



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Desempeño laboral y calidad de servicio en el área de admisión del
Centro de Salud Fortaleza de Lima Metropolitana, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Gutarra Villanueva, Katia Judith (ORCID: 0000-0002-9794-0722)

ASESOR:

Dr. Humberto Bejar, Luis (ORCID: 0000-0002-9579-8785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Con todo el amor a mis hermosos padres, a mi amado esposo y a mi preciosa hija por el apoyo y motivación para la realización del trabajo de investigación.

Agradecimiento

A todas las autoridades que representan el Posgrado de la Universidad César Vallejo y exclusivamente a mi buen asesor de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y Diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXO 1: Declaratoria de autenticidad del autor	
ANEXO 2: Constancia de autorización de estudio de investigación	
ANEXO 3: Matriz de operacionalización de variables	
ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de citas otorgadas por turnos.	17
Tabla 2 Estadística de la Fiabilidad de la v1: Desempeño Laboral.	21
Tabla 3 Estadística de la Fiabilidad de la v2: Calidad Servicio.	22
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la Variable 1: Desempeño Laboral.	22
Tabla 5 Apreciación de los trabajadores sobre Factores Individuales.	23
Tabla 6 Apreciación de los trabajadores sobre Lugar de Trabajo.	23
Tabla 7 Apreciación de los trabajadores sobre el Contenido de Trabajo.	24
Tabla 8 Apreciación de los trabajadores sobre Contextos específicos.	24
Tabla 9 Tabla de frecuencia de la Variable 2: Calidad de Servicio.	25
Tabla 10 Percepción de los usuarios en relación a Tangibilidad.	25
Tabla 11 Percepción de los usuarios en relación a Fiabilidad.	26
Tabla 12 Percepción de los usuarios en relación Capacidad Respuesta.	26
Tabla 13 Percepción de los usuarios en relación a Seguridad.	27
Tabla 14 Percepción de los usuarios en relación a Empatía.	27
Tabla 15 Correlaciones de la V1 y V2.	28
Tabla 16 Correlaciones de la D2 y V2.	29
Tabla 17 Correlaciones de la D9 y V2.	29

RESUMEN

La salud como derecho constitucional debe ser atendida de manera eficiente hacia la población que lo necesite, sin discriminación alguna. Nos encontramos ante una carencia de empatía por parte del personal de salud, que presenta una serie de inconvenientes en los procedimientos, que se manifiestan al momento de brindar una atención al usuario. Con un estudio, explicativo- correlacional, al área de admisión del Centro de Salud Fortaleza, año 2021. El objetivo es ahondar acerca de la coordinación y la atención hacia los usuarios, para reforzar la asistencia más humanizada. Se pudo comprobar la relación entre el rendimiento laboral y la calidad de la asistencia, el cual puede afectar como también contribuir con la productividad de la institución. El trabajo de investigación, simboliza una contribución, no sólo para el establecimiento de salud, sino por la envergadura que representa afrontar una calidad de servicio más eficiente que genere una percepción positiva por parte de los usuarios. El desempeño laboral, como indicador de gestión, debe ser constantemente evaluado, para poder captar procedimientos erróneos y poder corregirlos, así como implementar estrategias, con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio a la población que acuden por una cita médica o por trámites administrativos.

Palabras clave: Empatía; desempeño laboral; calidad de servicio.

ABSTRACT

Health as a constitutional right must be provided efficiently to the population that needs it, without any discrimination. We are faced with a lack of empathy on the part of health personnel, which presents a series of inconveniences in the procedures, which are manifested when providing care to the user. With a study, explanatory-correlational, to the admission area of the Fortaleza Health Center, year 2021. The objective is to deepen about the coordination and attention to the users, to reinforce the most humanized assistance. It was possible to verify the relationship between work performance and the quality of care, which can affect as well as contribute to the productivity of the institution. The research work symbolizes a contribution, not only for the health establishment, but for the magnitude of facing a more efficient quality of service that generates a positive perception on the part of users. Work performance, as a management indicator, must be constantly evaluated, in order to capture erroneous procedures and correct them, as well as implement strategies, in order to provide a better quality of service to the population that comes for a medical appointment or for administrative procedures.

Keywords: Empathy; job performance; quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La salud es considerada una atribución fundamental, que permite a los individuos afianzar situaciones necesarias, para obtener el bienestar social, físico y mental. Mediante servicios de calidad que ofrece el estado para aliviar todo problema de salud que presenten, a través, de un sistema integrado que se desarrolla en beneficio a la población, así también, la salud se enfoca en prever las enfermedades, la asistencia de contusiones, en base a una atención de calidad. (Benavides et al., 2018, p.1)

En el Perú, el sector salud tiene por objetivo, la prevención y el tratamiento de las enfermedades tanto para establecimientos privados como estatales. El campo de la salud, presenta un sistema de vigilancia gestionado por entidades en los cuales encontramos los siguientes: Ministerio de salud; seguro social de salud; las fuerzas armadas; la policía nacional del Perú y el sector privado. La ciudadanía, en la actualidad, presenta una escasa empatía por el prójimo, ya sea por problemas personales, stress o simplemente porque no les concierne, esto genera como respuesta un malestar a población, el cual transmite su incomodidad a su entorno, convirtiéndose en un círculo siendo perjudicado la sociedad. (Riess, 2017), mencionó que, “La empatía es la reciprocidad afectiva de una persona ante una situación ajena, siendo capaz de entender la situación y las emociones que está atravesando la otra persona”. (p. 1). El ser empático no solo se debe manifestar en los trabajadores que desarrollan sus labores en el sector salud, sino en todos los sectores que brindan servicios de atención al ciudadano. (Medio y Varela, 2020; Caneda y Piñas, 2020), expresaron que “El ser empático es presentar una escucha minuciosa, conjuntamente con un soporte emocional y el debido entendimiento, por tal razón obvia realizar una opinión no genere dicha perspectiva”. (p.1)

La ejecución de la jornada laboral presentó una serie de actividades, los cuales el personal desarrolla de manera constante y cotidiana, ya sea en el turno mañana o en el turno de la tarde, el cual consiste en la apertura de historia clínica, atención a los usuarios, brindar citas, salidas y archivos de las historias del día, entre otras funciones que le designe el jefe inmediato. Esta serie de actividades genera una ligera deficiencia y malestar al personal, ya que minimiza la capacidad ejecutar

eficientemente las actividades asignadas, sumando las exigencias y en ocasiones reclamos de las personas que asisten al establecimiento de salud. En cuanto a la salud, como derecho primordial de la sociedad, debe ser garantizado a toda persona sin ningún tipo de discriminación de género, racial y/o social, siendo de manera factible y oportuna a los servicios de atención de salud para toda la población. (Christopher y Dunay, 2018, p. 1). Las atenciones en salud se han visto afectadas de manera directa a los usuarios que se dirigen al establecimiento de salud ya sea por una atención médica o trámites administrativos, iniciando con el área de admisión que es la primera instancia para las atenciones de los pacientes, el cual es el servicio con mayor demanda del cual partirán a las diferentes especialidades que brinda el establecimiento de salud. Las atenciones de salud como derecho presentan diversas falencias. Se estableció como problema general ¿Por qué siendo la salud un derecho primordial en la sociedad, no genera atenciones más humanizados hacia a los usuarios que acuden al establecimiento ya sea por una atención de salud o trámites administrativos?, como primer problema específico ¿Por qué el desarrollo de la jornada laboral, que presenta una serie de procedimientos que realiza el personal que trabaja en el área de admisión, no se desarrolla de manera eficiente y oportuna? Y como segundo problema específico ¿Por qué la eficacia del servicio, siendo de gran importancia en las atenciones, se ha visto afectado en el sector salud?

Se consideró como justificación teórica, cuando nos referimos a calidad en general en el Perú, se orienta a la magnitud en que la atención sobrepasa las expectativas del usuario con respecto al servicio brindado. En el sector salud se manifiesta poco interés en mejorar las atenciones en los usuarios que acuden a un establecimiento de salud del Estado, debido a una gran demanda de pacientes y escasos recursos de personal que laborar en un turno determinado. La disminución relacionada a la atención de calidad en el sector salud, es considerada como una de las tantas dificultades para afrontar los problemas con triunfo. El cual genera la importancia de ejecutar valoraciones periódicas y diseñar soluciones dirigidas a la serie de problemas que presentan los distintos establecimientos. (Zafra y Veramendi, 2015; Villa, 2015, p.1). El desempeño no es más que el rendimiento que presenta el personal al ejecutar las tareas asignadas, puesto que, se reflejará en el resultado

de los indicadores anuales asignados a esta actuación. El servicio de admisión del Centro de Salud Fortaleza, es un ambiente que diariamente presenta una gran demanda de usuarios, ya sea por una atención médica a las diversas especialidades que se brinda a la comunidad o trámites administrativos, tales como: certificado de salud, descanso médico, certificado por nupcias, entre otros. Observamos que es importante investigar el cómo la ejecución de las tareas que realiza el personal del área de admisión va a dar como repuesta la recepción de las atenciones hacia los usuarios. Esto no solo va a contribuir con la mejora de los procedimientos laborales sino en la eficacia del desarrollo en la jornada laboral, que se verá reflejada con la satisfacción a los usuarios.

La investigación que se realizó, tiene como propósito de contribuir para el desarrollo de las diversas tareas laborales en el área de admisión en el centro de salud. Pretende fortalecer y madurar, en cuanto, a la buena atención que se debe brindar a los usuarios. En lo que concierne al objetivo general, se propuso, profundizar sobre la gestión y la asistencia a los usuarios, que acuden al establecimiento, para fortalecer la gestión más humanizada, como primer objetivo específico, Evaluar acerca del desarrollo de los procedimientos que maneja el personal que labora en el área de admisión, para la atención a los usuarios y como segundo objetivo específico, Analizar las razones, sobre la ausencia de la eficacia en la calidad de servicio en salud, que se brinda a la población.

Con respecto a la hipótesis general, Un correcto desempeño que se brinda en el servicio de salud a los usuarios de manera humana y fraterna ayudará que la gestión pública sea más fiable y eficaz, el cual pueda responder a las necesidades del pueblo, como primera hipótesis específica, El desarrollo de las funciones de calidad en el servicio de admisión del centro de salud, brindará mayor seguridad por parte de los usuarios asistentes y como segunda hipótesis específica, Sensibilizar al personal de salud, generará mayor empatía y eficacia en sus labores, generando mayor rendimiento y satisfacción a los usuarios.

Después de haber mencionado la problemática del trabajo de investigación, los problemas, justificación, objetivos e hipótesis, continuaremos con el marco teórico, el cual nos servirá como sustento en el trabajo de investigación.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se abordó varios antecedentes que sirvieron como sustento para la reflexión. Consecutivamente se extrajo de los antecedentes, las ideas fuerzas que formaron el aporte epistemológico del marco conceptual.

Se consideró antecedentes internacionales, Terán et al. (2021) plantearon como objetivo, consolidar información acerca de otros artículos científicos, que guarden relación con la calidad de servicio. Se empleó como metodología un estudio cualitativo, no experimental de tipo descriptivo, en este caso de 150 revistas, tomaron como muestra 60, siendo aquellas las que más se aproximen a la información sobre calidad de servicio. Como resultado, desde la evaluación de los países como fuente que fueron: Chile; España; Ecuador; México; Cuba; Perú y Colombia, arrojaron que un 90% utilizaron las revistas de: Scielo; Redylac; Scopus y Conacyt. Se concluyó, que SERVQUAL, es considerado como el modelo más utilizado en relación a la búsqueda de información adecuada sobre la calidad de servicio, el cual puede ser manejado para diversas investigaciones, debido a que nos permite conocer como los usuarios responden relacionando la calidad de servicio que ofrecen las diversas entidades.

Suárez et al. (2019) propusieron como objetivo, establecer la valoración que reciben los usuarios en relación a la calidad de asistencia brindada por el establecimiento de salud CAI III. Siendo el estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, de los cuales se evaluó una muestra de 370 personas residentes en la localidad utilizando el modelo SERVQUAL. Como resultado se presentaron porcentajes en relación a la expectativa y percepción, coincidiendo ambos en un 48%, generando un nivel de medio, en relación al grado de complacencia, con respecto a la calidad de atención que reciben los usuarios. Se llegó a la conclusión, que de acuerdo a la información obtenida por el modelo SERVQUAL, referente a la calidad de atención brindada por el centro de salud CAI III, da como resultado una satisfacción de nivel regular, debido a la ausencia de empatía por parte del personal hacia los usuarios y por la deficiente infraestructura que presenta el establecimiento de salud, dos puntos importantes necesarios para el sector salud.

Guadalupe et al. (2019) abordaron como objetivo, precisar el grado de complacencia que perciben los usuarios, que son atendidos en el área de emergencia del hospital general IESS Milagro. La Metodología que utilizaron fue con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, de corte transversal y diseño considerado no experimental. Se obtuvo como resultado que de acuerdo a los resultados obtenidos mostraron que la problemática se dirige en mayor proporción a la manera cómo responde el personal y la seguridad del mismo. En conclusión, las personas que acuden al hospital general IESS Milagro se muestran indiferentes, en cuanto a la calidad de atención que perciben.

Boada et al. (2019) propusieron como objetivo, establecer la apreciación de la calidad de atención hacia los usuarios que son atendidos en una determinada consulta de un establecimiento de salud. El estudio fue descriptivo, de diseño transversal, el cual aplicó el modelo SERVQUAL. Dando como resultado que de una muestra de 282 usuarios, se alcanzó un 70 % de satisfacción por parte de los usuarios. Se concluyó, en la importancia de implementar procedimientos adecuados que se dirijan hacia la mejora continua tanto por parte del personal como la mejora en la infraestructura y la organización.

Guerrero et al. (2019) abordaron como objetivo, analizar cómo se relaciona la organización con el desarrollo de la jornada laboral en las entidades estatales. La metodología fue correlacional con diseño no experimental, transaccional. Se evaluó de un grupo de personas conformadas por 112 integrantes de los cuales fueron trabajadores que ocupan funciones administrativas en instituciones del Estado. Es resultado que se obtuvo fue que el ambiente donde labora el personal administrativo se ve influenciado por líderes que ejercen su autoridad, que presionan al trabajador y los hace participes en el desarrollo de las labores. Se llegó a la conclusión, que cuando los trabajadores son participes en las decisiones y son libres de ejercer opiniones, sienten que son importantes en la organización y es por ello que ejecutan de manera eficiente las labores que le son designados.

Amador et al. (2018) plantearon como objetivo, reconocer los efectos que se presentan debido al uso del teléfono móvil, con el desempeño laboral que se

percibe relacionado con la salud del trabajador. El estudio fue a través de una encuesta a todo el personal, relacionada al uso del teléfono móvil, empleando ciertos ítems tales como: actividades laborales, horas de trabajo. Se obtuvo como resultado, que de una muestra de 117 trabajadores, que el mayor porcentaje arrojaron que el uso del teléfono móvil es necesario para la comunicación con el personal, localizar documentos y contacto con los proveedores, sin embargo esto se asocia de manera negativa con el factor de productividad, físico y mental. Se concluyó que uso desmedido del teléfono móvil se relaciona de manera negativa al desarrollo del personal que trabaja en la institución.

Alzaydi et al. (2018) abordaron como objetivo, brindar a las personas que realizan trabajo de investigación una exposición genérica, relacionado con la complacencia y la asistencia con un enfoque hacia los usuarios. El estudio se basó a través de un análisis minucioso de la literatura. Como resultado, se obtuvo que, la asistencia hacia los usuarios, es engorroso, debido a la percepción de los mismos, ya que en el proceso de brindar una atención pueden ocurrir una deficiencia que implique que los usuarios perciban una mala atención. En conclusión, es importante buscar métodos y/o procedimientos nuevos, que permitan mejorar la asistencia hacia los usuarios, de tal modo genere mayor captación y fidelidad de los mismos.

Vera et al. (2018) mencionaron como objetivo, mencionar acerca de la percepción de complacencia que presentan algunos usuarios, analizando los procedimientos que se realizan a un usuario que se atiende en una clínica. Su estudio fue. A través de un cuestionario, con la finalidad de cuantificar la percepción de los usuarios y su posterior satisfacción, a través de un grupo de 600 personas. Se obtuvo como resultado, que tanto el servicio de medicina como el área de que entregan los medicamentos, presentan un impacto positivo hacia los usuarios, a diferencia de los servicios de enfermería; farmacia y recepción, que arrojaron resultados negativos. Se concluyó, que luego de haber identificado los servicios que presentan índices negativos significativos, se procede a mejorar para lograr una mejor satisfacción hacia los usuarios.

Jara et al. (2018) plantearon como objetivo, establecer el resultado en cuanto a la gestión del personal, en relación con la productividad de la gestión estatal y el desarrollo de las labores de los servidores de presenta el Ministerio de Salud. La metodología fue, con método hipotético deductivo y de diseño experimental de corte transversal. El resultado fue, de acuerdo a la encuesta realizada, que la gerencia del personal es correcto para la productividad de la gestión y mejora del desempeño del servidor. Se concluyó que la gestión del personal es apropiado relacionado con la productividad y el trabajo que desarrolla, el servidor en el área de administración del Ministerio de Salud.

Fariño et al. (2018) formularon como objetivo, establecer la percepción de la atención hacia los usuarios referente a las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad milagro. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, no experimental de rasgo transversal. Como resultado se obtuvo que en relación a la muestra de 384 usuarios, el 77 % se encuentra complaciente con el equipo e infraestructura y el 33% considera que los muebles y enseres tales como la camilla cumplen con sus atenciones. Se concluyó, que la información principal de obtuvo de las dimensiones propuestas por modelo SERVQUAL, relacionadas con la complacencia de las personas y la calidad de atención brindada.

Pérez et al. (2018) plantearon como objetivo, evaluar la apreciación referente a la calidad de servicio brindada en un hospital asistencial. La metodología empleada fue de estudio transversal, ejecutado por usuarios que acudieron en los meses de marzo y abril, aplicándose en enfoque sigma. Como resultado a partir de una muestra de 220 pacientes, el 50% de los pacientes presentaron bajas dimensiones en relación del enfoque sigma. Los pacientes relacionaron la calidad de asistencia con la empatía. En conclusión, los pacientes manifiestan una mala calidad de atención lo cual genera mejorar los procedimientos y proporcionar políticas para optimizar la atención.

Torres et al. (2018) abordaron como objetivo, medir la manera de valoración a través de tres tipos de personas que fueron atendidos en un hospital estatal chileno. La metodología empleada se realizó, mediante una encuesta de tipo aleatorio

realizado a las personas que fueron asistidas. El resultado obtenido fue, que las personas mayores de 40 años se sintieron más satisfechos en cuanto a la atención recibida, a diferencia de las personas de 20 años y menores de 40 que percibieron menor calidad en la asistencia recibida. Se concluyó, que la empatía, los servicios brindados, la accesibilidad y la paciencia hacia los pacientes generan mayor valoración por parte de los usuarios que acuden al hospital de Estado chileno.

Kanyangarara et al. (2017) abordaron como objetivo, evaluar la importancia del servicio en varias instancias de la atención, en mujeres gestantes, en un establecimiento perteneciente al continente de África. El estudio se realizó a través de un cuestionario de 20 valoraciones de establecimientos de salud, relacionados a la atención en gestantes. El resultado fue positivo, en cuanto a la asistencia de enfermedades de hipertensión y sífilis en mujeres gestantes. En conclusión, es importante presentar periódicamente evaluaciones acerca de los procedimientos a mujeres gestantes, con la finalidad de mejorar los servicios brindados.

Sadeh (2017) planteó como objetivo, explicar el modo que las personas pueden generar complacencia y fidelidad a los usuarios, a través de una atención más personalizada. El estudio se realizó, a través de varias dimensiones, bases de Europa y el modelo SERVQUAL, relacionadas a la calidad de servicio. El resultado mostró una visión panorámica en relación, de incrementar el grado de satisfacción de y fidelidad de los usuarios. Se concluyó, que las atenciones mientras más personalizadas y de calidad se manifiestan, generarán mayor índice de complacencia hacia los usuarios, mejorando la fidelidad de los mismos.

De igual manera se consideraron los antecedentes nacionales a LLuncor et al. (2021) mencionaron como objetivo analizar las habilidades que presentan los trabajadores como elemento, para generar mayor productividad en las diferentes organizaciones. Utilizaron como metodología descriptiva, de corte transversal, de enfoque de manera cuantitativo y con un diseño no experimental. El resultado fue, en relación a influencia de la jefatura con la motivación que presentan los servidores, arrojan un resultado positivo, el cual es importante para el desarrollo de altos cargos de distintas organizaciones. Se concluyó, es fundamental propiciar

evaluaciones periódicas a los servidores con el propósito de mejorar las debilidades que presentan y repotenciar las capacidades que poseen.

Paredes (2020) abordó como objetivo, establecer el grado de analogía que presenta la calidad en cuanto a la asistencia brindada a las personas, con la percepción de los mismos. Empleó como metodología de estudio no experimental descriptivo, transversal y correlacional. Logró como resultado de una muestra de 148 personas mayores edad, que asisten al establecimiento, que la fidelización, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad guardan importante relación con la apreciación del usuario. Se concluyó, que la percepción que perciben las personas sobre a la atención brindada se conecta de manera directa, con la manera como se asiste a los mismos.

Pilco (2020) mencionó como objetivo, analizar la relación que se presenta sobre la apreciación que presentan los usuarios, que acuden al consultorio de ginecología por una consulta y/o tratamiento. El estudio fue, transversal, no experimental y descriptivo, a través de un cuestionario que se realizaron a 50 pacientes que acudieron al consultorio. Siendo el resultado, en cuanto a la percepción de la infraestructura y muebles un 60% consideraron como media y un 40% como alto, en cuanto a la relación con la satisfacción el resultado fue de 50% como buena. Se concluyó, que la mayor parte de pacientes que acuden al servicio de ginecología presentan un nivel de apreciación regular en cuanto a la asistencia y el entorno que les ofrece el hospital.

Delgado et al. (2020) mencionaron como objetivo, determinar el vínculo con respecto a la tensión que presentan los trabajadores, con el desempeño que desarrollan en una ciudad de la provincia de Trujillo. Se empleó como metodología, no experimental, de estudio correlacional, a través de un enfoque mixto. Se obtuvo como resultado, a partir de 98 trabajadores, que el mayor porcentaje de colaboradores presenta un alto índice de tensión, del cual arroja como desempeño en la jornada laboral, de manera regular. En conclusión, el vínculo entre la tensión que presentan los trabajadores y el desempeño que realizan en la jornada laboral,

presenta una relación negativa, el cual debe de ser evaluada para su posterior mejoramiento.

Febres et al. (2020) plantearon como objetivo determinar la percepción de las personas, relacionado con la complacencia y el grado de asistencia en salud, en el área de medicina, de un hospital perteneciente a la provincia de Junín. La metodología empleada, fue de estudio observacional, descriptivo y de corte transversal, de un grupo de 292 usuarios que acuden al hospital, del cual se cuantificó mediante el modelo SERVQUAL. El resultado obtenido fue de regular porcentaje en relación a la atención empática de los trabajadores y a la seguridad del hospital. Asimismo, se identificó un porcentaje de usuarios que presentan insatisfacción con respecto a la infraestructura del hospital. Se concluyó, que debe aplicar un programa de capacitación en cuando a la mejora de la atención, con la finalidad de generar mayor índice de satisfacción a los usuarios.

Hernandez et al. (2019) propusieron como objetivo, examinar el valor de apreciación de las personas, con respecto a la asistencia recibida por parte de los establecimientos de salud del MINSA. La metodología empleada, fue un estudio analítico con corte transversal, con información proveniente de la encuesta a nivel nacional de hogares del Perú. Dio como resultado, de un total de 14,260 usuarios adultos, el 74.3% consideraron una apreciación de buena o muy buena. En conclusión, cuatro de cada seis personas que concurren a los diversos centros de salud del MINSA consideran que la atención brindada es buena, sin embargo, existe una cantidad mínima de la población que considera que presenta una mala atención.

Apaèstegui (2019) formuló como objetivo, determinar la analogía entre la percepción de los usuarios y la calidad de asistencia de los mismos, en el servicio de Gineco obstetricia. Con metodología de diseño cuantitativo, de nivel correccional y de observación y de estudio transversal. Se aplicó el modelo SERVQUAL y posterior una encuesta. El resultado de acuerdo a una muestra de 68 pacientes responde, que presenta una relación sustancial con respecto a la calidad de asistencia y la percepción que reciben los usuarios. Se concluyó, que el mayor

porcentaje (30%) del resultado corresponde a una mala atención y el menor porcentaje (12%), considera una excelente atención.

Panduro et al. (2019) plantearon como objetivo encontrar el vínculo con respecto al desarrollo en el trabajo en una universidad del sector privado de la ciudad de Pucallpa. La metodología que emplearon fue un diseño descriptivo- correlacional, el cual presento como muestra a 32 personas que laboran en la parte administrativa. El resultado de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, manifestaron, que existe una relación estrecha entre la asistencia a los usuarios con la planificación en el desarrollo del área administrativa. En conclusión, existe una relación estrecha entre el desarrollo de la jornada laboral y gestión en el área administrativa de la universidad perteneciente a la ciudad de Pucallpa.

Luego de haber examinado los antecedentes investigativos, formulamos el marco conceptual, el cual nos aportará las ideas fuerzas como sustentos epistemológicos:

Envergadura en la calidad de servicio: El complacer las necesidades que manifiesta la población, es uno de los objetivos que presentan todas las organizaciones en la mayoría de países de américa latina, puesto que, es en algunas ocasiones complicado, estar siempre a la disposición de otros. No obstante, existen procedimientos que permiten poder conocer las inquietudes e interrogantes que manifiestan la sociedad. Existen instrumentos tales como las encuestas que nos permite saber las dudas y opiniones que presentan los usuarios, de los cuales, permitirá mejorar aquellas falencias en los que se está ejecutando. La calidad de servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios, el cual no solo debe presentarse a través de la infraestructura de la institución, sino en el manejo de las funciones de sus trabajadores, los cuales deben ser debidamente capacitados para solucionar problemas, según el servicio en el cual laboran. (Samadara, 2020, p.1). Son considerados como instrumentos esenciales para poder satisfacer las perspectivas por parte de los usuarios, la gerencia y la valoración de calidad, esto se puede llegar a realizar, siempre y cuando las expectativas y las percepciones de los usuarios muestren compatibilidad. (Fatima et al., 2017, p.1)

Procedimiento organizacional: La manera de cómo se desarrollan las funciones en una organización, van de la mano con un manual de procedimientos que les son entregados a los trabajadores al inicio de sus funciones, el cual va detallado la manera de cómo deben realizar sus funciones, en el cual no todo el personal cumple con cabalidad, es por ello; que de aparecen procedimientos que no van acorde a la institución. En este caso se debe considerar un control continuo para el cumplimiento del procedimiento adecuado. Asimismo la presencia del trabajo en equipo genera una óptica positiva a los usuarios, debido a que el apoyo mutuo, va a originar que el personal del servicio resuelva las dudas que puedan aparecer por algún procedimiento, y esto va a ocasionar a la óptica de los usuarios que su labor será efectuado de manera eficiente, generando un mayor grado de confianza. (Ogbonnaya, et al. 2018, p.1)

Correlación entre desempeño y calidad laboral: si hablamos de desempeño hacemos mención a la manera de cómo se ejecuta determinada función ya sea de manera eficiente o de modo irresponsables, es ahí donde las instituciones deben de capacitar y motivar al personal para que realice de manera eficiente las tareas asignadas. En cuanto a la calidad laboral, hace referencia a la satisfacción que recibe el usuario ante un servicio brindado, el cual cumple con satisfacer sus necesidades y expectativas. Si se relaciona el desempeño con la calidad laboral se lograra satisfacer tanto a los usuarios como a las instituciones. Cuando nos referimos a una gestión de calidad, va a precisar una transformación de la cultura en la organización, reestructurando procedimientos, parámetros, que nos dirijan a generar una atención de mayor calidad, si bien es cierto, la percepción de los usuarios es complicado, ya que, la primera instancia definirá la asistencia recibida. Así también, el recurso humano, alcanza importancia sobre la atención brindada y la calidad de cómo se está desarrollando. (Clausen, et al. 2019, p.1). Cuando hablamos de desempeño laboral, nos referimos a la satisfacción que presenta el personal en el entorno donde ejerce sus labores, ya que al presentar comodidad y seguridad, podrá llevar a cabo con eficiencia las tareas encomendadas, generando mayor rendimiento que será beneficiado por los usuarios. (Chiou, et al., 2020, p.1)

Ausentismo de empatía: la empatía se asemeja a la manera de asimilar y compartir los sentimientos, como si fuese uno mismo, es ponerte en la situación de la otra persona y apreciar lo que el sienten los demás. Es importante identificar si en la organización presenta carencia de la empatía, de ser así, buscar la manera de sensibilizar al personal, de tal manera, que identifique las necesidades del público con el fin de optimizar sus labores, Por ello estudios demuestran que una atención que involucra la empatía, optimiza los resultados hacia los usuarios, mejorando la comunicación y satisfacción. (Howick, et al., 2018, p.1). En este contexto, Depow et al. (2021), nos dice que “La empatía, nos proporciona el poder comunicarnos con otras personas, de una manera más armónica, desde su manera de ver las cosas, sintiendo lo que las personas nos manifiestan”. La empatía es considerada una virtud que poseen las personas, de los cuales algunos consideran que es agotador ser empático en todo momento, ya que el sentir lo que la otra persona siente, es en ocasiones agotador, es por ello que existen personas que prefieren no ser empáticos o serlos en ciertas circunstancias. (Cameron, et al., 2019, p.1).

Valoración en la asistencia de la salud pública: La atención que brinda el Sector Público, en las diversas instituciones, ha ido debilitando ya sea por la falta de organización, compromiso y motivación. Esto conlleva que los trámites administrativos sean más lento, que las atenciones sean menos cordiales y que las soluciones sean mínimas. Es por ello que la gran parte de la población opta por acudir a instituciones privadas para agilizar sus necesidades y buscar las soluciones de manera más oportuna. La asistencia brindada por las instituciones públicas, contribuye a la finalidad de lograr los objetivos planteados, ya que es poco probable que los usuarios que presentes insatisfacción en las atenciones recibidas quieran apoyar al financiamiento de la asistencia pública. Si bien es cierto personas de distintos niveles económicos acuden también a servicio públicos, debido a los motivos que se puedan suscitar, de tal modo es importante poner énfasis a la calidad de atención brindada por parte de las instituciones de salud pública. (Akachi, et al., 2017, p.1). La valoración que presentan los usuarios en relación a la calidad de atención, es considerada como uno de los indicadores de importancia, para calificar un trabajo de calidad, la calidad de atención es cuantificada, de

acuerdo a la perspectiva que brinda el usuario, por el servicio brindado. (Abrahamsem et al., 2018, p.1)

Satisfacción de usuarios en las entidades de salud estatal: la percepción que presentan las personas que asisten a los diversos centros de salud del sector público, en la mayoría de casos es de manera negativa, ya sea el trato del personal, el tiempo de demora, la falta de especialistas, con todo lo mencionado, ocasiona irritabilidad al usuario que conlleva a una insatisfacción. En este caso es necesario identificar los puntos claves que está generando esta molestia a los usuarios con el fin de buscar alternativas de soluciones lo más pronto posible. Es importante presentar un interés afectivo, por parte de los trabajadores hacia los usuarios, con el fin que se sientan involucrados con la institución. (Semachew, et al., 2019, p.1). Asimismo, el nivel de valoración de los usuarios, es considerado para el efecto de la organización de mayor envergadura, el cual es requerido para evaluar la calidad de atención brindada, si bien es cierto, la calidad de las atenciones se ha convertido una dificultad a nivel mundial, ocasionando que las instituciones, dirijan sus atenciones ante este problema. (Asamrew, et al. 2020, p.1)

Calidad en la salud: Cuando mencionamos la palabra calidad, hacemos énfasis en el desarrollo de la atención de las personas desde que ingresan a la institución para satisfacer sus necesidades, hasta la salida y/o finalización del establecimiento de salud. Esto implica que la óptica que presenta la población sea positiva, generando complacencia. La calidad en salud, es relacionada entre la interrelación del personal que atiende en el establecimiento de salud y los usuarios que acuden por una cita médica. (Hanefeld et al. 2017, p.1). La calidad de atención brindada en el sector salud, es considerada de importancia, puesto que, presenta un efecto positivo, que beneficia tanto a la sociedad como a la economía, en conjunto. Asimismo, la calidad en las atenciones, es considerada, como primer escalón, para el desarrollo positivo de la gestión hospitalaria, por lo tanto es considerado de interés. (Rezaei et al., 2018, p.1)

Luego de haber investigado los antecedentes para la reflexión y haber sustraído las ideas fuerzas que servirán para la epistemología, pasaremos a la metodología que nos ayudará para la investigación.

III.METODOLOGÍA

En este capítulo, se desarrollaron ítems, de gran importancia para llevar a cabo el desarrollo de presente trabajo de investigación, tales como el tipo y diseño; variables; población y muestra; técnica de recolección de datos; procedimiento; método de análisis y aspectos éticos.

3.1 Tipo y diseño de investigación.

La exploración científica, es una actividad enfocada a solucionar problemas. El objetivo reside en encontrar las respuestas a interrogantes mediante métodos científicos. Asimismo responde ante los inconvenientes que se presentan en la vida a diario, a partir de métodos claros y sistemáticos que permite formar hipótesis para la solución de dificultades. (Rodríguez 2014, P.13)

El tipo de investigación utilizado, fue de tipo básico, ya que, no existe manipulación de las variables, con un enfoque cuantitativo, de estudio explicativo - correlacional, lo primero porque se realizó un análisis que permitió responder las causas y efectos mis variables y lo segundo, debido a que, permitió conocer la relación entre mis dos variables, el comportamiento que presente una variable con respecto a la otra.

El diseño de investigación, fue no experimental - transversal, debido a que, se empleó la información ya obtenida, con el propósito de analizar el impacto de relación de ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización.

Variable N° 1: Desempeño Laboral

Variable N° 2: Calidad de Servicio

3.3 Población y muestra.

Para Ventura (2017), lo conceptualizó como: “un agregado de componentes que presentan ciertas particularidades que se pretende estudiar”. (p.1).

Asimismo, Serrano (2017), define a la población como:” la unión del total de Los elementos, que van a ser objeto de investigación, el cual es agrupado por individuos que guardan ciertas características semejantes”. (p.1).

Tuvimos como población a 20 trabajadores que laboran y apoyan en el servicio de admisión en el establecimiento de salud ya sea en el turno mañana o turno tarde.

Variable cuantitativa y Población Finita

$$n = \frac{\frac{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 N}{2}}{e^2(N-1) + \frac{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 N}{2}}$$

Donde:

- N :** Tamaño poblacional.
- σ^2 :** Varianza poblacional (o también manejar el estimador de la varianza S2)
- e :** Error de la tolerancia (Error máximo tolerado en la estimación del parámetro)
- $Z_{\alpha/2}$:** Valor de distribución normal, para un nivel de confianza de (1 - α).

Valores:

N =	20
$\sigma^2 = S^2 =$	14.30
$\alpha =$	0.05
$Z_{\alpha/2} =$	1.96
e =	3.00
$n \approx$	16

Tamaño de muestra

La muestra obtenida según la fórmula, fue de 16 trabajadores en el servicio de admisión del establecimiento de salud.

Por otro lado, para Hernández (2019), define a la muestra como: “subgrupos de un conjunto de elementos, también pueden ser considerados las partes más representativas de la población” (p.1)

Tabla N°1

Número de citas otorgadas por turnos.

Especialidades	Nº citas Turno mañana	Nº citas Turno tarde	total
medicina	8	8	16
obstetricia	8	8	16
dental	4	4	8
nutrición	8	8	16
psicología	5	5	10
cred	10	10	20
inmunizaciones	5	5	10
total	48	48	96

Fuente: Elaboración propia.

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

Donde:

- N :** Tamaño poblacional.
- σ^2 :** Varianza poblacional (o también manejar el estimador de la varianza S2)
- e :** Error de tolerancia (Error máximo tolerado en la estimación del parámetro)
- $Z_{\alpha/2}$:** Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 - α).

Valores:

N =	96
$\sigma^2 = S^2 =$	14.30
$\alpha =$	0.05
$Z_{\alpha/2} =$	1.96
e =	3.00
$n \approx$	46
Tamaño de muestra	

La muestra obtenida según la fórmula, fue de 46 personas que asisten al servicio de admisión ya sea por una cita médica o trámites administrativos en el establecimiento de salud.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó en el trabajo de investigación, fue la encuesta a los trabajadores que laboran en el servicio de admisión, a través de una muestra de 16 trabajadores. Asimismo a 46 usuarios que asisten al centro de salud. Páramo et al (2017), mencionaron que: “El empleo de las técnicas, ya sea el diseño, la interpretación o la forma en cómo se maneje, va a depender de la posición de epistemológica que adopte el investigador”. (p.11)

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, del cual se obtuvo la información acerca de las variables planteadas, el cual fue estructurado con 18 ítems referentes al desempeño laboral y 23 ítems referentes a la calidad de servicio, en ambos casos presentando preguntas cerradas, lo cual nos sirvió para recaudar la información que solicitamos para la realización del presente trabajo de investigación. Páramo et al (2017), plantearon que: “El manejo del cuestionario, no los asocia para poder encontrar la verdad necesaria, sino puede ser elaborado para orientar la postura de la investigación que se va a desarrollar”. (p.11)

Luego de obtener la información se procesó en formato Excel, para luego ser analizados en los datos estadísticos SPSS v25.

Validez y confiabilidad del instrumento:

Para la validación de las variables de desempeño laboral y calidad de atención, la evaluación se realizó a través de tres expertos metodológicos.

Confiabilidad:

Para establecer el grado de confiabilidad se utilizó la variación del coeficiente Alfa de Cronbach, que se determina entre 0 y 1 en ese orden. Si el resultado se acerca a 1 entonces mayor será el grado de confiabilidad.

3.5 Procedimientos.

El procedimiento empleado en el trabajo de investigación, demandó un proceso de análisis de la situación real, a través, de la recolección de información. En base a ello se continuó a validar el cuestionario por especialistas. Para la ejecución del

cuestionario se dispuso a través del cuestionario de Google form, con una breve explicación y modo de completar el cuestionario. El cual fue enviado a través del aplicativo de whatsapp.

3.6 Método de análisis de datos.

El análisis estadístico fue a través de SPSS v25, con Rho Spearman, puesto que se contaron con datos ordinales y numéricos, para lograr obtener, cuadros y estadísticas y poder establecer la relación entre las variables.

3.7 Aspectos éticos.

La ética es un concepto muy dialogado, con muchas ideas diferentes, el cual se sujeta al entorno de cada sociedad, el comportamiento de una persona ética se constituye desde el hogar, a través los conocimientos y con la profesión, suelen aumentar. La ética en la investigación es importante, puesto que o afecta a la sociedad sino de lo contrario ayuda para el crecimiento del mismo. La ética debe ser considerada por los investigadores y ser correctamente citada en las referencias. (Salazar et al. 2018). Asimismo, la ética, en el trabajo de investigación, es considerada de gran importancia para hallazgos en los estudios de formalidad, la propagación de nuevos aportes y las probables implicancias que se puedan encontrar en la realización del trabajo de investigación. (Constance, 2018, p.1). En este caso, se consideró la confiabilidad, debido a que la indagación adquirida es de uso exclusivo para el presente trabajo de investigación. Asimismo las ideas y conceptos de los autores han sido correctamente citados de acuerdo a la norma APA, a fin de evitar cualquier indicio de plagio.

La finalidad del trabajo de investigación fue de brindar un aporte académico, de ninguna manera dañar la imagen de la institución, por el contrario, se procuró proponer una solución a la problemática que viene pasando el establecimiento de salud, en relación al desempeño laboral y la calidad de servicio en el servicio de admisión.

Luego de haber desarrollado la Metodología, con todo lo que implica, continuaremos con el capítulo de los resultados del presente trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

Es este capítulo se obtuvo el Alfa de Cronbach, para calcular el grado de fiabilidad de los instrumentos, a través de SPSS v25, con un breve análisis. Luego Se inició con la descripción de los resultados, en relación al variable N°1, desempeño laboral con sus respectivas dimensiones, mediante gráficos obtenidos por SPSS v25, se explicó a través de un breve comentario, según a las opiniones que se recolectaron a través del cuestionario, aplicado a los trabajadores y apoyo que laboran en el servicio de admisión del Centro de salud Fortaleza, en el distrito de Ate.

Grado de fiabilidad de los instrumentos de investigación:

Tabla N°2

Estadística de la Fiabilidad de la variable N°1: Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	18

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

De acuerdo a la tabla N°2, se obtuvo como resultado, 0.808, el cual nos dice que el instrumento presenta el 0.808 de confiabilidad, en relación a los baremos de confiabilidad, se puede decir, que presenta buena confiabilidad el instrumento de investigación, por lo tanto puede ser aplicado.

Tabla N°3

Estadística de la Fiabilidad de la variable N°2: Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	23

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25

En relación a la tabla N°3, se encontró como resultado, 0.994, esto quiere decir que el instrumento de investigación, presentó un 0.994 de confiabilidad, y en relación a los baremos de confiabilidad, se puede afirmar que presenta alta confiabilidad el instrumento, por lo tanto puede ser aplicado.

Tabla N°4

Tabla de frecuencia de la Variable N°1: Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	37,5	37,5	37,5
Casi nunca	4	25,0	25,0	62,5
A veces	5	31,3	31,3	93,8
Casi siempre	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

En relación a la tabla N°4, los resultados reflejaron que el 37.5%, que equivalen a 6 trabajadores, mencionaron que no se refleja un desempeño laboral. El 31.3%, que representaron a 5 encuestados manifestaron que a veces se refleja un desempeño laboral. El 25%, equivalente colaboradores, refirieron que casi nunca se refleja un desempeño laboral y por último, el 6.3%, que corresponde a 1 trabajador, dijo que casi siempre se refleja un desempeño laboral.

Tabla N°5

Apreciación de los trabajadores sobre Factores Individuales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	37,5	37,5	37,5
Casi nunca	4	25,0	25,0	62,5
A veces	5	31,3	31,3	93,8
Casi siempre	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

De acuerdo a la tabla N°5, se apreciaron los resultados, siendo el 37.5% que representó a 6 trabajadores, mencionaron que no presentan factores individuales positivos. El 31.3%, que equivale a 5 colaboradores encuestados indicaron que a veces los factores individuales son positivos. El 25% representado por 25 encuestados, refirieron que casi nunca los factores individuales son positivos y Finalmente, con un 6.3%, equivalente a 1 trabajador, reveló que casi siempre los factores individuales son positivos.

Tabla N°6

Apreciación de los trabajadores sobre el Lugar de Trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	12,5	12,5	12,5
A veces	11	68,8	68,8	81,3
Casi siempre	3	18,8	18,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

En relación a la tabla N°6, se observaron los resultados, siendo el 68.8%, que equivale a 11 trabajadores, refirieron que a veces el lugar de trabajo es adecuado. El 18.8%, que representó a 3 colaboradores, mencionaron que casi siempre el lugar de trabajo es adecuado y por último, el 12.5%, representado por 2 encuestados, dijeron que casi nunca el lugar de trabajo es adecuado

Tabla N°7

Apreciación de los trabajadores sobre el Contenido de Trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	12,5	12,5	12,5
A veces	8	50,0	50,0	62,5
Casi siempre	5	31,3	31,3	93,8
Siempre	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

Según la tabla N°7, se obtuvieron los siguientes resultados, siendo el 50%, que represento a 8 colaboradores, mencionaron que a veces el contenido de trabajo es apropiado. El 31.3%, que equivale a 5 trabajadores, revelaron que casi siempre el contenido de trabajo es apropiado. El 12.5%, equivalente a 2 trabajadores, refirieron que casi nunca el contenido de trabajo es apropiado y finalmente el 6.3%, que representó a 1 trabajador, dijo que siempre el contenido del trabajo es apropiado.

Tabla N°8

Apreciación de los trabajadores sobre los Contextos específicos y de Cultura.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	50,0	50,0	50,0
A veces	8	50,0	50,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

De acuerdo a la tabla N°8, se encontraron los resultados, el 50% que representó a 8 encuestados, mencionaron que casi nunca los contextos específicos y de cultura son convenientes. Asimismo el 50% restante, que correspondieron a 8 trabajadores, dijeron que a veces los contextos específicos y de cultura son convenientes.

Asimismo en relación a la variable N°2, Calidad de Servicio, se realizó la descripción de la variable y de sus dimensiones, a través de SPSS v25, se manifestó a través de una breve observación, de acuerdo a los resultados de las encuestas desarrolladas por los usuarios que acuden al Establecimiento de salud Fortaleza, ubicado en el distrito de Ate.

Tabla N°9

Tabla de frecuencia de la Variable N°2: Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	16	34,8	34,8	34,8
A veces	28	60,9	60,9	95,7
Casi siempre	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

En relación a la tabla N°9, se hallaron los resultados, siendo el 60.9%, representado por 28 usuarios, revelaron que a veces la calidad de servicio es adecuado. El 34.8%, equivalente a 16 usuarios, mencionaron que casi nunca la calidad de servicio es adecuado y finalmente, el 4.3%, dijeron que casi siempre la calidad de servicio es adecuado.

Tabla N°10

Percepción de los usuarios en relación a Tangibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	16	34,8	34,8	34,8
A veces	28	60,9	60,9	95,7
Casi nunca	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

De acuerdo a la tabla N°10, se encontraron los resultados, el 60.9% que equivale a 28 usuarios, refirieron que a veces la Tangibilidad es apropiada. El 34.8%, que representó a 16 encuestados, mencionaron que casi nunca la Tangibilidad es apropiada y por último, el 4.3%, equivalente a 2 usuarios revelaron que casi siempre la Tangibilidad es apropiada.

Tabla N°11

Percepción de los usuarios en relación a Fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	16	34,8	34,8	37,0
A veces	29	63,0	63,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

Según la tabla N°11, se encontraron los resultados, el 63% que representaron a 29 encuestados, refirieron que a veces la fiabilidad es adecuada. El 34.8%, que equivale a 16 personas, mencionaron que casi nunca la fiabilidad es adecuada y para finalizar, el 2.2%, que representó a 1 usuario, dijo que no se presentó una fiabilidad adecuada.

Tabla N°12

Percepción de los usuarios en relación a la Capacidad de Respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	16	34,8	34,8	34,8
A veces	29	63,0	63,0	97,8
Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

De acuerdo a la tabla N°12, se hallaron los resultados, siendo el 63%, equivalente a 29 encuestados, dijeron que a veces la capacidad de respuesta es apropiada. El 34.8%, que representó a 16 personas, refirieron que casi nunca la capacidad de respuesta es apropiada y finalmente, el 2.2%, equivalente a 1 encuestado, reveló que casi siempre la capacidad de respuesta es apropiada.

Tabla N°13

Percepción de los usuarios en relación a la Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	19	41,3	41,3	41,3
A veces	27	58,7	58,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

En relación a la tabla N°13, se determinaron los resultados, el 58.7%, equivalente a 27 usuarios, refirieron que a veces la seguridad es conveniente y el resto con 41.3%, que representó a 19 encuestados, mencionaron que casi nunca la seguridad es conveniente.

Tabla N°14

Percepción de los usuarios en relación a la Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	17	37,0	37,0	37,0
A veces	29	63,0	63,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25.

Según la tabla N°14, se hallaron los resultados, el 63%, representado por 29 usuarios, refirieron que a veces la empatía es adecuada y el 37%, equivalente a 17 encuestados, revelaron que a veces la empatía es adecuada.

A continuación se procederá a desarrollar la contratación de la hipótesis general, y específicas, a través de Rho Spearman, para calcular el grado del nivel de relación que presentan las variables.

Contrastación de la hipótesis General.

Hi: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, en el área de admisión del centro de salud fortaleza.

H0: No Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, en el área de admisión del centro de salud fortaleza.

Si p-Valor < 0.05 se acepta la *Hi* y se rechaza la *H0*. Si p-Valor > 0.05 se rechaza la *Hi* y se acepta la *H0*.

Tabla Nº15

Correlaciones de la V1: Desempeño Laboral y V2: Calidad de Servicio

Correlaciones			Desempeño Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,353
		Sig. (bilateral)	.	,021
	N	16	16	
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,353	1,000
Sig. (bilateral)		,021	.	
N	16	16		

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,353 y según al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.05, esto nos muestra que si existe relación entre las variables. Podemos concluir que un correcto desempeño que se brinda en el servicio de salud a los usuarios de manera humana y fraterna ayudará que la gestión pública sea más fiable y eficaz, el cual pueda responder a las necesidades del pueblo.

Tabla N°16

Correlaciones de la Dimensión Contenido del Trabajo y la V2: Calidad de Servicio

Correlaciones

			Contenido del Trabajo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Contenido del Trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,293
		Sig. (bilateral)	.	,048
	N	46	46	
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,293	1,000
Sig. (bilateral)		,048	.	
	N	46	46	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25

Según el resultado, el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,293 y según al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, asimismo el nivel de significancia es menor a 0.05, esto nos muestra que si existe relación entre las variables de estudio. Concluimos que el desarrollo de las funciones de calidad en el servicio de admisión en el centro de salud, brindará mayor valoración por parte de los usuarios asistentes.

Tabla N°17

Correlaciones de la Dimensión Empatía y la V2: Calidad de Servicio

Correlaciones

			Empatía	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,434
		Sig. (bilateral)	.	,05
	N	46	46	
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,434	1,000
Sig. (bilateral)		,05	.	
	N	46	46	

Fuente: Elaborado y procesado por SPSS v25

En este caso, el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,434, por lo tanto, existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es igual a 0.05, esto nos muestra la existencia de relación entre las variables. Concluimos que el sensibilizar al personal de salud, generará mayor empatía y eficacia en sus labores, generando mayor rendimiento y satisfacción en los usuarios.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se presentarán los resultados en comparación con los antecedentes de la investigación, que fueron considerados, para el desarrollo del presente trabajo de investigación, según los resultados que obtuvieron y los fundamentos teóricos que fueron considerados.

En relación a los resultados que fueron alcanzados en la investigación, se acepta la hipótesis del trabajo (H_1). Por lo tanto se afirma la existencia de la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el área de admisión del centro de salud fortaleza.

Estos resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se compara con los descubrimientos alcanzados por Suarez et al (2019), el cual también concluyó a través de su estudio cuantitativo, la existencia entre las variables desarrolladas en su estudio de investigación. Sobre el cual afirmó que existe una relación sobre el grado de complacencia y la calidad de atención que reciben los usuarios, el cual se asemeja a Guadalupe et al. (2019), En su trabajo de investigación, asociado al grado de complacencia que perciben los usuarios, resaltó que la problemática de la mala atención, radica en la manera que se desempeña el personal, por tal motivo, los usuarios muestran su indiferencia sobre la atenciones recibidas, esto nos muestra el grado de relación que existe entre la manera de cómo los trabajadores realizan sus funciones y el resultado del mismo. Entonces comparando los resultados, así también, Pérez et al. (2018), En su investigación, concluyó que el desarrollo de la empatía por parte de los trabajadores es importante para generar mayor sensibilidad y confianza hacia los usuarios, ya que va a sentir que son escuchados y atendidos de una mejor manera, con esto notamos que el presente trabajo se desarrolla de manera adecuada, ya que se asemeja con trabajos desarrollados con anterioridad.

En este contexto, referido al tema de investigación del presente trabajo, los resultados obtenidos sobre la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, se asemejan al estudio desarrollado por Boada et al. (2019), a través de su indagación, sobre la apreciación de la calidad de atención percibida por los usuarios, menciona sobre la importancia de implementar o reestructurar los procedimientos que ejecuta el personal para la mejora de las atenciones, el cual se relaciona con el trabajo realizado, ya que el correcto trabajo desarrollado por el personal que labora en la institución, generará mayor grado de confianza por parte de los usuarios, decir a mayor eficiencia, mayor será el grado de calidad recibida por los usuarios. De la misma forma, Alzaydi et al. (2018), En su estudio realizado, sobre la complacencia y la asistencia con un enfoque hacia los usuarios, se basó en un análisis enfocado a la percepción minuciosa de los usuarios, debido a que, un pequeño error en el procedimiento para la atención brindada a los usuarios, puede provocar que los mismos perciban una mala atención en general, como también, para Kanyangarara et al. (2017), que evaluó la importancia de la asistencia a los pacientes, a través del cuestionario que realizó de 20 valoraciones, llegó a la conclusión, sobre la importancia de la evaluación periódica de los procedimientos que se realizan en determinados servicios, con el fin de mejorar aquellos que se están desarrollando de manera equivocada. Asimismo, Delgado et al. (2020), en su trabajo de investigación, estableció la asociación que presenta la tensión del personal con el desempeño laboral que generan, el cual obtuvo como resultado, a partir de una muestra de 98 trabajadores, que el mayor porcentaje presenta un alto índice de tensión, ocasionando un desempeño regular con tendencia a la baja, por ello es conveniente, establecer procedimientos que ayuden a mejorar esta tensión obtenida por los trabajadores que presenta una relación negativa en la jornada laboral y por ende una baja calidad de servicio. Por consiguiente, también guarda relación con el presente trabajo de investigación, puesto que existe relación entre la atención realizada por parte del personal y la calidad de atención recibida por parte de los usuarios, que acuden a las instalaciones.

Por otro lado, la información obtenida por los trabajadores que laboran y apoyan en el servicio de admisión, demuestra la existencia de una gestión administrativa de nivel regular, el cual debe dar énfasis con respecto a las

funciones realizadas en el turno programado y facilitar los medios para generar un mejor rendimiento, esto se asemeja al trabajo realizado por Guerrero et al. (2019), En su investigación, a través de un muestreo no probabilístico evaluaron a los trabajadores que laboran en la sede central y con preguntas según la escala de Likert, obtuvo como resultado, que a través de personas líderes, que laboran en el mismo clima laboral, esto influye para que los trabajadores mejoren su rendimiento y los hacen partícipes en las decisiones de la organización, libres para opinar y sentirse comprometidos con la institución. Asimismo, Jara et al. (2018), En su investigación, mencionó que la gestión que se realiza al personal es fundamental para el desarrollo de las tareas designadas, realizadas de manera eficiente, generando mayor productividad y satisfacción, hacia los usuarios que perciben esta atención, esto es asociado al trabajo de tesis, ya que el correcto desempeño laboral por parte de los trabajadores, genera un impacto positivo, a la óptica de las personas, generando mayor satisfacción.

El presente trabajo de tesis, presenta autores que trabajaron temas similares con anterioridad, los cuales mencionaron acerca de la relación del trabajo que realiza el personal de la institución y la percepción de los usuarios, en referencia a la atención brindada, tenemos a, Sadeh (2017), a través de su investigación, en el cual desarrolló bases de Europa y del modelo SERVQUAL, que guardan relación a la calidad de servicio, obtuvo como resultado, que la asistencia realizada de manera personalizada, genera mayor impacto en la percepción recibida por parte de los usuarios, el cual ocasiona mayor nivel de fidelidad y satisfacción hacia la organización, ello se asemeja a Torres et al. (2018), En su estudio, a través de una encuesta realizada de manera aleatoria, a usuarios que fueron asistidos en un centro de salud, obtuvo como resultado que la personas presentan mayor importancia óptica al respeto, la cordialidad y disponibilidad el servicio que reciben por parte de los trabajadores, como también Febres et al. (2020), en su estudio, analizó, la percepción que presentan los usuarios con el grado de valoración en la asistencia médica, a través de una muestra de 292 usuarios, concluyó que la empatía que presentan los trabajadores es crucial para llevar a cabo sus labores de manera eficiente, puesto que sensibilizan los procedimientos para llevarlos a cabo de la mejor manera, ocasionando mayor bienestar a los pacientes, esto se asocia

al presente trabajo de investigación, puesto que las atenciones recibidas por parte de los usuarios, generará mayor nivel de satisfacción hacia la institución.

Según los resultados recaudados, nos permite resaltar la asociación del presente trabajo con otras investigaciones previas realizadas respecto a que el desempeño de los trabajadores, generará mayor nivel de bienestar hacia los usuarios. Así tenemos el caso de Fariño et al. (2018), mencionó en su estudio, que las instalaciones, infraestructura, muebles y enseres que presentan los establecimientos, también son evaluados por los usuarios que acuden para recibir una atención, de los cuales genera un nivel de satisfacción al momento de acudir a las instalaciones. Esto va de la mano con la gestión de la organización, el estar pendiente todo aquello que genere bienestar y satisfacción a los usuarios, se relaciona con la manera de cómo se está llevando a cabo el desempeño de los trabajadores en general. Esto nos permite resaltar la asociación con el presente trabajo, respecto a que el desempeño de los trabajadores, generará mayor nivel de bienestar hacia los usuarios.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación, detectó la importancia en considerar que los procedimientos desarrollados, de manera correcta, ocasionará una óptica positiva por parte de los usuarios, el cual es parecido al trabajo de investigación de LLuncor et al. (2021), en su estudio, analizó, las capacidades que demuestran los trabajadores al momento de ejecutar sus labores, y los errores frecuentes que cometen, como indicador para generar un aumento en la productividad, el cual dio como resultado que la motivación y el correcto desempeño de las tareas realizadas, arrojan resultados positivos a la institución, por ello concluyó la importancia de realizar evaluaciones de manera periódica para unificar procedimientos y absolver dudas, hacia los trabajadores para brindar una atención de calidad hacia los usuarios que acuden a las instalaciones. Esto demuestra que existe una relación entre el desempeño que realizan los trabajadores y los resultados que presentan al obtener una percepción positiva por parte de sus clientes.

Lo señalado por el autor que se mencionará a continuación, está asociado con el presente trabajo de investigación, con respecto de la conexión que se presenta sobre el trabajo que lleva a cabo el personal que labora en la institución y lo que esperan recibir los usuarios que acuden a la institución. Paredes (2020), en su investigación, a través de una muestra de 148 personas mayores de 18 años, estableció que la fidelización, empatía, capacidad de respuesta y la fiabilidad, son considerados de importancia en la percepción de los usuarios que acuden por una asistencia, por tal motivo, concluyó que es sustancial que los trabajadores, se enfoquen en mejorar aquellos aspectos de los cuales son considerados de importancia para los usuarios, ya que de no cumplirse o desarrollarse, causará una percepción negativa hacia toda la organización.

Los autores que indicarán a continuación, se asemejan al trabajo de tesis desarrollada, que relaciona el desempeño laboral y la calidad de servicio. En relación a Pilco (2020), en su trabajo desarrollado, analizó la valoración que presentan los usuarios que acuden a un consultorio externo y a través de un cuestionario realizado a 50 pacientes, dando como resultado la apreciación que 60% en cuanto a los muebles y enseres y el resultado siguiente fue de 50% en cuanto a la calidad de servicio recibida, del cual concluyó que es conveniente no solo enfocarse a la infraestructura, muebles y enseres que presenta la institución, sino también a la calidad de servicio que brindan a los pacientes, ya que son ellos los que evalúan las atenciones recibidas y genera el incremento o disminución del prestigio del hospital. Así también, Apaèstegui (2019), en su investigación, relacionó la analogía entre la calidad de servicio y la complacencia de la asistencia, de una muestra de 68 pacientes, arrojó como resultado que el 30% de los encuestados revelaron que percibieron una mala atención, debido a la asistencia recibida por parte de un servicio de consulta externa, esto se asemeja al trabajo de tesis desarrollada, que relaciona el desempeño laboral y la calidad de servicio.

En este sentido, existe una relación directa sobre el desarrollo de las labores del personal y la percepción de los usuarios como respuesta a dicha labor, el cual es compatible a los resultados que obtuvo, Panduro et al. (2019), En su trabajo de investigación, estableció la relación sobre el desarrollo del trabajo y la atención

recibida por parte de los alumnos de una universidad del sector privado, según una muestra de 32 trabajadores que laboran en el área administrativa, obtuvo como resultado presentar una relación significativa entre el desarrollo laboral del personal administrativo y la valoración de las atenciones percibidas por los usuarios que acuden a dicha universidad.

Los usuarios son muy perceptibles, en cuanto a la calidad de servicio que reciben en distintas instituciones, lo que genera poner mayor énfasis en mejorar este aspecto, este trabajo de investigación, es parecido al estudio realizado por Hernandez et al. (2019), en su estudio, a través de una encuesta a nivel nacional de hogares de 14,260 usuarios, obtuvo un resultado del 74.3%, quienes mencionaron presentar una valoración buena en las atenciones recibidas por los establecimientos de salud integrados por el MINSA, el cual concluyó que el mayor porcentaje de usuarios que acuden a los diversos centros de salud, manifiestan que la atención brindada es buena, referente a la calidad de servicio, sin embargo existe un 25.7% de usuarios que manifestaron presentar una mala calidad de servicio al momento que acudieron a un establecimiento de salud del MINSA.

Las instituciones han elaborado estrategias para mejorar la asistencia hacia los usuarios que acuden a sus instalaciones, en este contexto, se asemeja al trabajo desarrollado por Samadara (2020), en su estudio, analizó la importancia de la calidad de servicio hacia los usuarios, el cual resalta la dificultad de estar 100% a disposición de los usuarios, sin embargo, existen procedimientos que permiten identificar las constantes inquietudes e interrogantes, que presentan los usuarios, tales como las encuestas, que resuelven las dudas y permiten obtener mayor información que se desea obtener. Relacionó de manera directa la calidad de servicio brindada con la valoración de los usuarios, el cual refiere que el personal debe estar capacitado para desempeñar correctamente las funciones encomendadas, con el fin de transmitir seguridad y una óptica hacia los usuarios que acuden a la institución, esto se asocia al presente trabajo de tesis, lo que demuestra que estamos por el camino correcto.

Los resultados del presente trabajo de tesis arrojaron una estrecha relación en el desempeño laboral de los trabajadores en ejercer las funciones de manera eficiente y la percepción positiva que recibe los usuarios. Este resultado es parecido al trabajo desarrollado por, paredes (2020), en su trabajo, presentó la correlación entre el desempeño y la calidad laboral, el cual refirió que el desempeño se vincula con la ejecución de determinada tarea indicada y la calidad laboral con la valoración que perciben los usuarios satisfaciendo sus necesidades y expectativas, esto nos indica que efectivamente se asemeja con el trabajo de tesis que se viene desarrollando.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación manifiestan una relación y semejanza con la mayor parte de los antecedentes que fueron citados, y debido a que el resultado es probable de cuantificar el problema asociado al desempeño laboral y la calidad de servicio, en el contexto de establecimientos de salud del MINSA, tal como, el centro de salud fortaleza.

A continuación, se procede a realizar las conclusiones que son relevantes para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la pregunta general, según los resultados obtenidos de las dos variables estudiadas, notamos que los usuarios que acuden al establecimiento de salud no perciben de manera frecuente, atenciones humanizadas, por parte de los trabajadores que laboran en el servicio de admisión. Se obtuvo que, la variable N°1, que representó al desempeño laboral, según los resultados obtenidos, arrojaron que pocas veces se presenta un correcto desempeño laboral, representado por 37.5%. Asimismo la variable N°2, que representó a la calidad de servicio, se obtuvo como resultado, que en ocasiones se percibe una calidad de servicio adecuada, constituido por 60.9%.
2. En relación al objetivo general planteado que es, profundizar sobre la gestión y la asistencia a los usuarios, que acuden al establecimiento, para fortalecer la gestión más humanizada, tuvo como resultado, que el desempeño laboral presenta una relación positiva y moderada con la calidad de servicio ejecutada por el personal que labora en el área de admisión, debido a que el coeficiente obtenido por Rho de Spearman fue de 0.353 y el nivel de significancia fue menos de 0.05, arrojando un resultado de 0.021.
3. Con respecto al primer objetivo específico, que es evaluar acerca del desarrollo de los procedimientos que maneja el personal que labora en el área de admisión, para la atención a los usuarios, obtuvo como resultado que el contenido del trabajo, manifiesta una relación positiva y moderada, con la calidad de servicio brindado, el cual presentó como resultado del coeficiente Rho de Spearman 0.293, con nivel de significancia por debajo de 0.05, que fue de 0.048.

4. En relación al segundo objetivo específico, que es analizar las razones, sobre la ausencia de la eficacia en la calidad de servicio en salud, que se brinda a la población, se encontró como resultado que la empatía, guarda relación positiva y moderada con la calidad de servicio que se desarrolla en la jornada laboral, puesto que dio como resultado del coeficiente Rho Spearman 0.434, con un nivel de significancia igual de 0.05.
5. Conforme a las dimensiones desarrolladas en el presente trabajo de investigación, con respecto a la variable de desempeño laboral, se concluyó, que el 37.5% de trabajadores, mencionaron que no presentan factores individuales positivos. Así también el 68.8% de encuestados, revelaron que a veces el lugar donde trabajan es adecuado, Asimismo el 50% de trabajadores, refirieron que a veces el contenido del trabajo es apropiado y por último, el 50% de encuestados, dijeron que casi nunca los contextos específicos y de cultura son convenientes.
6. Conforme a las dimensiones desarrolladas en la presente tesis, en referencia a la variable de calidad de servicio, se concluyó, que el 60.9% de usuarios, refirieron que a veces la Tangibilidad es apropiada, además el 63% de usuarios, revelaron que a veces la fiabilidad es adecuada. Asimismo, el 63% de personas, mencionaron que a veces la capacidad de respuesta es apropiada. También, el 58.7% de encuestados, dijeron que a veces la seguridad es conveniente y finalmente el 63% de usuarios, refirieron que a veces la empatía es adecuada.
7. Se concluye que la variable de desempeño laboral ejecutado por el personal que labora y apoya en el servicio de admisión del centro de salud fortaleza, se relaciona de manera moderada con la calidad de servicio percibida por los usuarios que acuden al establecimiento, ya sea por una cita médica o por trámites administrativos, es decir, que a mayor grado sea el desempeño laboral, mayor será la calidad de servicio percibida por las personas.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que las autoridades representativas de la Dirección de Redes Integradas de Lima Este (DIRIS), que presente a su cargo el área de admisión, reestructurar un nuevo plan de gestión, enfocado a los procesos de los procedimientos, en conjunto al manual de procedimientos existente, orientado a mejorar la calidad de servicio, con el propósito de optimizar el grado de valoración por parte de los usuarios.

Se recomienda que el jefe del establecimiento de salud, en conjunto con la jefa de personal, coordinar reuniones periódicas con el personal involucrado en el servicio, con el propósito de analizar, los problemas que están suscitando, dudas o inquietudes del personal, y así llegar a acuerdos en conjunto y tomar las decisiones respectivas, con el fin de mejorar el desempeño de las labores encomendadas en los turnos programados y optimizar la calidad de servicio hacia los pacientes.

Es recomendable que el jefe del servicio, se involucre con los trabajadores a su cargo, a través de reuniones individuales programadas, para conocer las inquietudes, escuchándolos y tomando sus opiniones con importancia, para las futuras decisiones en el servicio. Asimismo, se recomienda como estratégica, instaurar un sistema eficiente que pueda recepcionar las quejas de los usuarios, de modo que garantice el tratamiento y la respuesta de manera más rápida, también alcanzar una comunicación de manera constante con los usuarios y el personal que labora en el servicio de admisión, y finalmente, informar a los usuarios sobre curso de sus quejas, anunciando como se está trabajando para mejorar esas molestias.

Se recomienda a los colaboradores que laboran y apoyan en servicio, sentirse identificados y comprometidos con la institución, con ganas de mejorar cada día, ser empáticos con sus compañeros y con los usuarios que acuden al servicio.

Se recomienda tanto al establecimiento de salud, como a los investigadores, realizar los estudios pertinentes en las áreas involucradas en el servicio de estudio, con el fin de precisar las deficiencias presentes y en relación con ello, generar estrategias más precisas y eficientes, para la mejora de la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Benavides, F., Delciós, J., y Serra, C. (2018). Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. *SCIELO Salud Pública*, 32 (4). <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.007>
- Riess, H. (2017). *The Science of Empathy*. Sage journals, First Published. <https://doi.org/10.1177/2374373517699267>
- Medio, A., Varela, D., Caneda, V., y Piñas, G. (2020). La importancia de la humanización y la empatía en el ámbito sanitario. *Ocronos - Editorial Científico – Técnica*, 3(3): 258. <https://revistamedica.com/humanizacion-empatia-ambito-sanitario/>
- Cristopher, A., y Dunay, M. (2018). The Right to Health Care. *Health Affairs*, vol. 37(3). <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2018.0137>
- Zafra, J., Veramendi, L., y Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *SCIELOPerú*, vol. 76, 1. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, vol. 5, 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, vol. 38, 2. <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>

- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., y Yancho, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, vol. 3, 3. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Boada, A., Barbosa, A., y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyaca*, vol. 6, 1. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H., y Vásconez, V. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Cienciamatria*, vol. 5, 9. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., y Guízar, J. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *SCIELO Nova scientia*, vol. 10, 21. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Alzaydi, Z., Al-Hajla, A., Nguyen, B., y Jayawardhena, C. (2018). *Business Process Management Journal*, Vol. 24, 1. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Vera, J., y Trujillo A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *SCIELO Revista contaduría y administración*, vol. 63, 2. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, vol. 23, 83. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>

- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, vol. 39, 32. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., y Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 44, 2. <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>
- Torres, C., Salete, M., y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniera Industrial*, vol. 17, 2. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- Kanyangarara, M., Munos, M., y Walker, N. (2017). Quality of antenatal care service provision in health facilities across sub-Saharan Africa: Evidence from nationally representative health facility assessments. *Journal of global health*, vol. 7, 2. <https://jogh.org/documents/issue201702/jogh-07-021101.pdf>
- Sadeh, E. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *The TQM Journal*, vol.9, 1. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2015-0032>
- LLuncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista científica multidisciplinaria Pakamuros*, vol. 9, 1. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, vol. 9,1. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>

- Pilco, P. (2020). Satisfacción del usuario en el consultorio de ginecología del hospital Carlos Monge Medrano, juliaca 2020. Revista Científica Investigación Andina, vol. 20, 1. <http://dx.doi.org/10.35306/rev.%20cien.%20univ..v1i1.845>
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, vol.14, 2. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. SCIELO Revista de la facultad de medicina humana, vol. 20, 3. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. SCIELO Salud Pública, 36 (4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Apaéstegui, L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto-Perú.
- Panduro, L., Bollet, F., Ramírez, L., y Chenet M. (2019). Desempeño laboral y gestión administrativa de la universidad privada de Pucallpa, 2018-2019. Revista de investigación, vol. 4, 2. <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>
- Samadara, P. (2020). Internal Service Quality and Employee Performance. The International Journal of Social Sciences World, vol. 2, 1. <https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSSW/article/view/76>

- Fatima, I., Humayun, A., Imran, M., Iftikhar, A., Aslam, M., y Shafiq, M. (2017). How Do Patients Perceive and Expect Quality of Surgery, Diagnostics, and Emergency Services in Tertiary Care Hospitals? An Evidence of Gap Analysis From Pakistan. *Oman Med J*, 32(4): 297–305. Doi: 10.5001/omj.2017.58.
- Ogbonnaya, C., Juez, C., y González, K. (2018). Perceived Organizational Support in Health Care: The Importance of Teamwork and Training for Employee Well-Being and Patient Satisfaction. *Sage Journals*, First Published. <https://doi.org/10.1177/1059601118767244>
- Clausen, T., Meng, A., y Borg, D. (2019). Does Social Capital in the Workplace Predict Job Performance, Work Engagement, and Psychological Well-Being? A Prospective Analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(10). Doi: 10.1097/JOM.0000000000001672
- Chiou, L., Fu, L., HUANG, W., Chung, H., y Chia, H. (2020). Satisfaction With the Quality Nursing Work Environment Among Psychiatric Nurses Working in Acute Care General Hospitals. *Journal of Nursing Research*, volume 28. Doi: 10.1097/jnr.0000000000000350
- Howick, J., Bizzari, V., y Dambha, H. (2018). Therapeutic empathy: what it is and what it isn't. *Journal of the Royal Society of Medicine*, First Published. <https://doi.org/10.1177/0141076818781403>
- Depow, G., Francis, Z., y Inzlicht, M. (2021). The Experience of Empathy in Everyday Life. *Psychological Science*, First Published. <https://doi.org/10.1177/0956797621995202>
- Cameron, C., Hutcherson, C., Ferguson, A., Scheffer, J., Hadjiandreou, E., y Inzlicht, M. (2019). Empathy is hard work: People choose to avoid empathy because of its cognitive costs. *Journal of Experimental Psychology*, 148 (6). <https://doi.org/10.1037/xge0000595>

- Ayachi, Y., y Kruk, M. (2017). Quality of care: measuring a neglected driver of improved health. *Bull World Health Organ.* 95(6). Doi: 10.2471/BLT.16.180190
- Abrahamsen, V., Kirchhoff, J., Lauvli, k., Aagaard, L., Andreassen, H., Skaug, E., Karine, A., Solveig, L., y Helgesen, A. (2018). Health care quality from the patients' perspective: a comparative study between an old and a new, high-tech hospital. *J Multidiscip Healthc*, 591–600. Doi: 10.2147/JMDH.S176630
- Semachew, A., y Gedamu, H. (2019). Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 19(52). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3898-3>
- Asamrew, N., Endris, A., y Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, Volume 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Hanefeld, J., Powell, T., y Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bull World Health Organ*, 95(5). Doi: 10.2471/BLT.16.179309
- Rezaei, S., Hajizadeh, M., Zandian, H., Fathi, A., y Nouri, B. (2018). Service quality in Iranian hospitals: A systematic review and meta-analysis. *Med J Islam República de Irán.*, 32: 59. Doi: 10.14196 / mjiri.32.59
- Rodríguez, Y. (2014). Metodología de la investigación. Klik soluciones educativas, México. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=la+investigacion&ots=UpQwFpgdD-&sig=27ewXGXCP_diKlqqGmRShkSzVNw#v=onepage&q=la%20investigacion&f=false

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(3).
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

Serrano, J. (2017). Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas. *Revistas Científicas de Educación en Red*, vol. 2.
https://cuedespyd.hypotheses.org/files/2017/01/Aula-Magna-2.0.-_aportacion_jse_serranoA.pdf

Hernández, C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista científica del instituto nacional de salud Alerta*, vol. 2, 1.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Páramo, P., Arango, M., Ávila, R., Ortega, X., Rodríguez, L., Gómez, M., Dueñas, C., Bobadilla, D., Duarte, L., Duque, G., Urrego, Y., Rodríguez, C., Ocampo, B., García, M., Mendoza, C., Guhl, A., Burbano, A., Navarro, O., Lozano, N., y Rodríguez, U. (2017). *La investigación en ciencias sociales técnicas de recolección de información*, Colombia. Recuperado de:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9VB1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=concepto+de+tecnicas++en+un+trabajo+de+investigacion&ots=n cfL5uMzkt&sig=Kln1Wbld4mRHSJXCgIBPxQcy9LA#v=onepage&q=concepto%20de%20tecnicas%20%20en%20un%20trabajo%20de%20investigacion&f=false>

Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Scielo Reviste universidad y sociedad*, 10(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100305&script=sci_arttext&tIng=en

Constance, L. (2018). *Ethics and the Reporting of Research Findings*. Sage journals, First Published. <https://doi.org/10.1177/0894318418807934>

Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor agregado*, vol. 7,1. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, vol. 16, 28. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

ANEXOS

ANEXO 1

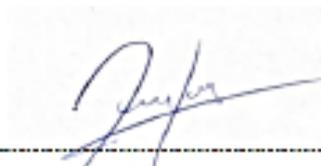
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA AUTORA

Yo, Katia Judith Gutarra Villanueva, alumna de la Escuela de posgrado y Programa académico de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Ate, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación, son:

1. De mi autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Ate, 17 de enero de 2022



Gutarra Villanueva Katia Judith
DNI: 46142759

Anexo N°2: Constancia de autorización de estudio de investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO PILOTO

El Dr. Jesús Huapaya Villegas, con CMP N° 31580, coordinador técnico del Centro de Salud Fortaleza, perteneciente a la Dirección de Redes Integradas de Lima Este Metropolitana, hace contar que:

LIC. Katia Judith Gutarra Villanueva

Personal administrativo, responsable administrativo, identificada con DNI N°48142759, realizó la aplicación de cuestionario "piloto" de su informe de investigación, estudio de postgrado titulado: "Desempeño laboral y calidad de servicio en el área de admisión del Centro de Salud Fortaleza de Lima Metropolitana, 2021, realizado en el Centro de Salud Fortaleza Nivel I-3.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Ate, 09 de Noviembre de 2021

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
LIMA ESTE METROPOLITANA
DR. JESUS HUAPAYA VILLEGAS
MÉDICO CIRUJANO - CMP 31580

Anexo N°3: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ITEM´S	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño Laboral	Es un sistema integral, que se orienta a la eficiencia y éxito de la institución, a través de generadores de valor y el cumplimiento de funciones, de manera correcta. (Bautista et al. 2020)	La variable de desempeño laboral guarda relación directa con los factores individuales de los trabajadores, en el lugar de trabajo, así como la relación con el contenido de trabajo asignado. Asimismo los contextos específicos y de cultura, son importantes para el desarrollo eficaz de las funciones, en establecimientos de salud pública.	Factores Individuales	P01, P02, P03	Deficiente Regular Bueno
			Lugar de trabajo	P04, P05, P06, P07, P08	
			Contenido de trabajo	P09, P10, P11, P12, P13	
			Contextos específicos y de cultura	P14, P15, P16, P17, P18	
calidad de servicio	La gestión de calidad, resulta una estrategia para promover las competencias, el cual permite, observar la institución, como un conjunto de métodos que se interrelacionan, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de los usuarios (Hernández et al. 2018)	La variable de calidad de servicio se relaciona con la Tangibilidad y fiabilidad para generar una capacidad de respuesta positiva presentando seguridad y empatía hacia la población que atienden los establecimientos de salud pública.	Tangibilidad	P01, P02, P03, P04	Deficiente Regular Bueno
			Fiabilidad	P05, P06, P07, P08, P09	
			Capacidad de Respuesta	P10, P11, P12, P013	
			Seguridad	P14, P15, P16, P017	
			Empatía	P18, P19, P20, P21, P22	

Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral y calidad de servicio en el área de admisión del Centro de Salud Fortaleza de Lima Metropolitana, 2021.

Autora: Br. Katia Judith Gutarra Villanueva

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>Problema General: ¿Por qué siendo la salud un derecho primordial en la sociedad, no genera atenciones más humanizados hacia a los usuarios que acuden al establecimiento ya sea por una atención de salud o trámites administrativos?</p> <p>Problemas específicos: ¿Por qué el desarrollo de la jornada laboral, que presenta una serie de procedimientos que realiza el personal que trabaja en el área de admisión, no se desarrolla de manera eficiente y oportuna?</p> <p>¿Por qué la eficacia del servicio, siendo de gran importancia en las atenciones, se ha visto afectado en el sector salud?</p>	<p>Objetivo General: Profundizar sobre la gestión y la asistencia a los usuarios, que acuden al establecimiento, para fortalecer la gestión más humanizada.</p> <p>Objetivos específicos: Evaluar acerca del desarrollo de los procedimientos que maneja el personal que labora en el área de admisión, para la atención a los usuarios.</p> <p>Analizar las razones, sobre la ausencia de la eficacia en la calidad de servicio en salud, que se brinda a la población.</p>	<p>Hipótesis General: Un correcto desempeño que se brinda en el servicio de salud a los usuarios de manera humana y fraterna ayudará que la gestión pública sea más fiable y eficaz, el cual pueda responder a las necesidades del pueblo.</p> <p>Hipótesis específicos: El desarrollo de las funciones de calidad en el servicio de admisión del centro de salud, brindará mayor seguridad por parte de los usuarios asistentes.</p> <p>Sensibilizar al personal de salud, generará mayor empatía y eficacia en sus labores, generando mayor rendimiento y satisfacción a los usuarios.</p>	Variable 1: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Factores Individuales	P01, P02, P03	Escala de Likert	Deficiente	
			Lugar de trabajo	P04, P05, P06, P07, P08	Siempre (5)	Regular	
			Contenido de trabajo	P09, P10, P11, P12, P13	Casi siempre (4)	Bueno	
Contextos específicos y de cultura	P14, P15, P16, P17, P18	A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)					
Variable 2: Calidad de Servicio							
Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos				
Tangibilidad	P01, P02, P03, P04	Escala de Likert	Deficiente				
Fiabilidad	P05, P06, P07, P08, P09	Siempre (5)	Regular				
Capacidad de Respuesta	P10, P11, P12, P013	Casi siempre (4)	Bueno				
Seguridad	P14, P15, P16, P017	A veces (3)					
Empatía	P18, P19, P20, P21, P22	Casi Nunca (2) Nunca (1)					

Anexo 4: Instrumentos de Medición

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño Laboral

N°	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
Dimensión 1: Factores Individuales														
1	A parte de laborar en establecimiento de salud, cuenta con otro tipo trabajo.			✓				✓					✓	
2	Presenta dificultad para trasladarse de su domicilio a su centro de labores.			✓				✓					✓	
3	Suele contraer algún tipo de enfermedad con facilidad.			✓				✓					✓	
Dimensión 2: Lugar de Trabajo														
4	Los muebles y enseres de la oficina son adecuados para ejecutar su labor administrativa.			✓				✓					✓	
5	Cuenta con una adecuada iluminación para realizar sus funciones con eficacia.			✓				✓					✓	
6	Se encuentra satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad en el lugar donde labora.			✓				✓					✓	
7	Dispone de suficiente útiles de oficina, para llevar a cabo sus labores con eficacia.			✓				✓					✓	
8	Los equipos informáticos, se encuentran en buen estado para la realización de sus labores.			✓				✓					✓	
Dimensión 3: Contenido de Trabajo														
9	En ocasiones, ha sido trasladado a otras áreas para cubrir la necesidad de servicio.			✓				✓					✓	
10	En caso de tener dudas en un procedimiento en específico, cuenta con ayuda de sus compañeros.			✓				✓					✓	
11	Usted considera que su sueldo, es acorde a las funciones que realiza.			✓				✓					✓	
12	Cuenta con la cantidad conveniente de trabajadores en su servicio, para cubrir ambos turnos.			✓				✓					✓	
13	En el turno designado realiza su trabajo y también tiene que realizar el trabajo que no se ejecutó en turno anterior.			✓				✓					✓	
Dimensión 4: Contextos específicos y de cultura														
14	Ha sido agredido de manera física o verbal por algunos de sus compañeros de trabajo.			✓				✓					✓	
15	Usted, siente que sus compañeros de servicio se sienten comprometidos en la realización del trabajo.			✓				✓					✓	
16	Su servicio, programa capacitaciones y/o reuniones para la mejora de los procedimientos administrativos.			✓				✓					✓	
17	Usted, se siente comprometido con su servicio y con su institución.			✓				✓					✓	
18	Su jefe inmediato, cuenta con sus opiniones antes de tomar alguna decisión significativa en su servicio.			✓				✓					✓	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable luego de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Ayquipa Palo, Eliana Elva

DNI N°: 29568956

Especialidad de validador: Magister en gestión de los servicios de la salud.

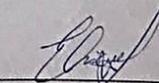
28 octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem concierne al conocimiento teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es adecuado para simbolizar al elemento o dimensión.

³Claridad: Se concibe el enunciado del ítem de manera clara y concisa.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems formulados son los suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N°	Ítems	Pertinenci ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
Dimensión 1: Tangibilidad											
1	La apariencia del personal que atiende en el servicio presenta limpieza.			✓			✓			✓	
2	La instalación visible del servicio dispone de señalización administrativa.			✓			✓			✓	
3	Los documentos informativos (folletos, trípticos y similares) son notables a la vista.			✓			✓			✓	
4	Los equipos informáticos del servicio presentan un aspecto moderno.			✓			✓			✓	
Dimensión 2: Fiabilidad											
5	Ante un problema, el personal de servicio muestra interés en resolverlo.			✓			✓			✓	
6	Los trabajos realizados por el personal son de manera eficiente.			✓			✓			✓	
7	El personal del servicio se compromete en algo es específico, lo realiza.			✓			✓			✓	
8	El tiempo que el personal ejecuta sus labores administrativas son los correctos			✓			✓			✓	
9	El personal soluciona los problemas que se presentan en el servicio.			✓			✓			✓	
Dimensión 3: Capacidad de respuesta											
10	El personal presenta una atención oportuna al momento de ejecutar sus labores.			✓			✓			✓	
11	El trabajador se siente comprometido en contribuir con la mejora de la atención.			✓			✓			✓	
12	Las dudas por parte de los pacientes son atendidas por el personal del servicio			✓			✓			✓	
13	El personal del servicio muestra una comunicación directa con los pacientes.			✓			✓			✓	
Dimensión 4: Seguridad											
14	La amabilidad el personal es constante hacia los pacientes.			✓			✓			✓	
15	El personal está debidamente capacitado para resolver cualquier interrogante.			✓			✓			✓	
16	El trabajador transmite seguridad al momento de realizar sus labores.			✓			✓			✓	
17	El comportamiento del personal del servicio transmite confianza.			✓			✓			✓	
Dimensión 5: Empatía											
18	El trabajador muestra solidaridad y empatía por los usuarios.			✓			✓			✓	
19	El personal brinda una asistencia personalizada a los usuarios.			✓			✓			✓	
20	El horario del servicio es el adecuado para la atención a los pacientes.			✓			✓			✓	
21	El trabajador muestra preocupación por apoyar a los usuarios.			✓			✓			✓	
22	El personal identifica las necesidades que presentan los usuarios.			✓			✓			✓	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable luego de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Ayquipa Palo, Eliana Elva

DNI N°: 29568956

Especialidad de validador: Magister en gestión de los servicios de la salud.

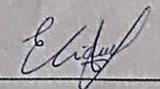
28 octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem concierne al conocimiento teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es adecuado para simbolizar al elemento o dimensión.

³Claridad: Se concibe el enunciado del ítem de manera clara y concisa.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems formulados son los suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño Laboral

N°	Ítem	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Factores Individuales											
1	A parte de laborar en establecimiento de salud, cuenta con otro tipo de trabajo.			✓			✓			✓	
2	Presenta dificultad para trasladarse de su domicilio a su centro de labores.			✓			✓			✓	
3	Suele contraer algún tipo de enfermedad con facilidad.			✓			✓			✓	
Dimensión 2: Lugar de Trabajo											
4	Los muebles y enseres de la oficina son adecuados para ejecutar su labor administrativa			✓			✓			✓	
5	Cuenta con una adecuada iluminación para realizar sus funciones con eficacia.			✓			✓			✓	
6	Se encuentra satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad en el lugar donde labora.			✓			✓			✓	
7	Dispone de suficiente útiles de oficina, para llevar a cabo sus labores con eficacia.			✓			✓			✓	
8	Los equipos informáticos, se encuentran en buen estado para la realización de sus labores.			✓			✓			✓	
Dimensión 3: Contenido de Trabajo											
9	En ocasiones, ha sido trasladado a otras áreas para cubrir la necesidad de servicio.			✓			✓			✓	
10	En caso de tener dudas en un procedimiento en específico, cuenta con ayuda de sus compañeros.			✓			✓			✓	
11	Usted considera que su sueldo, es acorde a las funciones que realiza.			✓			✓			✓	
12	Cuenta con la cantidad conveniente de trabajadores en su servicio, para cubrir ambos turnos.			✓			✓			✓	
13	En el turno designado realiza su trabajo y también tiene que realizar el trabajo que no se ejecutó en turno anterior.			✓			✓			✓	
Dimensión 4: Contextos específicos y de cultura											
14	Ha sido agredido de manera física o verbal por algunos de sus compañeros de trabajo.			✓			✓			✓	
15	Usted, siente que sus compañeros de servicio se sienten comprometidos en la realización del trabajo.			✓			✓			✓	
16	Su servicio, programa capacitaciones y/o reuniones para la mejora de los procedimientos administrativos.			✓			✓			✓	
17	Usted, se siente comprometido con su servicio y con su institución.			✓			✓			✓	
18	Su jefe inmediato, cuenta con sus opiniones antes de tomar alguna decisión significativa en su servicio.			✓			✓			✓	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable luego de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Hancco Rimache, Erika

DNI N°: 10415364

Especialidad de validador: Maestra en gestión de los servicios de la salud

03 noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem concierne al conocimiento teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es adecuado para simbolizar al elemento o dimensión.

³**Claridad:** Se concibe el enunciado del ítem de manera clara y concisa.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems formulados son los Suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto informante
 Mag. ERIKA HANCCO RIMACHE
 C.O.P. 14317
 OBSTETRA

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N°	Ítem	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Tangibilidad											
1	La apariencia del personal que atiende en el servicio presenta limpieza.			✓			✓			✓	
2	La instalación visible del servicio dispone de señalización administrativa.			✓			✓			✓	
3	Los documentos informativos (folletos, trípticos y similares) son notables a la vista.			✓			✓			✓	
4	Los equipos informáticos del servicio presentan un aspecto moderno.			✓			✓			✓	
Dimensión 2: Fiabilidad											
5	Ante un problema, el personal de servicio muestra interés en resolverlo.			✓			✓			✓	
6	Los trabajos realizados por el personal son de manera eficiente.			✓			✓			✓	
7	El personal del servicio se compromete en algo es específico, lo realiza.			✓			✓			✓	
8	El tiempo que el personal ejecuta sus labores administrativas son los correctos.			✓			✓			✓	
9	El personal soluciona los problemas que se presentan en el servicio.			✓			✓			✓	
Dimensión 3: Capacidad de respuesta											
10	El personal presenta una atención oportuna al momento de ejecutar sus labores.			✓			✓			✓	
11	El trabajador se siente comprometido en contribuir con la mejora de la atención.			✓			✓			✓	
12	Las dudas por parte de los pacientes son atendidas por el personal del servicio.			✓			✓			✓	
13	El personal del servicio muestra una comunicación directa con los pacientes.			✓			✓			✓	
Dimensión 4: Seguridad											
14	La amabilidad del personal es constante hacia los pacientes.			✓			✓			✓	
15	El personal está debidamente capacitado para resolver cualquier interrogante.			✓			✓			✓	
16	El trabajador transmite seguridad al momento de realizar sus labores.			✓			✓			✓	
17	El comportamiento del personal del servicio transmite confianza.			✓			✓			✓	
Dimensión 5: Empatía											
18	El trabajador muestra solidaridad y empatía por los usuarios.			✓			✓			✓	
19	El personal brinda una asistencia personalizada a los usuarios.			✓			✓			✓	
20	El horario del servicio es el adecuado para la atención a los pacientes.			✓			✓			✓	
21	El trabajador muestra preocupación por apoyar a los usuarios.			✓			✓			✓	
22	El personal identifica las necesidades que presentan los usuarios.			✓			✓			✓	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable luego de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Hanco Rimache, Erika

DNI N°: 10415364

Especialidad de validador: Maestra en gestión de los servicios de la salud

03 noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem concierne al conocimiento teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es adecuado para simbolizar al elemento o dimensión.

³**Claridad:** Se conoce el enunciado del ítem de manera clara y concisa.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems formulados son los suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante
Mg. ERIKA HANCO RIMACHE
C.O.P. 14317
OBSTETRA