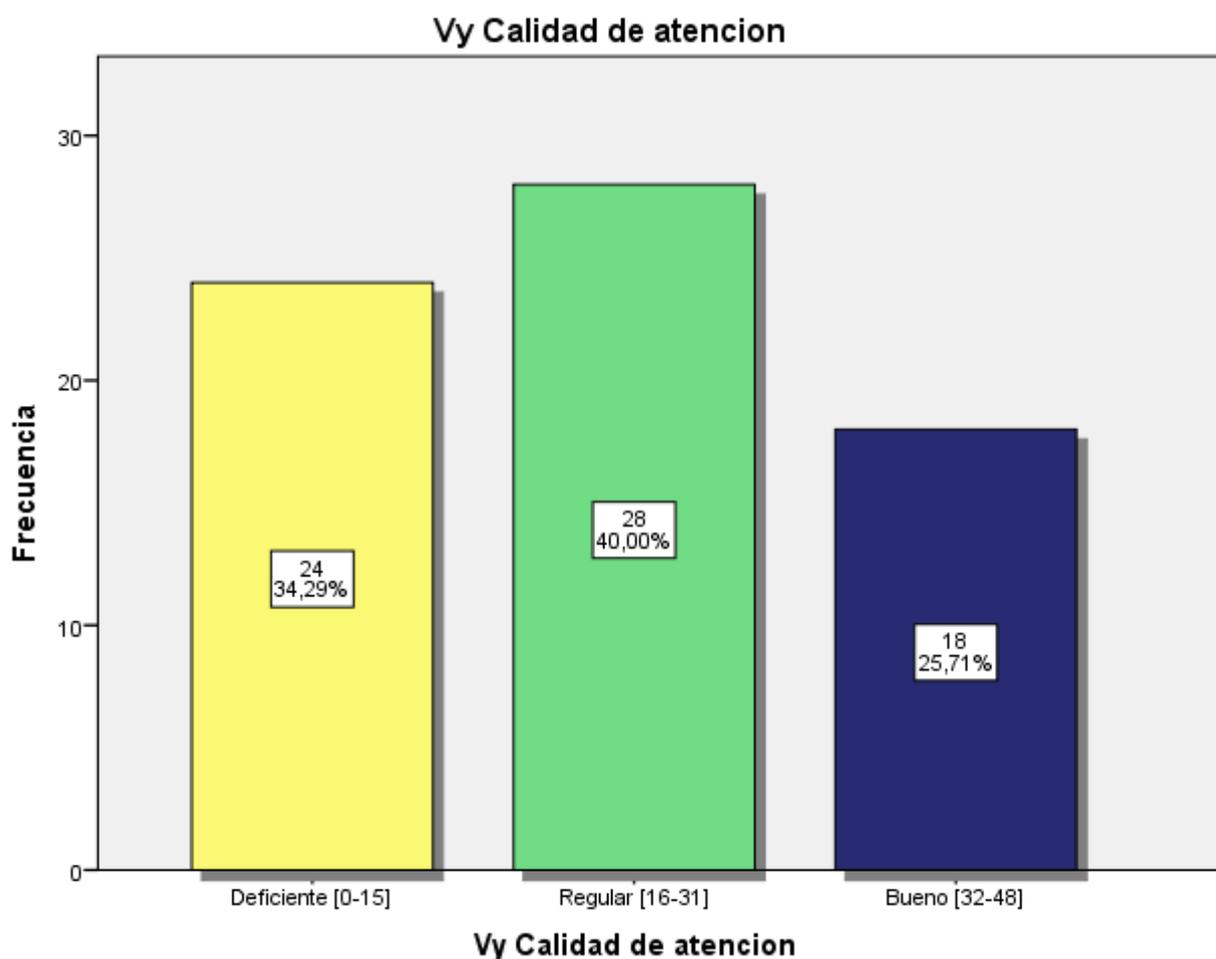
De la tabla se puede apreciar que, de 70 pacientes afiliados al SIS, 39 de ellos que representan un 55.7% considera que existe un nivel medio de Evaluación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, 19 de pacientes que representa un 27.1% considera que existe un bajo nivel de Evaluación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018, mientras que 12 encuestados que representan un 17.1% considera que existe un alto nivel de Eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018.

De manera general se puede advertir que la mayoría de pacientes afiliados al SIS que se atienden en el hospital regional de Ica considera que existe un nivel aceptable de Evaluación en el Desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018. pues la mayor concentración se encuentra en el nivel medio.

Tabla 5: Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		Vy Calidad de atención			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente [0-15]	24	34,3	34,3	34,3
	Regular [16-31]	28	40,0	40,0	74,3
	Bueno [32-48]	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 5: Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

### Interpretación:

La Tabla N° 05 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

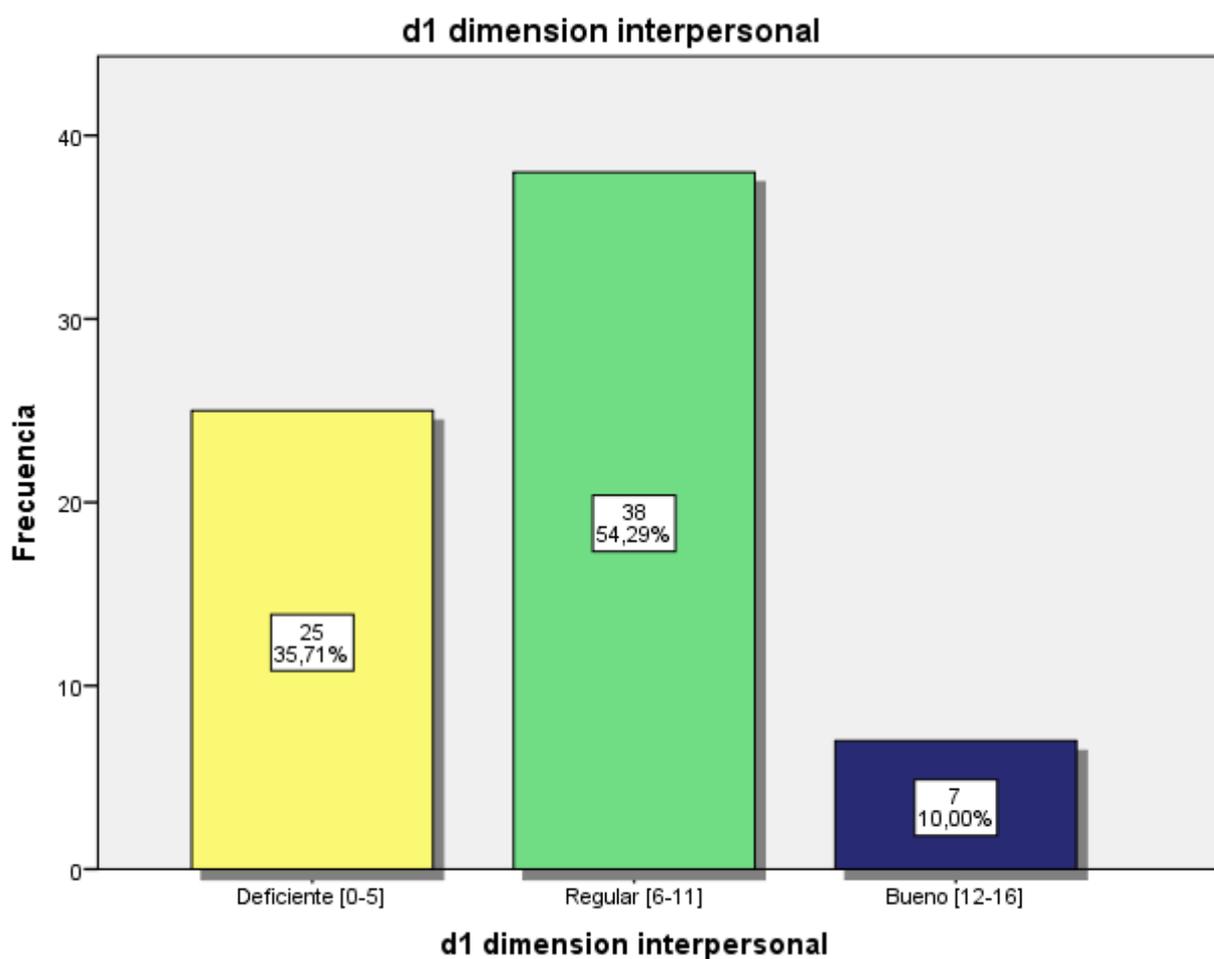
De la tabla se puede apreciar que, de 70 pacientes afiliados al SIS, 28 de ellos que representan un 40.0%, 24 de pacientes que representa un 34.3% considera que existe un deficiente nivel de Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018 considera que existe un nivel Regular de Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018, mientras que 18 encuestados que representan un 25.7% considera que existe un buen nivel de Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

De manera general se puede advertir que la mayoría de pacientes afiliados al SIS que se atienden en el hospital regional de Ica considera que existe un nivel aceptable de Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018, pues la mayor concentración se encuentra en el nivel medio.

Tabla 6: Dimensión Interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		d1 dimensión interpersonal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [0-5]	25	35,7	35,7	35,7
	Regular [6-11]	38	54,3	54,3	90,0
	Bueno [12-16]	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 6: Dimensión Interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

### **Interpretación:**

La Tabla N° 06 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre la dimensión Interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

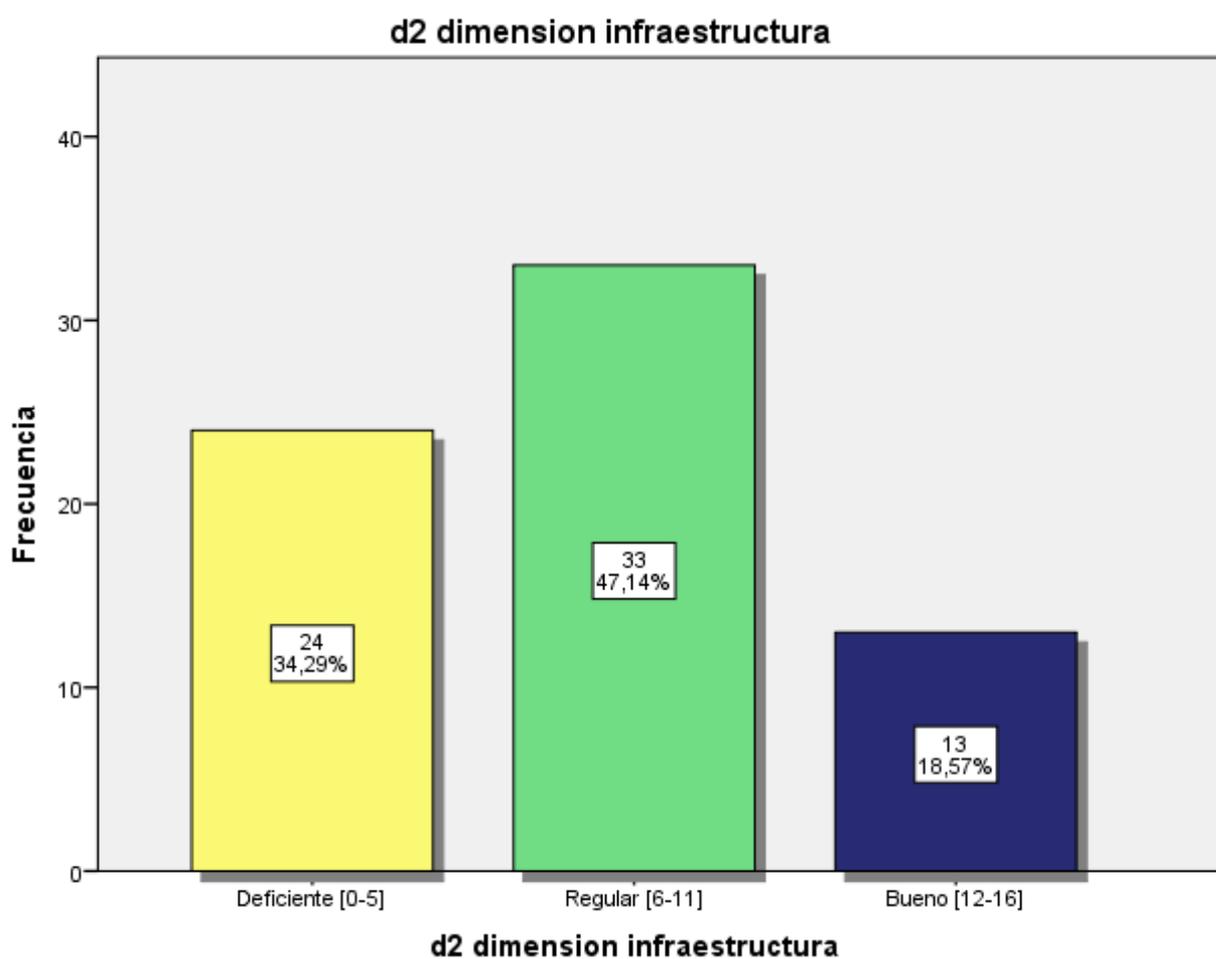
De la tabla se puede apreciar que, de 70 pacientes afiliados al SIS, 38 de ellos que representan un 54.3% considera que existe un nivel regular de Dimensión Interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; 25 de pacientes que representa un 35.7% considera que existe un deficiente nivel dimensión interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; mientras que 7 encuestados que representan un 10.0% considera que existe un buen nivel de Dimensión Interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

De manera general se puede advertir que la mayoría de pacientes afiliados al SIS que se atienden en el hospital regional de Ica considera que existe un nivel aceptable de Dimensión Interpersonal en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018, pues la mayor concentración se encuentra en el nivel medio.

Tabla 7: Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		d2 dimensión infraestructura			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [0-5]	24	34,3	34,3	34,3
	Regular [6-11]	33	47,1	47,1	81,4
	Bueno [12-16]	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 7: Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Interpretación:

La Tabla N° 07 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre la Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

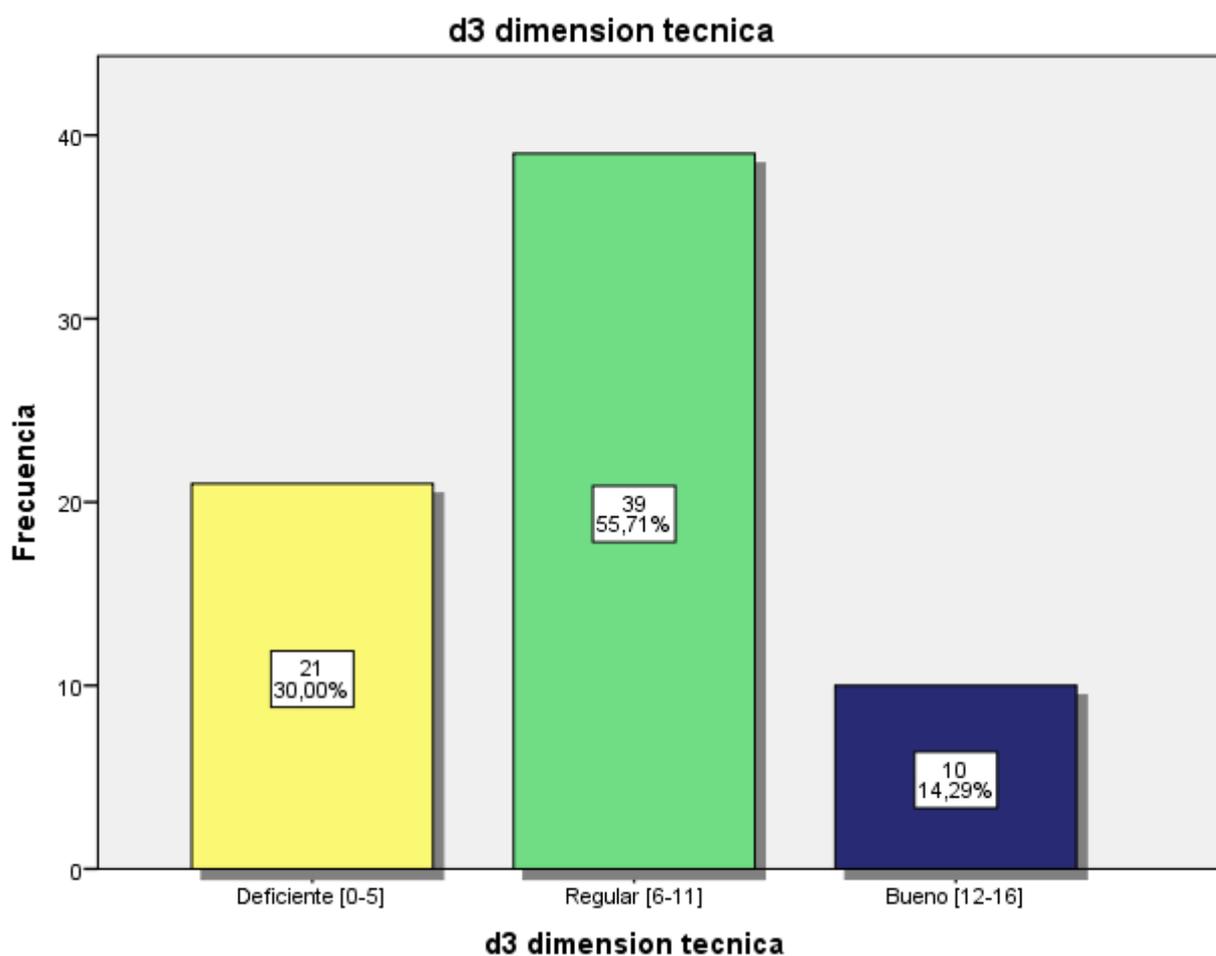
De la tabla se puede apreciar que, de 70 pacientes afiliados al SIS, 33 de ellos que representan un 47.1% considera que existe un nivel regular de Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; 24 de pacientes que representa un 34.3% considera que existe un deficiente nivel Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; mientras que 13 encuestados que representan un 18.6% considera que existe un buen nivel de Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

De manera general se puede advertir que la mayoría de pacientes afiliados al SIS que se atienden en el hospital regional de Ica considera que existe un nivel aceptable de Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018, pues la mayor concentración se encuentra en el nivel medio.

Tabla 8: Dimensión técnica en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		d3 dimensión técnica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [0-5]	21	30,0	30,0	30,0
	Regular [6-11]	39	55,7	55,7	85,7
	Bueno [12-16]	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 8: Dimensión técnica en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

## Interpretación:

La Tabla N° 08 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre la Dimensión técnica en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

De la tabla se puede apreciar que, de 70 pacientes afiliados al SIS, 39 de ellos que representan un 55.7% considera que existe un nivel regular de Dimensión técnica en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; 21 de pacientes que representa un 30.0% considera que existe un deficiente nivel Dimensión técnica en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; mientras que 10 encuestados que representan un 14.3% considera que existe un buen nivel de Dimensión infraestructura en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

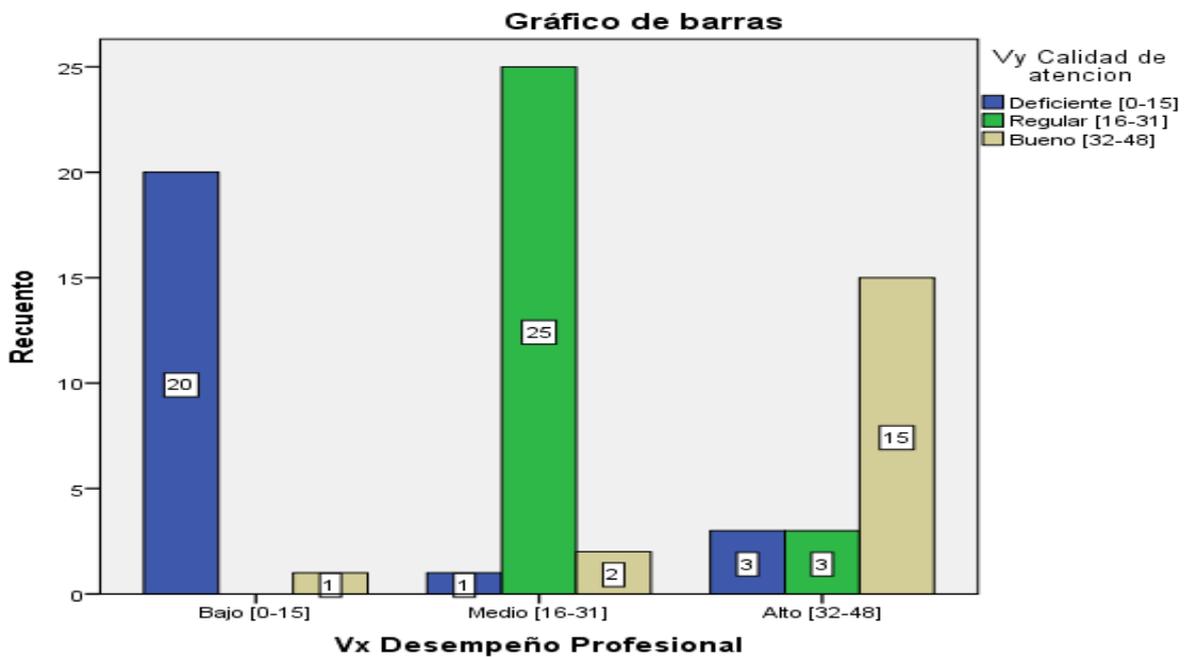
De manera general se puede advertir que la mayoría de pacientes afiliados al SIS que se atienden en el hospital regional de Ica considera que existe un nivel aceptable de Dimensión técnica en la Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018. pues la mayor concentración se encuentra en el nivel medio.

Tabla 9: Relación entre el desempeño profesional del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Tabla cruzada Vx Desempeño Profesional\*Vy Calidad de atención

		Vy Calidad de atención			Total
		Deficiente [0-15]	Regular [16-31]	Bueno [32-48]	
Vx Desempeño Profesional	Bajo [0-15]	Recuento 20 % del total 28,6%	0 0,0%	1 1,4%	21 30,0%
	Medio [16-31]	Recuento 1 % del total 1,4%	25 35,7%	2 2,9%	28 40,0%
	Alto [32-48]	Recuento 3 % del total 4,3%	3 4,3%	15 21,4%	21 30,0%
Total		Recuento 24 % del total 34,3%	28 40,0%	18 25,7%	70 100,0%

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 9: Relación entre el desempeño profesional del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

### **Interpretación:**

La Tabla N° 09 presenta la relación cruzada que existe entre el desempeño profesional del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

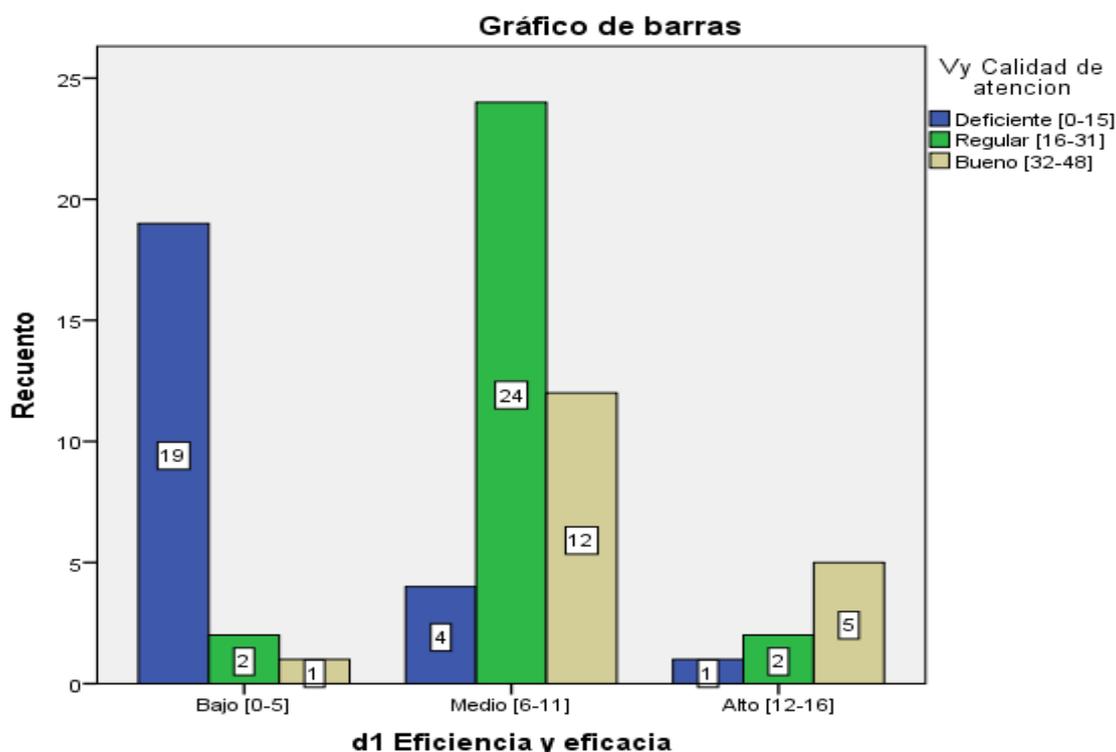
Así podemos analizar que: de 21 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un nivel bajo del desempeño profesional del trabajador administrativo, 20 de ellos consideran que existe una deficiente calidad de atención en el nosocomio. De 28 pacientes que consideran que existe un nivel medio en el desempeño profesional del trabajador administrativo, 25 de ellos percibe un nivel regular en la calidad de atención del hospital. Finalmente, de 21 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un alto nivel del desempeño profesional del trabajador administrativo, 15 de ellos percibe un nivel bueno en la calidad de atención en el Hospital Regional de Ica.

En este sentido podemos apreciar una relación directa entre las variables, es decir a un mejor nivel en el Desempeño Profesional del trabajador administrativo, mejor es la percepción de la calidad de atención a los pacientes afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica y viceversa.

Tabla 10: Relación entre la eficiencia y la eficacia del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		Tabla cruzada d1 Eficiencia y eficacia*Vy Calidad de atención				
		Vy Calidad de atención			Total	
d1			Deficiente [0-15]	Regular [16-31]		Bueno [32-48]
Eficiencia y eficacia	Bajo [0-5]	Recuento	19	2	1	22
		% del total	27,1%	2,9%	1,4%	31,4%
	Medio [6-11]	Recuento	4	24	12	40
		% del total	5,7%	34,3%	17,1%	57,1%
	Alto [12-16]	Recuento	1	2	5	8
		% del total	1,4%	2,9%	7,1%	11,4%
Total		Recuento	24	28	18	70
		% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 10: Relación entre la eficiencia y la eficacia del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

Interpretación:

La Tabla N° 10 presenta la relación cruzada que existe entre la eficiencia y la eficacia del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Así podemos analizar que: de 22 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un nivel bajo del desempeño profesional del trabajador administrativo, 19 de ellos consideran que existe una deficiente calidad de atención en el nosocomio. De 40 pacientes que consideran que existe un nivel medio en el desempeño profesional del trabajador administrativo, 24 de ellos percibe un nivel medio en la calidad de atención del hospital. Finalmente, de 8 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un alto nivel del desempeño profesional del trabajador administrativo, 5 de ellos percibe un nivel alto en la calidad de atención en el Hospital Regional de Ica.

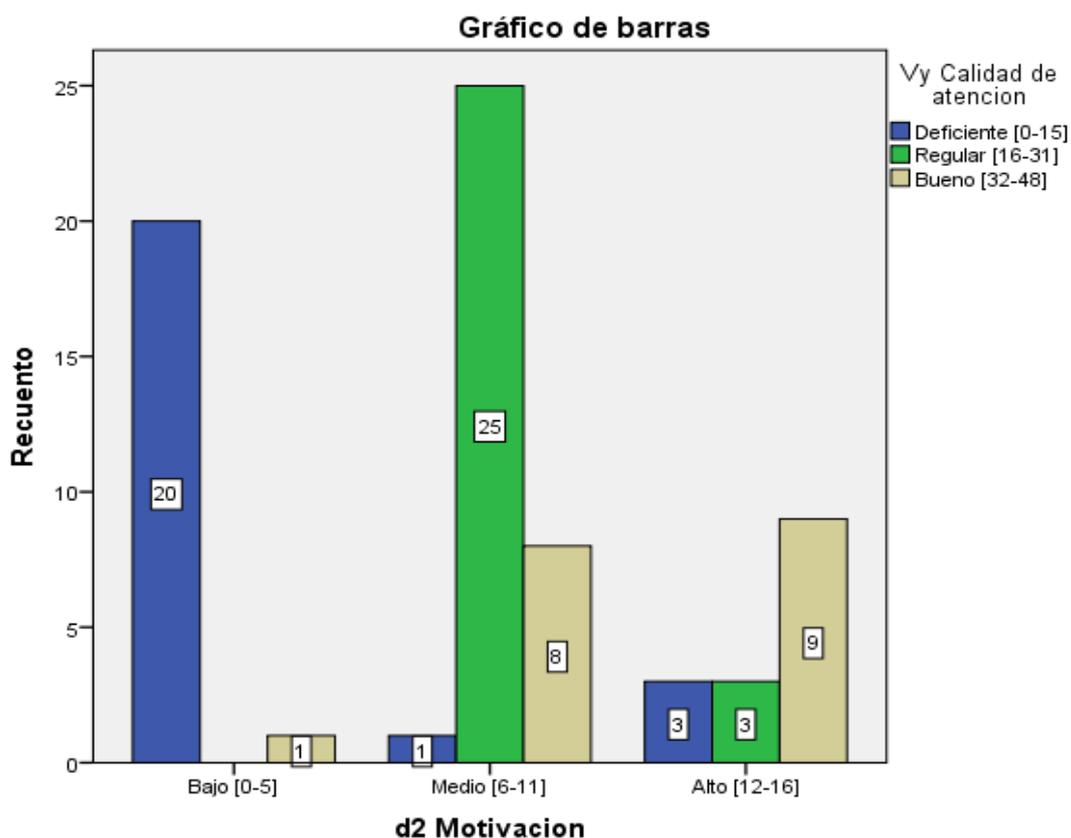
En este sentido podemos apreciar una relación directa entre las variables, es decir a un mejor nivel en el Desempeño Profesional del trabajador administrativo, mejor es la la eficiencia y la eficacia del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Tabla 11: Relación entre la motivación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Tabla cruzada d2 Motivación\*Vy Calidad de atención

		Vy Calidad de atención				
			Deficiente [0-15]	Regular [16-31]	Bueno [32-48]	Total
d2 Motivación	Bajo [0-5]	Recuento	20	0	1	21
		% del total	28,6%	0,0%	1,4%	30,0%
	Medio [6-11]	Recuento	1	25	8	34
		% del total	1,4%	35,7%	11,4%	48,6%
	Alto [12-16]	Recuento	3	3	9	15
		% del total	4,3%	4,3%	12,9%	21,4%
Total		Recuento	24	28	18	70
		% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 11: Relación entre la motivación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

Interpretación:

La Tabla N° 11 presenta la relación cruzada que existe entre la motivación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

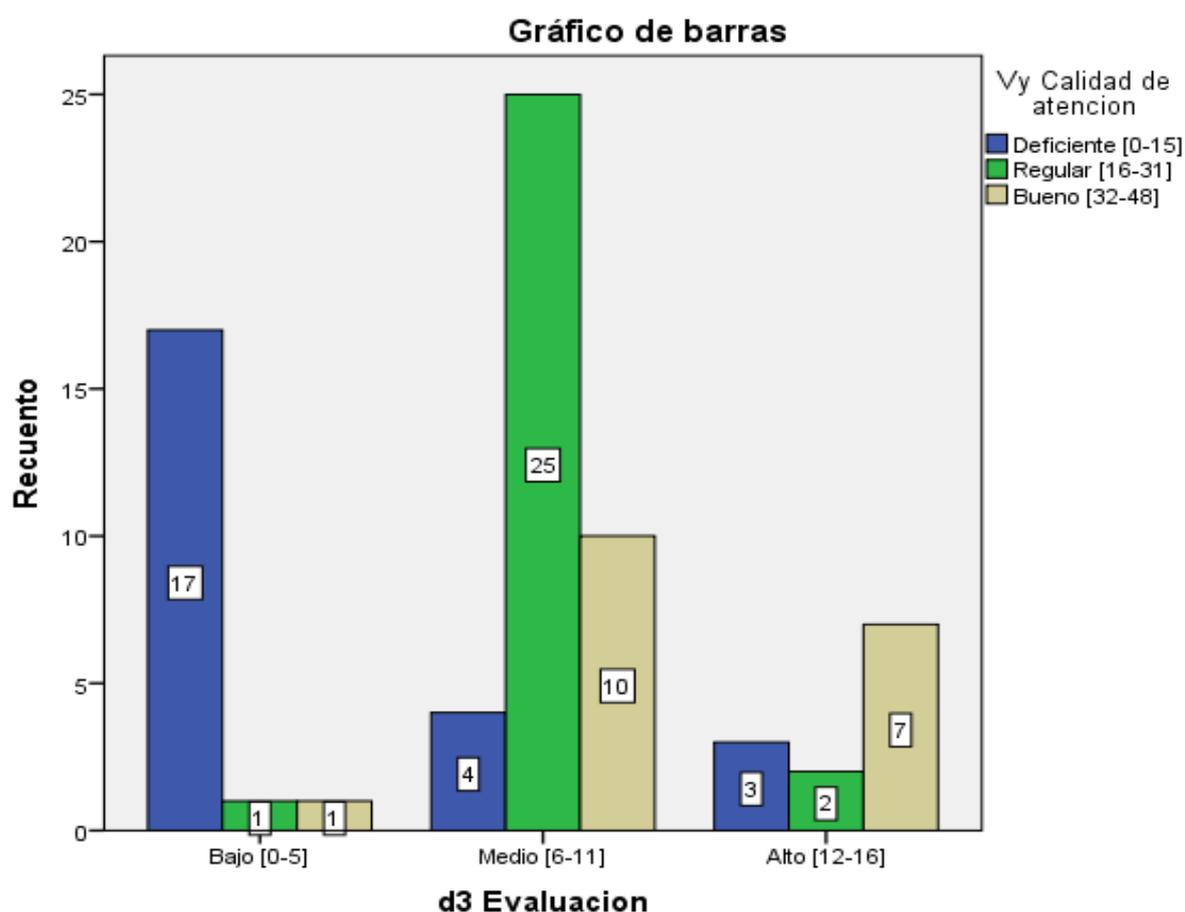
Así podemos analizar que: de 21 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un nivel bajo del desempeño profesional del trabajador administrativo, 20 de ellos consideran que existe una deficiente calidad de atención en el nosocomio. De 34 pacientes que consideran que existe un nivel medio en el desempeño profesional del trabajador administrativo, 25 de ellos percibe un nivel medio en la calidad de atención del hospital. Finalmente, de 15 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un alto nivel del desempeño profesional del trabajador administrativo, 9 de ellos percibe un nivel alto en la calidad de atención en el Hospital Regional de Ica.

En este sentido podemos apreciar una relación directa entre las variables, es decir a un mejor nivel en el Desempeño Profesional del trabajador administrativo, mejor es motivación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Tabla 12: Relación entre la evaluación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

		Tabla cruzada d3 Evaluación*Vy Calidad de atención				
		Vy Calidad de atención				
			Deficiente [0-15]	Regular [16-31]	Bueno [32-48]	Total
d3 Evaluacion	Bajo [0-5]	Recuento	17	1	1	19
		% del total	24,3%	1,4%	1,4%	27,1%
	Medio [6-11]	Recuento	4	25	10	39
		% del total	5,7%	35,7%	14,3%	55,7%
Total	Alto [12-16]	Recuento	3	2	7	12
		% del total	4,3%	2,9%	10,0%	17,1%
		Recuento	24	28	18	70
		% del total	34,3%	40,0%	25,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia del autor



Fuente: Elaboración propia del autor

Figura 12: Relación entre la evaluación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

Interpretación:

La Tabla N° 12 presenta la relación cruzada que existe entre la evaluación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Así podemos analizar que: de 19 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un nivel bajo del desempeño profesional del trabajador administrativo, 17 de ellos consideran que existe una deficiente calidad de atención en el nosocomio. De 39 pacientes que consideran que existe un nivel medio en el desempeño profesional del trabajador administrativo, 25 de ellos percibe un nivel medio en la calidad de atención del hospital. Finalmente, de 12 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un alto nivel del desempeño profesional del trabajador administrativo, 7 de ellos percibe un nivel alto en la calidad de atención en el Hospital Regional de Ica.

En este sentido podemos apreciar una relación directa entre las variables, es decir a un mejor nivel en el Desempeño Profesional del trabajador administrativo, mejor es motivación del trabajador administrativo y la evaluación del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

HG: Existe una relación directa entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

Hi: Existe una relación directa entre gestión el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba del coeficiente de correlación de Pearson

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 13: Correlación entre el desempeño y la calidad

		Vx_ desempeño profesional	Vy_ calidad atención
Vx_ desempeño profesional	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1  70	,716** ,000 70
Vy_ calidad atención	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,716** ,000 70	1  70

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

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,716$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis general.

Hipótesis específica 1:

HE1: Existe una relación directa entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 14: Correlación entre la eficiencia y la calidad

		d1_ eficiencia	Vy_ calidad atención
d1_ eficiencia	Correlación de Pearson	1	,693**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Vy_ calidad atención	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,693$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 01.

Hipótesis específica 2:

HE2: Existe una relación directa entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 15: Correlación entre la motivación y la calidad

		d2_motivacion	Vy_ calidad atención
d2_motivacion	Correlación de Pearson	1	,706**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Vy_ calidad atención	Correlación de Pearson	,706**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,706$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 02.

Hipótesis específica 3:

HE3: Existe una relación directa entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el

Hospital Regional de Ica, 2018

Hi: Existe relación directa entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 16: Correlación entre la evaluación y la calidad

		d3_evaluacion	Vy_ calidad atención
d3_evaluacion	Correlación de Pearson	1	,674**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Vy_ calidad atención	Correlación de Pearson	,674**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,674$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 03.

#### IV DISCUSION

Luego de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos, cuestionario de Desempeño profesional del trabajador administrativo y el cuestionario de Calidad de atención a una muestra de 70 pacientes afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, se han obtenido resultados descriptivos inferenciales mediante el tratamiento de los datos con el software estadístico SPSS V23 se establece la siguiente discusión teniendo consideración los antecedentes del estudio, el marco teórico y los resultados obtenidos.

##### Análisis descriptivo

La tabla N° 01 presenta los resultados del cuestionario del desempeño profesional del trabajador administrativo en el Hospital Regional de Ica, 2018. De la tabla podemos apreciar que el 40% de pacientes encuestados consideran que existe un nivel medio de desempeño profesional del trabajador administrativo, 30% de pacientes encuestados consideran que existe un nivel alto de desempeño profesional del trabajador administrativo, mientras 30% considera que existe un nivel bajo de desempeño profesional del trabajador administrativo en el hospital regional de Ica; en tal sentido se concluye que existe una percepción positiva del desempeño profesional del trabajador administrativo por parte del público usuario. Lo citado tiene relación con lo que indica Maldonado (2014) en su investigación referente a la calidad de atención percibida por los usuarios en un nosocomio, concluye que los servicios tiene un nivel medio de aceptación y que están relacionada con la confiabilidad, respuesta rápida y empatía que se recibe por parte del personal del hospital, por tanto apoya los resultados encontrados en la tabla de la referencia.

De otro lado en la tabla N° 05 se presentan los resultados del cuestionario de Calidad de atención a los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; de ella se desprende que un 40% considera que existe un nivel regular en la calidad de atención a los afiliados al SIS, 34,3% considera que existe un nivel deficiente en la calidad de atención

al usuario del SIS, mientras un 25,7% considera que existe un nivel bueno en la calidad de atención que se le brinda al afiliado al SIS en el hospital regional de Ica. En síntesis se concluye que los pacientes afiliados al SIS tienen una percepción aceptable en cuanto a la calidad de atención. Los resultados tienen relación con lo que indica Muñoz (2015) quien en su investigación referente al desempeño laboral concluye que no en todos los hospitales públicos existe la atención al cliente por elementos humanos debidamente capacitados y preparados, la misma que es fundamental en toda entidad pública para mejorar el desarrollo y ritmo laboral de los empleados dentro de sus funciones y estos a su vez con el usuario, esta afirmación indica claramente que la percepción de la calidad de atención está en relación con la efectividad en la atención del personal de salud de un nosocomio, apoyando los resultados alcanzados.

La tabla N° 9 muestra la relación que existe entre el desempeño profesional del trabajador administrativo y la calidad de atención en los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018. En ella se indica que de 21 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un nivel bajo del desempeño profesional del trabajador administrativo, 20 de ellos consideran que existe una deficiente calidad de atención en el nosocomio. De 28 pacientes que consideran que existe un nivel medio en el desempeño profesional del trabajador administrativo, 25 de ellos percibe un nivel regular en la calidad de atención del hospital. Finalmente, de 21 pacientes afiliados al SIS que consideran que existe un alto nivel del desempeño profesional del trabajador administrativo, 15 de ellos percibe un nivel bueno en la calidad de atención en el Hospital Regional de Ica. Los resultados tienen relación con lo indicado por Torres (2014) quien en su investigación sobre la calidad de atención y los factores biosocioeconómicos de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud concluye que los afiliados al SIS presentan una percepción desfavorable del servicio que reciben en el hospital de Huaraz, asimismo se sostiene que el personal administrativo y médico presenta un mal trato al paciente, en consecuencia se llega a establecer

una relación entre la atención y la percepción del servicio, hechos que se demuestran en los resultados de la presente investigación.

#### Análisis inferencial

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se puede señalar que: existe una relación directa entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,716 (tabla N° 13) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo indicado por Galvan (2014) en su estudio sobre el desempeño laboral en el cual concluye que el desempeño del trabajador administrativo esta en relación directa con la atención al usuario que brinda una organización, considera que la estimulación intelectual del trabajador benéfica la calidad de servicio que brinda una institución demostrando que existe una relación positiva entre el desempeño del trabajador administrativo y el servicio que brinda la institución, en consecuencia apoya los resultados encontrados en el presente estudio.

Otro resultado confirma que existe una relación directa entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,693 (tabla N° 14) que indica una relación significativa.

Asimismo se confirma que existe una relación directa y significativa entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,706 (tabla N° 15) que indica una relación significativa.

Asimismo se confirma que existe una relación directa y significativa entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y

calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,674 (tabla N° 16) que indica una relación significativa.

Por las condiciones precedentes y el sustento de los trabajos previos y el marco teórico se confirma que existe una relación directa y significativa entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018 con lo cual se demuestra la investigación.

## V. CONCLUSIONES

Primero: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el Control de calidad del agua potable y satisfacción del cliente en el distrito de Salas Guadalupe - Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,706$  (tabla N° 13) que indica una relación directa y significativa.

Segundo: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el control del cloro residual en la calidad del agua potable y satisfacción del cliente en el distrito de Salas Guadalupe - Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,685$  (tabla N° 14) que indica una relación directa y significativa.

Tercero: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el control bacteriológico en la calidad del agua potable y satisfacción del cliente en el distrito de Salas Guadalupe - Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,642$  (tabla N° 15) que indica una relación directa y significativa

Cuarto: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el control físico químico en la calidad del agua potable y satisfacción del cliente en el distrito de Salas Guadalupe - Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,828$  (tabla N° 16) que indica una relación directa y significativa

## VI. RECOMENDACIONES

Primero: Al alcalde de la municipalidad distrital de Salas, promover encuestas permanentes sobre la satisfacción del usuario respecto a la calidad de agua potable que recibe la población, y a partir de ello adoptar medidas de mejora.

Segundo: Al gerente de la Empresa de Agua Potable de la Municipalidad distrital de Salas provincia de Ica, incidir en el control bacteriológico del agua potable, sobre todo en zonas alejadas del casco urbano del distrito, pues existe una disconformidad de cierto sector de la población referente al control de calidad del agua potable.

Tercero: A los trabajadores de la empresa de agua potable de la municipalidad distrital de Salas provincia de Ica, brindar un trato cordial a los usuarios, escuchando sus cuestionamientos para sistematizarlos y construir un plan de mejora permanente del servicio de agua potable.

Cuarto: A los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Salas provincia de Ica, comunicar a la empresa de agua potable las dificultades presentadas en la calidad del servicio, sobre todo en los focos contaminantes que pudiesen existir en el trayecto del agua desde los pozos hasta las viviendas de los pobladores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, C. (2005). Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Paciente Cardíaco Facultad de Medicina Interna. Javeriana. Hospital Universitario de San Ignacio. Juli. Pág. 78
- Ávila, A. Et. Al. Calidad de los Cuidados de Enfermería y su relación con la satisfacción de las necesidades básicas del usuario. [tesis doctoral]. Venezuela. 2008. Pág. 83.
- Bonilla, K. y Betzy, D. (2015). Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela las Piñas" del Cantón Milagro, periodo 2012-2014. (Tesis para optar el título de ingenieras en contaduría pública y auditoría- CPA). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Carrera, M. (2010). Correlación entre las competencias evaluadas en el Assessment Center Sociopsicodramático y el desempeño laboral. Tesis de la Universidad Católica Andrés Bello; Caracas.
- Castro, M. (2008)- Satisfacción del usuario. Disponible en [Hhttp: //sisbib.unmsm.edu.pe/ BVrevistas/situa/2004\\_n23/ satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm). Acceso 05 de marzo del 2010
- Cetrángolo, O., Bertranou, F., Casanova, L. y Casalí, P. (2013). El Sistema de Salud del Perú: situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva. Ministerio de Salud. Lima.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. México D.F.: Mc Graw hill/Interamericana Editores.
- Dirección Regional de Salud Ancash. (2010). Análisis de Situación de Salud. Ancash.
- Ferrer, M. (2017). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. (Tesis

- para optar el grado de maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Franklin, E. y Krieger, M. (2012). Comportamiento organizacional. México: Pearson,
- Galván, R. (2017). Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2016. (Tesis para optar el grado de magister en gestión pública). Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.
- Huatuco, G. (2009). La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriátrica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre 2008. (Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería). Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Juran, J. (2011). La Planificación para la calidad. Ediciones Díaz de Santos Madrid.
- López M. (2010). Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de Enfermería en el servicio de cirugía cardiovascular del Instituto cardiovascular del corazón, 2010. [Tesis Para optar el título de especialista en Enfermería cardiológica]. Lima: UNMSM;
- Maldonado, A. (2014). Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, septiembre 2013. (Tesis para optar el grado de magister scientiarum en salud pública). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
- Mayuri, J. (2008). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.

- Muñoz, I. (2015). Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo. (Tesis para optar el grado de magister en administración de empresas). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Ramírez, A. (2005). Ecología aplicada. Diseño y análisis estadístico. Universidad de Bogotá, Colombia.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional 15VA EDICIÓN. México D.F.: Pearson Educación.
- Santos, M, (2004). Percepción de usuarias del programa de Atención integral a la mujer, área urbana, Danlí, el paraíso, honduras. 2004.
- Silva, R. (2014). Percepción sobre la calidad de atención y factores biosocioeconomicos de los adultos afiliados al Seguro Integral de Salud del Puesto de Salud de Marcac-Huaraz, 2013. (Tesis para optar el grado de maestro de ciencias de la enfermería). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz.
- Torres, A. (2014). Percepción sobre la calidad de atención y factores biosocioeconomicos de los adultos afiliados al Seguro Integral de Salud del Puesto de Salud de Shecta Independencia-Huaraz, 2013. (Tesis para optar el grado de magister en ciencias de enfermería). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz.
- Vara, A (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Velázquez, G. (2013). Gestión administrativa en las organizaciones del siglo XXI. Una visión empresarial de la administración. España: Editorial Academia Española

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE EVALUACION

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

CÓDIGO:.....

FECHA: ...../...../.....

**INSTRUCCIONES:** Estimado paciente/ usuario lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	ÍTEMS	Opciones		
		Siempre	A veces	Nunca
Eficacia y eficiencia	1. En el hospital regional de Ica lo resultado de análisis y radiología se entregan en el plazo indicado			
	2. En el hospital regional de Ica se puede apreciar el servicio integrado del personal administrativo médico y de enfermería			
	3. En el hospital regional de Ica se puede apreciar permanentemente la actualización de información			
	4. en los periódicos murales sobre temas relacionados a la prevención de enfermedades el personal que te atiende			
	5. en el hospital regional de Ica acepta la sugerencias que les brindas respecto a sus servicios de trabajo			
	6. En el hospital regional de Ica existe un buzón de sugerencias en los cuales puedes dar tu opinión libre sobre el trato brindado			
	7. En el hospital regional de Ica los trabajadores administrativos medios y enfermera muestra dedicación en el trabajo			
	8. En el hospital regional de Ica el personal en general me atiende amablemente poniéndose en mí caso de paciente que adolece de alguna enfermedad.			
Motivación	9. En el hospital regional de Ica el equipo médico toma decisiones para derivar a otro servicio de mayor complejidad cuando este se requiera			
	10. En el hospital regional de Ica el servicio de triaje permite derivar a los paciente a la especialidad correspondiente			
	11. En el hospital regional de Ica se observa que el personal en general se presenta correctamente uniformado pudiendo distinguir la especialidad de cada uno de ellos			
	12. En el hospital regional de Ica se puede percibir que las necesidades de los trabajadores (administrativos técnicos enfermeros) son atendidos por sugerencias de acuerdo a su demanda			
	13. En el hospital regional de Ica se puede apreciar la satisfacción del personal en general con sus remuneraciones			
	14. El personal que labora En el hospital regional de Ica muestra compromiso con su labor atendiendo eficazmente a los pacientes			
	15. En el hospital regional de Ica se observa que q}se estimula a las mejores profesionales que destacan por sus servicios			
	16. En el hospital regional de Ica se aprecia que todo el personal cumple con su horario de trabajo y las funciones que se le asigna			
Evaluación	17. En el hospital regional de Ica muestra señalización para la evacuación ante sismos o incendios			
	18. En los pasadizos existen periódicos murales que brindan información sobre			

	la evacuación que deben realizar los pacientes en caso de algún siniestro o emergencia.			
	19. En el hospital regional de Ica se observa que los trabajadores están involucrados en su trabajo y no desperdician el tiempo en labores distractoras.			
	20. Los trabajadores en general En el hospital regional de Ica muestran una actitud comprometida en su trabajo evitando estar distraídos ente un paciente			
	21. En el hospital regional de Ica encuentra a los pacientes o usuarios a la satisfacción de servicios			
	22. En el hospital regional de Ica se plantean mejoras luego de la sugerencias que brinda el usuario o paciente			
	23. En el hospital regional de Ica se aprecia una supervisión permanente de las actividades que realizan lo trabajadores en general por el superior			
	24. En el hospital regional de Ica se parecía información en los periódicos murales sobre la calificación laboral de los trabajadores informando sobre la eficiencia de ellos			

**¡Gracias por su colaboración!**

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

**CÓDIGO:**.....

**FECHA:** ...../...../.....

**INSTRUCCIONES:** Estimado paciente/ usuario lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	ÍTEMS	Opciones		
		Siempre	A veces	Nunca
Dimensión interpersonal	1. Me siento contento pues cuando me atiende en el hospital regional de Ica los trabajadores me atienden amablemente con respeto.			
	2. Cuando me dirijo en el hospital regional de Ica al sacar una cita esta se me otorga sin privilegios atendíndome y orientándome la fecha y y hora de la cita.			
	3. El personal Médico y el personal de enfermería me atiende de una manera amable y sincera poniéndose en mi lugar de paciente orientándome las acciones a realizar para mejorar mi salud			
	4. En el hospital regional de Ica puedo acceder a los diferentes ejercicios pues existe una organización que permite al paciente de acuerdo a su necesidad tener prioridad de atención.			
	5. El personal de enfermería muestra un desempeño aceptable al momento de atender al paciente brindado el servicio que indica el medio con un comportamiento Cortez			
	6. en el hospital regional de Ica el personal médico y de enfermería inspira confianza pues al momento de atenderme muestra una seguridad en el diagnostico obtenido			
	7. Creo totalmente en el diagnostico realizado por el personal médico en el hospital regional de Ica pues los exámenes realizados la dedicación y la explicación concreta me hace sentir seguro de lo indicado por el medico			
	8. Los trabajadores administrativos del hospital regional de Ica muestra responsabilidad en el servicio teniendo prioridad en atender a los pacientes que otros servicios complementarios			
Dimensión Infraestructura	9. El personal de seguridad en el hospital regional de Ica es suficiente resguardan algún altercado que pudiera ocurrir dentro de nosocomio			
	10. El personal de seguridad interno del hospital regional de Ica garantiza el aislamiento de paciente que requiere cuidados intensivos.			
	11. Los recursos con la que cuenta el hospital regional de Ica son óptimos presentan buen equipamiento tecnológico para los diferentes exámenes médicos			
	12. Los recursos de espera como muebles., espacios ventilados y seguros se encuentran en óptimas condiciones			
	13. Los materiales requeridos para los exámenes médicos i/o radiografías se encuentran disponibles cuando el medico lo requiere			
	14. en el hospital regional de Ica las medicinas que indica el medico para recuperar mi salud se disponible para el paciente			

	15. los consultorios y tópicos en el hospital regional de Ica se encuentran adecuados para la atención de los pacientes			
	16. los servicios higiénicos en el hospital regional de Ica se encuentran limpios mostrando estar infectados por el riesgo de contraer enfermedades			
Dimensión Técnica	17. El personal administrativo y técnico muestra conocimiento del servicios manteniendo las instalaciones en el hospital regional de Ica siempre limpias y aceptables.			
	18. El personal administrativo que atiende a los pacientes en el hospital regional de Ica muestra conocimiento del sistema implementado para citas orientado adecuadamente a los pacientes.			
	19. El servicio de triaje en el hospital regional de Ica es muy eficiente pues permite derivar inmediatamente al servicio que requiera el paciente			
	20. El personal administrativo que realizar el proceso de admisión de paciente en el hospital regional de Ica realiza una inscripción exhaustiva con los datos se requiere para ser atendido en el nosocomio			
	21. Los médicos en el hospital regional de Ica me describen correctamente diagnostico que se me indica comprendiendo la enfermedad que tengo y las acciones para su recuperación.			
	22. El hospital de enfermería en el hospital regional de Ica me explica correctamente la dosificación y forma de ingesta de medicamentos que indica los médicos para mi recuperación			
	23. El personal del hospital regional de Ica que atiende a los paciente demuestra un conocimiento teórico y practico de su especialidad brindándome una explicación clara concisa de mis dolencias			
	24. Considero que el personal médico del hospital regional de Ica es muy competente pues en un personal destacado de respeto que ha beneficiado mi recuperación de salud			

**¡Gracias por su colaboración!**

ANEXO 2: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

**TITULO:** Cuestionario para determinar el nivel de Desempeño profesional

**Autor:** Br. Bernaola Paredes, Magda Luz

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A veces	Nunca			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Eficacia y eficiencia	Eficiencia en el uso de recursos	1. En el hospital regional de Ica lo resultado de análisis y radiología se entregan en el plazo indicado																
		Eficiencia en los resultados	2. En el hospital regional de Ica se puede apreciar el servicio integrado del personal administrativo médico y de enfermería																
		Trabajo en equipo	3. En el hospital regional de Ica se puede apreciar permanentemente la actualización de información																
		Innovación y creatividad	4. en los periódicos murales sobre temas relacionados a la prevención de enfermedades el personal que te atiende																
		Aportes en el trabajo	5. en el hospital regional de Ica acepta la sugerencias que les brindas respecto a sus servicios de trabajo																
			6. En el hospital regional de Ica existe un buzón de sugerencias en los cuales puedes dar tu opinión libre sobre el trato brindado																
		Dedicación al trabajo	7. En el hospital regional de Ica los trabajadores administrativos medios y enfermera muestra dedicación en el trabajo																
		Comunicación asertiva	8. En el hospital regional de Ica el personal en general me atiende amablemente poniéndose en mí caso de paciente que adolece de alguna enfermedad.																
	so cia le	Toma de decisiones	9. En el hospital regional de Ica el equipo médico toma decisiones para derivar a otro servicio de mayor																

			complejidad cuando este se requiera																		
			10. En el hospital regional de Ica el servicio de triaje permite derivar a los paciente a la especialidad correspondiente																		
		Necesidades laborales		11. En el hospital regional de Ica se observa que el personal en general se presenta correctamente uniformado pudiendo distinguir la especialidad de cada uno de ellos																	
				12. En el hospital regional de Ica se puede percibir que las necesidades de los trabajadores (administrativos técnicos enfermeros) son atendidos por sugerencias de acuerdo a su demanda																	
		Mejoras laborales		13. En el hospital regional de Ica se puede apreciar la satisfacción del personal en general con sus remuneraciones																	
		Compromiso institucional		14. El personal que labora En el hospital regional de Ica muestra compromiso con su labor atendiendo eficazmente a los pacientes																	
		Incentivos laborales		15. En el hospital regional de Ica se observa que q}se estimula a las mejores profesionales que destacan por sus servicios																	
	Cumplimiento de funciones		16. En el hospital regional de Ica se aprecia que todo el personal cumple con su horario de trabajo y las funciones que se le asigna																		
	Desarrollo económico local	Conocimiento de acciones de evaluación		17. En el hospital regional de Ica muestra señalización para la evacuación ante sismos o incendios																	
				18. En los pasadizos existen periódicos murales que brindan información sobre la evacuación que deben realizar los pacientes en caso de algún siniestro o emergencia.																	
		Involucramiento en su labor		19. En el hospital regional de Ica se observa que los trabajadores están involucrados en su trabajo y no desperdician el tiempo en labores distractoras.																	
				20. Los trabajadores en general En el hospital regional de Ica muestran una actitud comprometida en su trabajo evitando estar distraídos ente un paciente																	

		Medición de mejoras	21. En el hospital regional de Ica encuentra a los pacientes o usuarios a la satisfacción de servicios																
			22. En el hospital regional de Ica se plantean mejoras luego de la sugerencias que brinda el usuario o paciente																
		Supervisión laboral	23. En el hospital regional de Ica se aprecia una supervisión permanente de las actividades que realizan lo trabajadores en general por el superior																
		Calificación laboral	24. En el hospital regional de Ica se parecía información en los periódicos murales sobre la calificación laboral de los trabajadores informando sobre la eficiencia de ellos																

**TITULO:** Cuestionario para determinar el nivel de Calidad de Atención

**Autor:** Br. Bernaola Paredes, Magda Luz

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A veces	Nunca			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE ATENCIÓN	Dimensión Interpersonal	Cortesía en la atención	1. Me siento contento pues cuando me atiendo en el hospital regional de Ica los trabajadores me atienden amablemente con respeto.																
			2. Cuando me dirijo en el hospital regional de Ica al sacar una cita esta se me otorga sin privilegios atendiéndome y orientándome la fecha y y hora de la cita.																
		Comunicación asertiva	3. El personal Médico y el personal de enfermería me atiende de una manera amable y sincera poniéndose en mi lugar de paciente orientándome las acciones a realizar para mejorar mi salud																
		Accesibilidad al servicio	4. En el hospital regional de Ica puedo acceder a los diferentes ejercicios pues existe una organización que permite al paciente de acuerdo a su necesidad tener prioridad de atención.																
		Competencia en el servicio	5. El personal de enfermería muestra un desempeño aceptable al momento de atender al paciente brindado el servicio que indica el medio con un comportamiento Cortez																
			6. en el hospital regional de Ica el personal médico y de enfermería inspira confianza pues al momento de atenderme muestra una seguridad en el diagnostico obtenido																
		Credibilidad del servicio	7. Creo totalmente en el diagnostico realizado por el personal médico en el hospital regional de Ica pues los exámenes realizados la dedicación y la explicación concreta me hace sentir seguro de lo																

			indicado por el medico																	
		Responsabilidad en el servicio	8. Los trabajadores administrativos del hospital regional de Ica muestra responsabilidad en el servicio teniendo prioridad en atender a los pacientes que otros servicios complementarios																	
	Dimensión infraestructura	Seguridad en el servicio	9. El personal de seguridad en el hospital regional de Ica es suficiente resguardan algún altercado que pudiera ocurrir dentro de nosocomio																	
			10. El personal de seguridad interno del hospital regional de Ica garantiza el aislamiento de paciente que requiere cuidados intensivos.																	
		Recursos óptimos en el servicio	11. Los recursos con la que cuenta el hospital regional de Ica son óptimos presentan buen equipamiento tecnológico para los diferentes exámenes médicos																	
			12. Los recursos de espera como muebles., espacios ventilados y seguros se encuentran en óptimas condiciones.																	
		Disponibilidad de materiales	13. Los materiales requeridos para los exámenes médicos i/o radiografías se encuentran disponibles cuando el medico lo requiere																	
			14. en el hospital regional de Ica las medicinas que indica el medico para recuperar mi salud se disponible para el paciente																	
		Ambientes propicios para la atención	15. los consultorios y tópicos en el hospital regional de Ica se encuentran adecuados para la atención de los pacientes																	
	Higiene en el servicio	16. los servicios higiénicos en el hospital regional de Ica se encuentran limpios mostrando estar infectados por el riesgo de contraer enfermedades																		
	Dimensión técnica	Conocimiento en el servicio	17. El personal administrativo y técnico muestra conocimiento del servicios manteniendo las instalaciones en el hospital regional de Ica siempre limpias y aceptables.																	
			18. El personal administrativo que atiende a los pacientes en el hospital regional de Ica muestra conocimiento del sistema implementado para citas orientado adecuadamente a los pacientes.																	

		Descripción de la necesidad del usuario	19. El servicio de triaje en el hospital regional de Ica es muy eficiente pues permite derivar inmediatamente al servicio que requiera el paciente																		
			20. El personal administrativo que realizar el proceso de admisión de paciente en el hospital regional de Ica realiza una inscripción exhaustiva con los datos se requiere para ser atendido en el nosocomio																		
		Explicación precisa de la atención	21. Los médicos en el hospital regional de Ica me describen correctamente diagnostico que se me indica comprendiendo la enfermedad que tengo y las acciones para su recuperación.																		
			22. El hospital de enfermería en el hospital regional de Ica me explica correctamente la dosificación y forma de ingesta de medicamentos que indica los médicos para mi recuperación																		
		Conocimiento temático del profesional en la atención	23. El personal del hospital regional de Ica que atiende a los paciente demuestra un conocimiento teórico y practico de su especialidad brindándome una explicación clara concisa de mis dolencias																		
		Competencia profesional	24. Considero que el personal médico del hospital regional de Ica es muy competente pues en un personal destacado de respeto que ha beneficiado mi recuperación de salud																		

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar desempeño profesional

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de desempeño profesional del personal que atiende en el Hospital Regional de Ica, 2018.

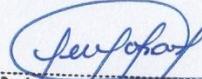
**DIRIGIDO A:** Pacientes que hacen uso de los servicios médicos del hospital regional de Ica.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:** 90%

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------	-----------

  
Dr. Jesus Alberto Ochoa Carbajo  
DIRECTOR

**FIRMA DEL EVALUADOR**

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la calidad de atención

**OBJETIVO:** Determinar la calidad de atención que perciben los pacientes que hacen uso del servicio médico del Hospital Regional de Ica – 2018.

**DIRIGIDO A:** Pacientes que hacen uso de los servicios médicos del hospital regional de Ica

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:** 90%

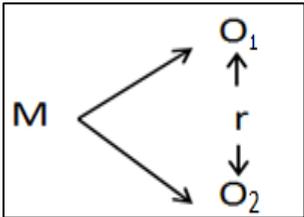
Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------	-----------

  
Dr. Jesús Alberto Ochoa Carabajo  
DIRECCIÓN  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018

Autor: Br Bernaola Paredes, Magda Luz

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e dimensiones	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Tipo: No experimental</b>
¿Cuál es la relación que existe entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018?	Determinar la relación que existe entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018	Existe una relación directa y significativa entre el Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.	<b>Variable X:</b> Desempeño profesional del trabajador administrativo <b>Y:</b> Calidad de atención	<b>Diseño: Descriptivo correlacional</b> 
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Población:</b> Conformado por 500 pacientes afiliados al Servicio Integrado de Salud (SIS) en el Hospital Regional de Ica según fuentes estadísticas del nosocomio en el año 2018
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018?  2. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y	1. Determinar la relación que existe entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.  2. Analizar la relación que existe en entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y	1. Existe una relación directa entre la eficacia y eficiencia del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018  2. Existe una relación directa entre la motivación del Desempeño profesional del trabajador administrativo	<b>Dimensiones de la Variable X del Desempeño profesional del trabajador administrativo</b> D1. Eficacia y eficiencia D2. Motivación D3. Evaluación	<b>Muestra:</b> 70 pacientes usuarios del SIS tomados al azar según la necesidad de atención de los pacientes. <b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario sobre Desempeño

<p>calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018?</p>	<p>calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.</p> <p>3. Establecer la relación que existe entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.</p>	<p>y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.</p> <p>3. Existe una relación directa entre la evaluación del Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018</p>	<p><b>Dimensiones de la variable Y: Calidad de atención</b></p> <p>D1. Dimensión interpersonal</p> <p>D2. Dimensión Infraestructura</p> <p>D3. Dimensión Técnica</p>	<p>profesional del trabajador administrativo</p> <p>Cuestionario sobre Calidad de atención</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b></p> <p>Se hará uso del software estadístico SPSS-23, para el análisis y proceso estadístico, para ello previamente los datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales, una vez aplicado los instrumentos y recogidos los datos pasaron por los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación de los datos.</li> <li>• Calificación</li> <li>• Tabulación Estadística</li> <li>• Elaboración de las pruebas estadísticas</li> <li>• La Interpretación</li> </ul>
--	--	---	--	---

## ANEXO 4: BASE DE DATOS

### Desempeño Profesional del trabajador administrativo

	Eficiencia y eficacia								Motivacion								Evaluacion								Resumen			
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	d1	d2	d3	T
E1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	11	13	13	37
E2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	10	12	13	35
E3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	11	11	11	33
E4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	15	14	12	41
E5	0	0	0	1	0	1	0	2	2	1	0	1	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	1	1	4	6	7	17
E6	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	4	3	5	12
E7	0	2	0	2	0	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	8	2	3	13
E8	1	2	1	2	1	2	1	0	1	2	0	2	0	1	2	1	0	2	0	1	2	1	2	2	10	9	10	29
E9	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	7	7	20
E10	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	4	4	5	13
E11	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	3	5	4	12
E12	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	1	13	12	15	40
E13	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	0	2	0	2	2	2	1	1	2	1	1	2	11	10	12	33
E14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	9	11	10	30
E15	1	0	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	2	1	1	2	1	0	8	9	9	26
E16	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	10	13	10	33
E17	1	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	8	11	9	28
E18	1	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	1	2	2	1	0	2	0	1	2	1	1	9	9	8	26

E19	1	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	0	2	2	1	2	1	1	2	10	13	11	34
E20	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	12	14	11	37
E21	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	10	10	11	31
E22	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	11	13	13	37
E23	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	4	4	4	12
E24	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	7	7	20
E25	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	4	4	5	13
E26	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	3	5	4	12
E27	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	4	4	4	12
E28	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	7	7	20
E29	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	4	4	5	13
E30	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	3	5	4	12
E31	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	3	3	6	12
E32	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	13	12	14	39
E33	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	14	13	13	40
E34	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	5	4	4	13
E35	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	0	9	7	9	25
E36	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	11	10	10	31
E37	1	2	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	9	9	9	27
E38	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	11	11	10	32
E39	1	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	9	9	10	28
E40	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	7	6	6	19
E41	1	2	1	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	9	25
E42	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	11	10	11	32
E43	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	10	10	10	30

E44	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	9	11	10	30	
E45	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	13	13	13	39	
E46	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	5	3	4	12	
E47	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	14	
E48	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	18	
E49	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	10	30
E50	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	10	10	30
E51	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	4	4	12
E52	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	7	20
E53	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	4	4	13
E54	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	3	5	12
E55	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	3	3	12
E56	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	11	10	32
E57	1	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	9	12	32
E58	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	11	10	33
E59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	14	13	42
E60	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	2	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	8	7	23
E61	1	1	1	0	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	2	9	10	25
E62	1	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	8	8	20
E63	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	5	5	13
E64	1	0	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	9	12	31
E65	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4	3	10
E66	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	11	10	32
E67	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	10	10	30
E68	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	9	11	30

E69	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	13	13	13	39
E70	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	5	3	4	12

Calidad de atención

	Dimension interpersonal								Dimension infraestructura								Dimension tecnica								Resumen			
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	d1	d2	d3	T
E1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	4	5	3	12
E2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4	5	3	12
E3	1	0	2	2	0	1	0	2	0	2	0	1	1	2	2	0	1	2	2	0	1	2	2	1	8	8	11	27
E4	1	2	1	1	0	2	1	0	2	2	0	1	1	1	2	2	0	2	1	0	0	1	2	1	8	11	7	26
E5	1	1	1	1	0	1	1	0	2	0	0	1	1	1	0	2	2	2	0	1	1	0	1	1	6	7	8	21
E6	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	15	14	13	42
E7	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	4	4	4	12
E8	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	4	4	4	12
E9	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	7	7	20
E10	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	4	4	5	13
E11	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	3	5	4	12
E12	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	3	3	6	12
E13	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	0	2	0	2	2	2	1	1	2	1	1	2	11	10	12	33
E14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	9	11	10	30
E15	1	0	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	2	1	1	2	1	0	8	9	9	26
E16	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	10	13	10	33
E17	1	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	8	11	9	28
E18	1	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	1	2	2	1	0	2	0	1	2	1	1	9	9	8	26

E19	1	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	0	2	2	1	2	1	1	2	10	13	11	34
E20	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	12	14	11	37
E21	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	10	10	11	31
E22	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	11	13	13	37
E23	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	4	4	4	12
E24	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	7	7	20
E25	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	4	4	5	13
E26	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	3	5	4	12
E27	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	4	4	4	12
E28	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	7	7	20
E29	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	4	4	5	13
E30	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	3	5	4	12
E31	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	3	3	6	12
E32	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	13	12	14	39
E33	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	14	13	13	40
E34	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	5	4	4	13
E35	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	0	9	7	9	25
E36	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	11	10	10	31
E37	1	2	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	9	9	9	27
E38	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	11	11	10	32
E39	1	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	9	9	10	28
E40	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	7	6	6	19
E41	1	2	1	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	9	25
E42	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	11	10	11	32
E43	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	10	10	10	30

E44	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	9	11	10	30
E45	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	13	13	13	39
E46	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	5	3	4	12
E47	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	4	4	6	14
E48	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	4	6	8	18
E49	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	10	10	10	30
E50	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	10	10	10	30
E51	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	4	4	4	12
E52	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	6	7	7	20
E53	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	4	4	5	13
E54	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	3	5	4	12
E55	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	3	3	6	12
E56	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	11	10	11	32
E57	1	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	9	12	11	32
E58	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	11	10	12	33
E59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	14	13	15	42
E60	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	2	1	1	2	1	0	1	0	1	8	7	8	23
E61	1	1	1	0	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	9	10	6	25
E62	1	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	8	8	4	20
E63	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	5	5	3	13
E64	1	0	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	9	12	10	31
E65	0	0	1	0	1	2	1	0	1	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	2	1	0	5	5	4	14
E66	1	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	9	12	11	32
E67	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	11	10	12	33
E68	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	14	13	15	42

E69	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	2	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	8	7	8	23
E70	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	5	5	3	13

