



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Trabajo en equipo y calidad de servicios de los servidores
asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año
2021”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Díaz Ramos, Lilian Kelma (ORCID: 0000-0003-2258-6711)
Huaman Guevara, Solanhs Urpi (ORCID: 0000-0002-3462-0182)

ASESOR:

Mg. Luis Enrique Dios Zarate (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis tres ángeles, quienes supieron guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Solanhs Urpi Huaman Guevara.

Dedico el presente trabajo a dios, por ser la fortaleza que ha guiado mis pasos, a mis padres Vilma y Quintiano por su incansable apoyo para mi superación personal, de igual manera para mis hermanos. Con un afecto especial para mi hija Valeska Camila, quien siempre es un motivo de superación y lucha constante hacia mis objetivos, para quien pretendo ser un ejemplo a seguir.

Lilian Kelma Díaz Ramos

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios, a mis padres, hermano y a mi abuela Cecilia por haberme dado la oportunidad de formarme profesionalmente y haber sido mi apoyo con los recursos necesarios.

De manera especial a mi asesor de tesis, por haberme guiado, en la elaboración de este trabajo de titulación.

Solanhs Urpi Huaman Gueva

Agradezco a mis padres, por su comprensión, motivación y apoyo que me han brindado para lograr todas y cada una de mis metas.

Mi agradecimiento sincero al asesor de mi tesis Mg. Luis Enrique Dios por guiarme en la elaboración de este trabajo de investigación.

Lilian Kelma Díaz Ramos .

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenido	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
III.1. Tipo y diseño de investigación	14
III.2. Variables y operacionalización	14
III.3. Población, muestra, muestreo	16
III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
III.5. Procedimientos	20
III.6. Método de análisis de datos	20
III.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Concepto operacional del trabajo en equipo	15
Tabla 2: Concepto operacional de calidad de servicio	16
Tabla 3: Ficha técnica: Cuestionario para la evaluación de trabajo en equipo	18
Tabla 4: Ficha técnica: Cuestionario para la evaluación de calidad de servicio	18
Tabla 5: Validación de expertos	19
Tabla 6: Confiabilidad de los instrumentos para la medición de trabajo en equipo y calidad de servicio	20
Tabla 7: Resultados de la Variable Trabajo en Equipo	22
Tabla 8: Descripción de las dimensiones de la variable Trabajo en equipo	23
Tabla 9: Resultados descriptivos de la Variable Calidad de servicio	24
Tabla 10: Descripción de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	25
Tabla 11: Tabla cruzada trabajo en equipo y calidad de servicio	27
Tabla 12: Prueba chi cuadrado	27
Tabla 13: Tabla Cruzada Trabajo en equipo y Fiabilidad	30
Tabla 14: Prueba chi cuadrado	30
Tabla 15: Tabla cruzada trabajo en equipo y capacidad de respuesta	33
Tabla 16: Prueba chi cuadrado	33
Tabla 17: Tabla cruzada trabajo en equipo y seguridad	36
Tabla 18: Prueba chi cuadrado	36
Tabla 19: Tabla cruzada trabajo en equipo y empatía	39
Tabla 20: Prueba chi cuadrado	39
Tabla 21: Tabla cruzada trabajo en equipo y elementos tangibles	42
Tabla 22: Prueba chi cuadrado	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Valores del trabajo en equipo	8
Figura 2: Resultados de la Variable Trabajo en Equipo	22
Figura 3: Descripción de las dimensiones de la variable Trabajo en equipo	23
Figura 4: Resultados descriptivos de la Variable Calidad de servicio	24
Figura 5: Descripción de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	25
Figura 6: Prueba de Chi cuadrado de Pearson	28
Figura 7: Prueba de Chi cuadrado de Pearson	31
Figura 8: Prueba de Chi cuadrado de Pearson	34
Figura 9: Prueba de Chi cuadrado de Pearson	37
Figura 10: Prueba de Chi cuadrado de Pearson	40
Figura 10: Prueba de Chi cuadrado de Pearson	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio que brindan los servidores asistenciales en el centro de salud de Curahuasi en el año 2021. El método utilizado ha sido de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal; la muestra de estudio se conformó por 59 servidores asistenciales, lo cual se aplicó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos. Los resultados permiten concluir que con respecto al **objetivo general se determinó que el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio** en los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi 2021.

Palabras clave: Trabajo en equipo y calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship between teamwork and the quality of service provided by healthcare servers in the Curahuasi health center in 2021. The method used has been applied, non-design. experimental cross section; The study sample was made up of 59 care servers, which applied the survey and the questionnaire as a data collection technique and instrument. The results allow us to conclude that with respect to the general objective, it was determined that teamwork is related to the quality of service in the care servers of the Curahuasi 2021 health center.

Keywords: Teamwork and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Desde una perspectiva global, el trabajo en equipo es muy importante para las organizaciones combinado con la calidad de servicio entre los trabajadores, es un beneficio para las organizaciones porque hay mayor productividad y mayor desempeño. Cada día va cobrando mayor importancia en la vida de toda organización sea pública o privada, a través de ella van generando un valor agregado.

Los establecimientos de salud tienen por función primordial cuidar la salud de la población de su jurisdicción y en este sentido está conformado por profesionales, trabajadores asistenciales y trabajadores administrativos, quienes en conjunto y conforme a las funciones que cada uno de ellos cumplen, tienen la enorme responsabilidad de atender a los pacientes que llegan al establecimiento de salud, para recuperar y/o mejorar su salud personal y la de su familia. La salud, es un servicio que como tal está expuesto a la calificación de los usuarios, en este caso los pacientes son ellos, quienes valoran la prestación de los servicios de salud.

Según Barroso la calidad de servicio “se caracteriza por aquello que espera recibir el cliente con lo que realmente recibe o percibe” (Barroso, 2000)

A nivel internacional, según la Revista de Ciencias Sociales (RCS) la calidad de atención en salud es distinto en cada contexto, ya que las personas percibimos de diferente manera, es así que el cliente tiene una percepción distinta al administrador o al gerente del centro asistencial. Así mismo la Organización Panamericana de la Salud (2008), indicó que “la atención en salud no es un producto que se brinda como mercancía sino como una manera de garantizar la equidad en cuanto al acceso de los servicios de salud brindados a una población” (p. 15).

En el contexto nacional, la política de Salud mediante sus estrategias establecidas la atención en los establecimientos debería cumplir un rol de trabajo en equipo donde coordinen de manera multidisciplinar, sin embargo, aún se evidencia un trabajo descoordinado entre los profesionales, el rechazo por los aportes que genera cada profesional todo ello acompañado de celos laborales.

Consecuentemente las entidades en estos tiempos, priorizan la calidad y cada día buscan la mejora en la prestación de sus productos, por el cual las empresas privadas dedicadas al sector salud tienen un agregado ya que poseen con tecnología y precisiones financieras, sin embargo, no se toman medidas para desarrollar estrategias que generen eficacia hacia los pacientes en cuanto al servicio y la satisfacción del mismo.

Diario Gestión en la actualidad nos menciona, que la cadena de abastecimiento involucra todas las actividades de manera directa o indirecta la atención al cliente, es así que el propósito de la cadena de abastecimiento sanitario se basa en la satisfacción del paciente al momento de ser atendido y en el menor tiempo posible (Ormeño, 2021)

A nivel local (Apurímac) las empresas registradas en la SUNARP no ofrecen un servicio de calidad puesto que la mayoría está direccionada a lucrar más no a la satisfacción del paciente. En ese sentido la calidad de servicio es muy importante para fidelizar a los usuarios, y ello se obtiene siempre y cuando el paciente se encuentre satisfecho.

En dicho contexto la problemática específica a investigar consiste en los problemas que se presenta con los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi, ya que actualmente, no cuenta con profesionales de la medicina titulados, puesto que solo se encuentran médicos serunistas, cuentan con medicamentos básicos, en algunas ocasiones que se requiere de un análisis más complejo, los pacientes son derivados a otros establecimientos de salud de mayor jerarquía. De continuar esta situación, la población va tener que trasladarse a otras localidades vecinas, Abancay y Cusco a tener que ser atendidos.

En cuanto a esta investigación surgen los siguientes obstáculos: poca veracidad en la información de los resultados, ya que algunas veces los pacientes no llegan a entender a los servidores asistenciales de la salud, por ello es importante recibir información clara y precisa permitiendo fortalecer así la confianza entre el paciente y los servidores asistenciales de la salud; el tiempo de entrega de los resultados realizados por los servidores asistenciales de la salud, ya que no cumplen con las fechas pactadas; diferencia entre los pacientes de la ciudad con

los pacientes de las comunidades, ya que algunos servidores asistenciales de la salud no tienen conocimiento del idioma quechua.

De acuerdo a ello se formula el siguiente sistema de problema: como problema general es: ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021?

Por lo que derivamos los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y la fiabilidad en los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021?; ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta en los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021?; ¿Cómo se relaciona el trabajo de equipo y la seguridad en los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021?; ¿Cómo se relaciona el trabajo de equipo y la empatía en los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021?; ¿Cómo se relaciona el trabajo de equipo y los elementos tangibles en los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021?

Con referencia a la justificación teórica se ha determinado con diversas, teorías, definiciones de distintos autores, modelos, tipos sobre Trabajo en Equipo y calidad de servicio, con respecto a los resultados del presente estudio serán generalizados a todos los centros de salud que existan en la región Apurímac, por otro lado los resultados obtenidos en el capítulo contribuirán a las teorías existentes sobre las variables de estudio como trabajo en equipo y calidad de servicio, De tal manera la justificación practica verificara si existe relación entre las variables trabajo en equipo y calidad de servicio, permitirá que los gestores del centro de salud, puedan realizar acciones que mejoren el desempeño de los trabajos en equipo, es decir que pudieran mejorar consecuentemente la prestación del servicio, teniendo pacientes altamente satisfechos. De otro lado, la justificación metodológica permitirá a la investigadora a construir y validar instrumentos que permitan recoger datos con la suficiente confiabilidad, de manera tal que los conocimientos que se produzcan puedan servir para mejorar la prestación del servicio de salud, asimismo este instrumento permitirá probar las hipótesis que se han propuesto en este trabajo de investigación.

Como objetivo general se propuso: Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio que brindan los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Y los objetivos específicos: Determinar la relación entre trabajo en equipo y la fiabilidad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Determinar la relación entre trabajo en equipo y la capacidad de respuestas de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Determinar la relación entre trabajo en equipo y la seguridad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Determinar la relación entre trabajo en equipo y la empatía de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Determinar la relación entre trabajo en equipo y los elementos tangibles de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Como hipótesis general se determinó de la siguiente manera: Existe relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio que brindan los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Hipótesis específicas: Existe relación entre el trabajo en equipo y la fiabilidad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Existe relación entre el trabajo en equipo y la seguridad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Existe relación entre el trabajo en equipo y la empatía de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Existe relación entre el trabajo en equipo y los elementos tangibles de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del presente trabajo se consideró los siguientes estudios previos efectuados en el ámbito internacional, los cuales son.

Calahorrano castellano (2014) en la tesis realizada propuso diagnosticar la influencia del clima laboral en la calidad de servicio brindado al paciente, se ha seguido una investigación correlacional y no experimental. Dicha conclusión permite evidenciar que existe un clima laboral adecuado, lo que se infiere que está relacionado directamente con la calidad de servicio prestado al cliente; en cuanto a las dimensiones del clima laboral el personal tiene una baja satisfacción en la retribución como en la estabilidad por lo que eso afecta su autorrealización, reconocimiento y visión futura dentro de la organización. De otro lado, existe buenas relaciones interpersonales entre el personal y los gerentes de dicha institución. En ese sentido el personal se siente identificado con la organización ya que cuentan con un ambiente amplio, poseen los elementos necesarios para efectuar su trabajo adecuadamente, dentro de la organización se realiza la integración del personal para formar equipos de trabajo lo que permite realizar labores conjuntas (p. 55)

Rodríguez (2015) en su tesis realizada propuso establecer la implementación del contrato psicológico, en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la empresa LEADCOM del Ecuador S.A., la investigación es correlacional, no experimental, la conclusión permite evidenciar que implementar un área de Psicología influye en la calidad del servicio, así mismo en el rendimiento laboral del personal. Puesto que se obtuvo una mejora en la calidad del servicio al tener trabajadores, más capacitados y motivados, logrando un equilibrio dentro de la organización y el compromiso para el cumplimiento de las funciones encomendadas (p. 126)

Maldonado (2015) en la tesis realizada tuvo por finalidad identificar si influye el trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los funcionarios de una entidad. La metodología aplicada es correlacional y no experimental. Dicho autor concluyó que el 70,83% de los funcionarios indican que el trabajo en equipo es bueno, por lo tanto, la colaboración y el compromiso es adecuado entre los

miembros de la organización; así mismo el factor más importante es la actitud positiva donde el 83,3% del personal mantiene esta dimensión en la categoría alta. El 54,2% de los funcionarios indican que el reconocimiento de aportes es adecuado. En lo que respecta a la satisfacción laboral; la dimensión relaciones interpersonales es bueno en un 79,2%. Finalmente existe una relación significativa entre el trabajo en equipo con la satisfacción laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Petroecuador (p. 149).

Por otro lado, para complementar la teoría existente se efectuó la consulta a los siguientes estudios en el contexto nacional:

Araujo (2015) en la tesis realizada tuvo por objetivo determinar si la satisfacción del cliente se relaciona con la calidad de servicio de una empresa, se ha seguido una metodología aplicada de diseño descriptivo correlacional, no experimental. Se concluye que existe relación entre la satisfacción del cliente con la calidad del servicio puesto que el estadístico de prueba Rho de Spearman tiene como valor 0,992. Por otra parte, las dimensiones de la satisfacción al cliente como: expectativa del cliente, percepción de la atención y conformidad del cliente, mantienen una relación positiva con la calidad de servicio que la empresa brinda (p. 47).

Rojas (2019) en su tesis realizada propuso como objetivo principal establecer si se relaciona la prevención de riesgos laborales con el trabajo en equipo, la investigación ha sido de tipo básica con enfoque cuantitativa, de diseño correlacional no experimental, es así que se concluyó que las variables se correlacionan significativamente, con un r de Pearson = 0.868. De igual manera los riesgos laborales se relacionan significativamente con los equipos de trabajo, tipos de trabajo y diseños de equipo de la empresa Sodimac, Huacho - 2019 (p. 52).

Huamán Ayala (2021) en su investigación realizada tuvo por objetivo establecer si existe relación entre estrés laboral y trabajo en equipo del personal del servicio de un hospital. La metodología aplicada en la investigación es de diseño transversal no experimental de tipo básico, con enfoque correlacional cuantitativo. Los resultados obtenidos indican que el trabajo en equipo es regular

en un 50%; el estrés laboral es moderado en un 92%; es así que se concluye que existe relación moderada entre las variables de estudio con una correlación de Spearman de -0,599. Así mismo las dimensiones: agotamiento emocional y despersonalización se relacionan significativamente con el trabajo en equipo, sin embargo, la dimensión relaciones personales no se relaciona con dicha variable (p. 55).

El marco teórico del estudio se basa en las teorías sobre de Trabajo en Equipo, sobre ello, Ezequiel (2001) considera que:

El trabajo en equipo se caracteriza por ser un proceso que otorga a las personas alcanzar un resultado, lo cual posee un propósito común donde los miembros del equipo están en la capacidad de desarrollar relaciones que permitan obtener metas en común (p. 13).

Como lo afirma Asencio (2018) es aquel conjunto de personas que tienen la capacidad de interactuar unas con otras, de tener conocimiento de la personalidad de las otras, con sus semblantes o apariencias positivo y negativo, y de percibirse a sí mismo y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que logran será, por tanto, muy superior en cantidad y calidad al que va resultar de la simple suma del trabajo individual de sus integrantes (p.7).

Para conceptualizar trabajo en equipo se debe tener en cuenta tres aspectos que deben existir, el conjunto de personas, la organización y un objeto común.

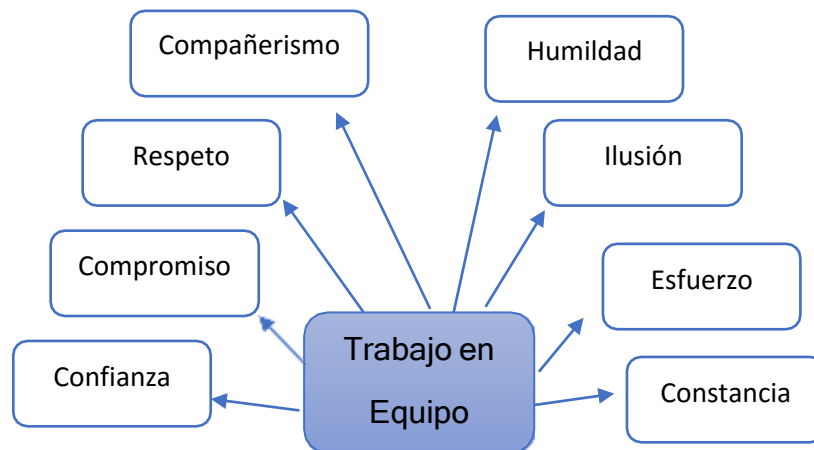
Por otra parte, existe una diferencia entre grupo y equipo, el primero se define como el conjunto de personas que se unen para desarrollar una actividad común; mientras que el segundo se denomina así puesto que es el conjunto reducido de personas, que se organizan para realizar un trabajo u actividad en común y en cuyo desarrollo determinan ciertas normas de funcionamiento y roles. Uno de los integrantes del equipo suele desenvolverse como líder o responsable y

este tiene la responsabilidad de guiar y llevar hasta cumplir con el propósito que tiene el equipo a todos los miembros del equipo (Vertice, 2007, p. 4)

En cuanto a los valores en el trabajo en equipo: resalta la aptitud de los integrantes del equipo puesto que tiene que tener comunicación abierta y directa, honestidad, cercanía, colaboración, no siempre las ideas convergen, pero en el momento que hay divergencia de ideas es necesario equilibrar cuál es la mejor idea y luego tener consenso.

Figura 1

Valores de Trabajo en Equipo



Confianza: Es conjunto con el compromiso, el pilar básico del trabajo en equipo. La confianza es el pegamento que mantendrá unidos los lazos como conjunto y que puede provocar la ruptura si llegamos a perderla. Sin confianza no ahí comunicación sana. Compromiso: es la labor que estamos desarrollando y el objetivo que pretendemos alcanzar. Sin compromiso se descuidan las obligaciones y se pierde la atención al detalle. Respeto: es esencial que todos los miembros del equipo se respeten a sí mismos y a sus compañeros. Compañerismo: Si vivimos el compañerismo como un acto de generosidad y de aporte al conjunto, podremos superar cualquier situación compleja sin mayores consecuencias. Humildad: el ego y la humildad no casan en una misma relación, por lo que en el trabajo en equipo tampoco encuentra su sitio. Si queremos ser un

equipo de trabajo centrado en nuestros objetivos y alejados de elementos negativos, debemos apostar por potenciar la humildad y dejar a un lado el ego. (Asencio, 2018, pág. 15)

El trabajo en equipo es la sinergia que se produce entre los miembros del equipo, generando un entorno donde estén en la capacidad de contribuir y promover un ambiente positivo en la organización; es así que los miembros de todo equipo deben ser flexible para adaptarse a cualquier contexto de manera cooperativa, donde se logren los objetivos mediante la colaboración y la interdependencia (Tarricone & Luca, 2002, p. 641)

Trabajo en equipo para (Vertice, 2007) se define como aquellos valores y actitudes que conforman dentro de una sociedad o cultura, por lo que es la capacidad de trabajar colaborativamente, asertivamente e inspirando confianza para satisfacer las necesidades de las demandas actuales (p. 10).

Para la editorial esta sugerencia sirve para introducir la estructura básica que tiene que apoyarse en las “cinco c” a saber:

Complementariedad: cuando un equipo de trabajo está conectado a la empresa, los miembros del equipo discutirán el desempeño del equipo en relación con las prioridades de la empresa y la opinión del cliente. Las necesidades del equipo se considerarán en relación con lo que es bueno para toda la empresa y cuál será la mejor manera de lograr los objetivos juntos. Coordinación: la capacidad de un equipo exitoso está directamente relacionada con las habilidades que poseen los miembros del equipo y el ingenio que aplican los miembros del equipo. Los equipos de trabajo necesitan personas que tengan buenas habilidades laborales y sociales y que estén dispuestas a aprender. Los equipos también necesitan líderes que asuman la responsabilidad de hacer las cosas. Comunicación: juega un papel importante para permitir que un grupo de trabajo alcance su máxima capacidad. Los miembros del equipo deben poder decir lo que piensan, pedir ayuda y compartir nuevas ideas. Esto solo puede suceder en un entorno en el que los miembros del equipo confían entre sí y se centran en las soluciones, no en los problemas. La comunicación abierta es importante para el éxito de un equipo. Para poder evaluar el desempeño laboral de un equipo, los

miembros deben proporcionar comentarios honestos, ser capaces de aceptar críticas prácticas y resolver cualquier problema sin quejarse. La comunicación directa y honesta es un factor importante en estos casos. Confianza: se basa en el buen accionar del resto de sus compañeros, lo cual permite generar éxito en el equipo. Compromiso: con la intención y la ética de una empresa proporciona un claro sentido de enfoque. Una vez que los miembros del equipo entienden cómo su trabajo encaja en los objetivos de la empresa y que sus metas son alcanzables, las personas están listas para dejar de lado las necesidades personales en beneficio del equipo, departamento o empresa. Una vez que se acuerda un propósito compartido, cada equipo puede desarrollar publicaciones de objetivos y enfocarse en mejorar continuamente. El tiempo dedicado a poner a todos los miembros del equipo en la misma página reducirá las posibilidades de desastres en una etapa posterior (Vertice, 2007, p.12)

Para Rufino (2019). Es fundamental poseer un nivel de coordinación adecuado, porque permite la unión de los trabajadores y un ambiente de confianza para lograr resultados acordes a los objetivos propuestos. Así mismo la interacción es fundamental para recoger diversas ideas que permitan mejorar y dar solución a los problemas que se presenten y de esa manera satisfacer las necesidades de los pacientes; Respecto a la comprensión, se basa en lograr empatía con todos los miembros del equipo, ya que es un elemento importante dentro del trabajo en equipo (Rufino, 2019)

Hernan (2017) mencionó que la calidad del servicio es la diferencia entre la percepción del servicio recibido y las expectativas del paciente por el servicio encontrado en el que la percepción y la expectativa son los dos elementos centrales de la calidad del servicio. Por lo que es de buena calidad de servicio si cumple y supera constantemente las expectativas del cliente (p. 77)

Entonces, desarrollar y ofrecer una excelente calidad de servicio es sin duda un insumo importante para satisfacer y superar las expectativas y necesidades del cliente, lo que a su vez influye positivamente en el comportamiento de fidelización de los clientes y mejora el desempeño e imagen organizacional, acelera las ventas y el crecimiento de una empresa en un mercado cada vez más competitivo. medio ambiente. Por lo tanto, mirando el

entorno competitivo, los hospitales están obligados a desarrollar sus estrategias para diferenciarse de otros que solo se puede lograr a través de la entrega de una excelente calidad de servicio. El alto nivel de calidad del servicio determina la satisfacción del cliente que con lleva de manera significativa a las empresas a obtener una ventaja competitiva sostenible en el mercado volátil (Neupane & Devkota, 2017, p. 166)

Tschohl (2014) menciona que la calidad del servicio es “la guía que sigue todo el recurso humano de una organización u entidad para alcanzar la satisfacción de los usuarios” (p. 9). Esto comprende a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que se relacionan de manera directa o a las que se comunican por medio del teléfono o cualquier otro medio de comunicación.

La calidad del servicio es una idoneidad de uso, conformidad con los requisitos que se centra en la evaluación del cliente sobre la forma y el resultado en que se presta un servicio; o también es la diferencia entre la percepción del cliente sobre el desempeño real del servicio y sus expectativas de los servicios de la empresa. Es así que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente / paciente tiene una relación de causa y efecto entre sí y juegan un papel decisivo para la existencia y el éxito de los negocios en el mercado competitivo de alta tecnología de hoy. Por lo tanto, la satisfacción del cliente es el grado en el cual se siente satisfecho con el producto y servicio ofrecido por la organización, que es una herramienta para moldear la intención de recompra del cliente, la lealtad del cliente, mejorar el valor de vida del cliente y desalentar la rotación del cliente (Murti, et al., 2013, p. 34)

La calidad del servicio es un concepto único y abstracto, difícil de definir y medir. Sin embargo, se define como “la actitudes o juicios valorativos del cliente o paciente hacia los servicios brindados, en ese sentido se refiere a la diferencia entre las expectativas que posee el cliente con las percepciones del rendimiento del servicio” (Pantoja, et al., 2008, p. 53)

Forrellat (2014) menciona que la calidad en los servicios de salud presenta la calidad técnica y la calidad funcional. La primera relacionada a las habilidades y

precisión de los procedimientos; mientras que lo otro se basa en la manera como se presentan los servicios de salud (p. 181).

La calidad del servicio de salud está asociada con la satisfacción del paciente, la lealtad y la productividad y rentabilidad de las organizaciones de salud, como resultado, las organizaciones de atención médica lo consideran un diferenciador estratégico para mantener una ventaja competitiva. Por tanto, es muy importante definir la medida y mejorar la calidad de los servicios sanitarios (Mosadeghrad, 2014, p. 211)

Para generar un cambio cultural es necesario que la calidad esté enfocada en el paciente, es decir, generar su bienestar para satisfacer sus necesidades y de esa manera comprometer al equipo a fortalecer la proactividad de los usuarios para mejorar continuamente la calidad.

El monitoreo constante de los servicios de salud es muy importante, por lo que la medición de la percepción del paciente sobre la calidad de la atención médica, como pieza fundamental en la evaluación de la calidad, ha ocasionado mucha atención en los últimos años. El seguimiento proporciona información importante sobre la calidad del servicio que no se puede obtener a través de los medios tradicionales de evaluación del desempeño (Moghaddam, et al., 2019, p. 8)

Para ser medido la calidad de servicio tiene que estar dimensionado en cinco aspectos importantes, entre estos se tiene los siguientes:

Dimensión elementos tangibles: esta dimensión básicamente está relacionado con la apariencia física de las instalaciones del centro de salud del distrito Curahuasi, así mismo está también relacionado al uso de materiales, equipos que se utiliza en dicho centro de salud; por otro lado, también va ligado al personal, este factor este importante dentro del centro de salud, porque es la primera persona quien presta el servicio hacia los pacientes. Dimensión capacidad de respuestas: esta dimensión básicamente está ligado a la predisposición que tiene el personal de salud en la atención que brinda a los pacientes, lo que implica que el personal de salud debe dar respuestas correctas

y claras al problema de los pacientes con la finalidad de evitar todo tipo de conflictos y confusiones relacionados a un deficiente servicio al paciente. Dimensión fiabilidad: esta dimensión implica que el personal de salud del distrito de Curahuasi debe ejercer sus funciones de manera cuidadosa, así mismo este centro de salud debe de cumplir con todas sus promesas; estas promesas están relacionados directamente con los suministros del servicio, solución de problemas y fijación de precios. Dimensión seguridad: esta dimensión está relacionado a que el personal de salud que brinda el servicio al paciente debe inspirar confianza y credibilidad hacia los pacientes, para eso es necesario que el personal que labora en este centro de salud debe portar su carnet de identificación y a la vez debe de indicar cuál es su función dentro del centro de salud. Dimensión empatía: basado en la atención personalizada que se realiza a cada paciente, este tipo de servicio se realiza en base a los gustos y preferencias de cada paciente; por lo que es necesario que el personal de salud del distrito de Curahuasi este bien capacitado para cumplir sus funciones de manera más óptima posible (Zeithaml & Parasuraman, 2004, p. 14).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, puesto que “está orientado a un objetivo concreto de carácter práctico” (Carrasco, 2013, p. 49).

Diseño de investigación

Es de tipo no experimental transversal, puesto que “no se manipularon las variables, solo se observó la realidad tal cual se presenta. Es de alcance descriptivo correlacional, ya que se pretende vincular ambas variables” (Hernández, et al, 2014, p. 152).

Así mismo es de enfoque cuantitativo por “ser una medición numérica de cantidades, en el caso de la investigación a los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi se les realizará preguntas en cuestionarios de donde se obtendrá la valorización numérica para un análisis respectivo” (p. 4)

3.2. Variables y operacionalización

- Variable independiente: trabajo en equipo
- Variable dependiente: calidad de servicio

Definen: “Una variable es un atributo que puede balancearse y la alteran es capaz de calcular u observarse” (Hernández, et al, p. 105)

Variable independiente: Trabajo en equipo

Definición conceptual

Robbins y Coulter (2007) definen el trabajo en equipo “como el conjunto de integrantes que laboran intensamente con la finalidad de lograr un objetivo en común efectuando en su accionar diario sinergias positivas,

desarrollando sus habilidades y responsabilidades de manera individual y colectiva” (p. 67)

Definición operacional

Se realizará considerando las cinco dimensiones, con dos indicadores cada uno:

Tabla 1

Concepto operacional de Trabajo en Equipo

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición
Complementariedad	Sinergia		
	Habilidades		
Coordinación	Líder		
	Resultados		
Comunicación	Componente esencial		Escala <u>likert</u>
	Comunicación Abierta		
Confianza	Anteponer al éxito del equipo		
	Seguridad		
Compromiso	Consecución de Objetivos		
	Compromiso Individual		

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Calidad de servicio se define como “la diferencia entre lo que perciben los pacientes con las expectativas que asumen en un determinado contexto. A su vez, en estos tiempos es más exigente el servicio brindado, es por ello necesario aunar fuerzas para mejorar la calidad” (Duque & Palacios, 2017, p. 199).

Definición operacional

Se realizará considerando las 5 dimensiones y los indicadores referidos midiéndolas a través de la escala ordinal.

Tabla 2*Concepto operacional de calidad de servicio*

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición
Fiabilidad	Cumplimiento		
	Efectividad		
	Honestidad		
Capacidad de Respuesta	Disponibilidad		
	Flexibilidad		
	Atención a reclamos		
Seguridad	Confianza		Escala Likert
	Suficiencia		
Empatía	Amabilidad		
	Interés		
Elementos Tangibles	Equipamiento		
	Presentación		
	Infraestructura		

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es “el conjunto de personas, organizaciones u otros que se conforman en un determinado lugar” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Dentro de este análisis la población está compuesta por todos los servidores asistenciales, siendo un total de 69.

Muestra:

Es “una parte representativa de la población de estudio en el cual se aplica los instrumentos para recolectar los datos de manera precisa” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014)

Por ello en la investigación se tomó la muestra probabilística para determinar dicha muestra de estudio

$$n = \frac{z^2 * p * q + N}{E^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra a ser calculado

N = Tamaño de la población = 69 servidores asistenciales

p = Proporción de aciertos = 0,5

q = Proporción de aciertos = 0,5

E = Error = 5 % = 0,05

z = Nivel de confianza al 95 % = 1,96

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 69}{0,05^2 * (69 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$\frac{0,9604 * 69}{0,0025 * 68 + 0,9604}$$

$$n = 58,62$$

Por lo tanto, redondeando el tamaño de la muestra ha sido igual a 59 servidores del centro de salud de Curahuasi.

Muestreo

Es de tipo probabilístico puesto que el propósito es que toda la población tenga la posibilidad de ser elegida como parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada ha sido la encuesta con escalamiento tipo Likert y como instrumento se utilizó el cuestionario puesto que “permite recoger datos a través de un conjunto de preguntas establecida de manera clara y precisa que permita recoger información de las variables de estudio” (Hernández, et al ,2014, p. 217)

Tabla 3

Ficha técnica: Cuestionario para la evaluación de Trabajo en Equipo

Año:	2021
Autoras:	Lilian Kelma Díaz Ramos y Solansh Urpi Huaman Guevara
Objetivo:	Evaluar la influencia del trabajo en equipo
Destinatarios:	Servidores asistenciales del centro de salud Curahuasi
Administración:	Individual
Contenido:	Consta de 10 ítems en 05 dimensiones: complementariedad, Coordinación, comunicación, confianza, compromiso
Duración:	4 horas
Puntuación:	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

Tabla 4

Ficha técnica: Cuestionario para la evaluación de Calidad de Servicio

Año:	2021
Autoras:	Lilian Kelma Díaz Ramos y Solansh Urpi Huaman Guevara
Objetivo:	Evaluar el nivel de la calidad de servicio
Destinatarios:	Servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi
Administración:	Individual
Contenido:	Consta de 12 ítems y 05 dimensiones: Fiabilidad, capacidad De respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles
Duración:	4 horas
Puntuación:	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre

Validez y confiabilidad

Validez

Para hallar la validez de dichos cuestionarios, se sometió a juicio de expertos Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), los expertos dan su punto de vista del instrumento según la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia en cada ítem. La prueba de validez de contenido, fue aceptado por los siguientes expertos.

Tabla 5

Validación de expertos

Documento Nacional de Identidad	Nombres y Apellidos	Institución	Calificación
DNI: 07909441	Dr.: Dios Zárate Luis Enrique	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
DNI: 09586832	Mg. Beatriz Panche Rodriguez	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
DNI: 08273208	López Landauro Rafael Arturo	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable

Confiabilidad.

Para determinar el grado de confiabilidad se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach como se muestra en la siguiente formula:

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

S_i^2 = es la varianza del ítem i ,

S_t^2 = es la varianza de los valores totales analizados y

K = es el número de ítems utilizados en el cuestionario.

Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos para la medición de trabajo en equipo y calidad de servicio

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° items
Trabajo en equipo	0.766	10
Calidad de servicio	0.614	12

En la tabla 6 se puede visualizar los resultados hallados del estudio de recolección de datos sobre las variables estudiadas, para trabajo en equipo nos arrojó un valor del 0.766, dicho valor indica que el instrumento presenta una fuerte confiabilidad, por otro lado, para la variable calidad de servicio se obtuvo un valor de 0.614, dicho valor indica la existencia de una moderada confiabilidad. Con estos resultados se logra determinar que se puede proceder con la utilización de estos cuestionarios en la muestra actual.

3.5. Procedimientos

Se procedió a recolectar los datos previamente validados por el juicio de expertos, luego se organiza un Excel con la base de datos, posteriormente se procesó los datos en el spss versión 25.

3.6. Método de análisis de datos

La encuesta realizada fue aplicado a los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi, que en el capítulo de resultados ,se organiza un análisis descriptivo inferencial , uso de tablas y gráficos .

Tabla 7

Baremación para la variable trabajo en equipo

Dimensiones/Variable	Muy pésimo	Pésimo	Óptimo	Muy óptimo
Compromiso	2-3	4	5	6-7
Coordinación	5	6	7	8-9
Comunicación	6	7	8	9
Confianza	4-5	6	7-8	9
Compromiso	4-5	6	7-8	9-10
Trabajo en Equipo	25-27	28-32	33-35	36-38

Tabla 8

Baremación para la variable calidad de servicio

Dimensiones/Variable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Fiabilidad	6	7-8	9	11
Capacidad de respuesta	6-7	8	9	10
Seguridad	5	6	7-8	9
Empatía	5	6	7	8
Elementos tangibles	9	10-11	12	13
Calidad de servicio	36-38	39-41	42-43	44-45

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta los derechos de autor, respetando las normas APA. Así mismo la información obtenida fue en total confidencialidad, con fines solamente educativos.

4. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la variable Trabajo en equipo

Tabla 9

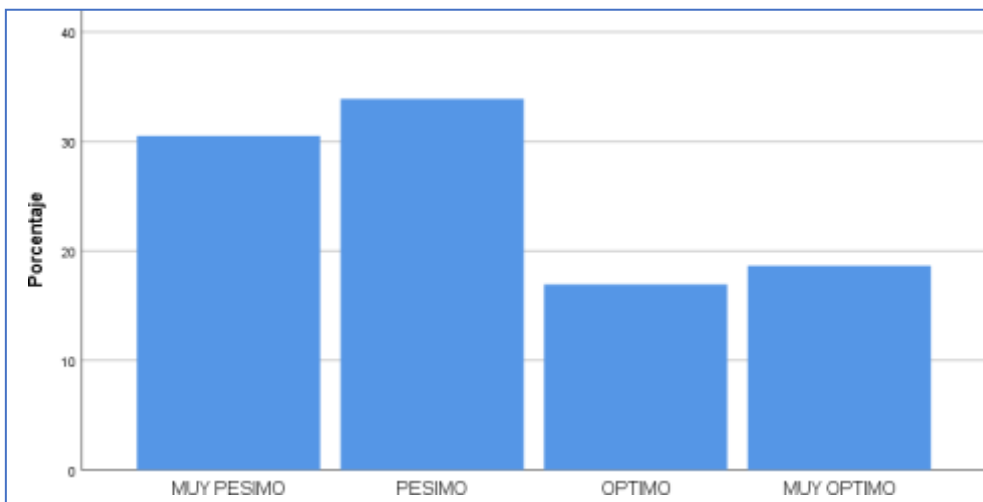
Resultados de la Variable Trabajo en Equipo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY PESIMO	18	30,5	30,5	30,5
PESIMO	20	33,9	33,9	64,4
OPTIMO	10	16,9	16,9	81,4
MUY OPTIMO	11	18,6	18,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base al trabajo de campo

Figura 2

Resultados de la Variable Trabajo en Equipo.



Interpretación:

Como se aprecia en la Tabla 9, se observa que el 33,9% de los encuestados indican que el Trabajo en equipo es pésimo; seguido del 30,5% que mencionan que es muy pésimo; por otra parte, el 18,6% indican que el trabajo en equipo ha

sido muy óptimo; finalmente el 16,9% sostienen que el trabajo en equipo es óptimo.

Tabla 10

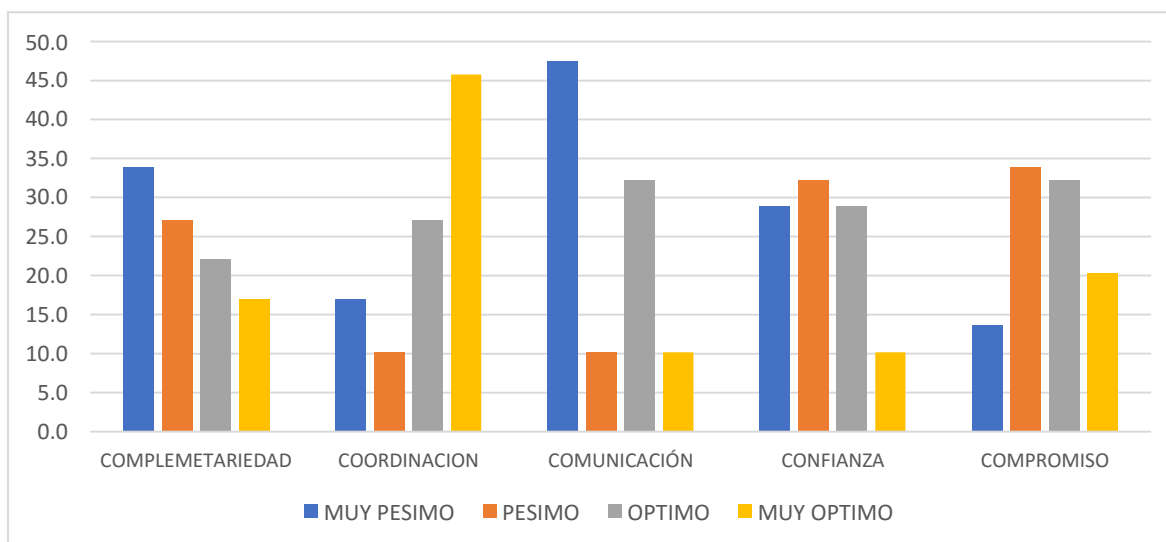
Descripción de las dimensiones de la variable Trabajo en equipo

CATEGORIAS		MUY PESIMO	PESIMO	OPTIMO	MUY OPTIMO	Total
COMPLEMENTARIEDAD	Frecuencia	20	16	13	10	59
	Porcentaje	33.9	27.1	22.0	16.9	100.0
COORDINACION	Frecuencia	10	6	16	27	59
	Porcentaje	16.9	10.2	27.1	45.8	100.0
COMUNICACION	Frecuencia	28	6	19	6	59
	Porcentaje	47.5	10.2	32.2	10.2	100.0
CONFIANZA	Frecuencia	17	19	17	6	59
	Porcentaje	28.8	32.2	28.8	10.2	100.0
COMPROMISO	Frecuencia	8	20	19	12	59
	Porcentaje	13.6	33.9	32.2	20.3	100.0

Fuente: Elaboración en base al trabajo de campo

Figura 3

Descripción de las dimensiones de la variable Trabajo en equipo



Interpretación:

Los resultados de la Tabla 10 permiten evidenciar que el 33,9% indican que la complementariedad entre el personal asistencial del Centro de Salud de Curahuasi es muy pésima; Por otra parte, la coordinación es un componente que se ve en el Centro de Salud por lo que el personal considera que es muy óptimo;

en cuanto a la comunicación, el 47,5% indican que es muy pésimo y el 32,2% indican que la confianza es pésima. Finalmente, el 33,9% indican que el compromiso es pésimo.

I.1. Análisis descriptivo de la variable Calidad de Servicio

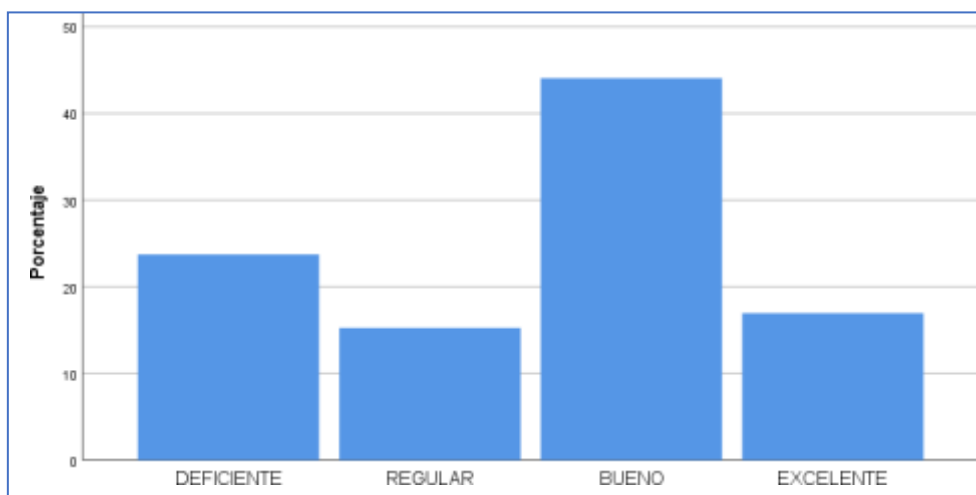
Tabla 11

Resultados descriptivos de la Variable Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	14	23,7	23,7	23,7
REGULAR	9	15,3	15,3	39,0
BUENO	26	44,1	44,1	83,1
EXCELENTE	10	16,9	16,9	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Figura 4

Resultados descriptivos de la Variable Calidad de servicio

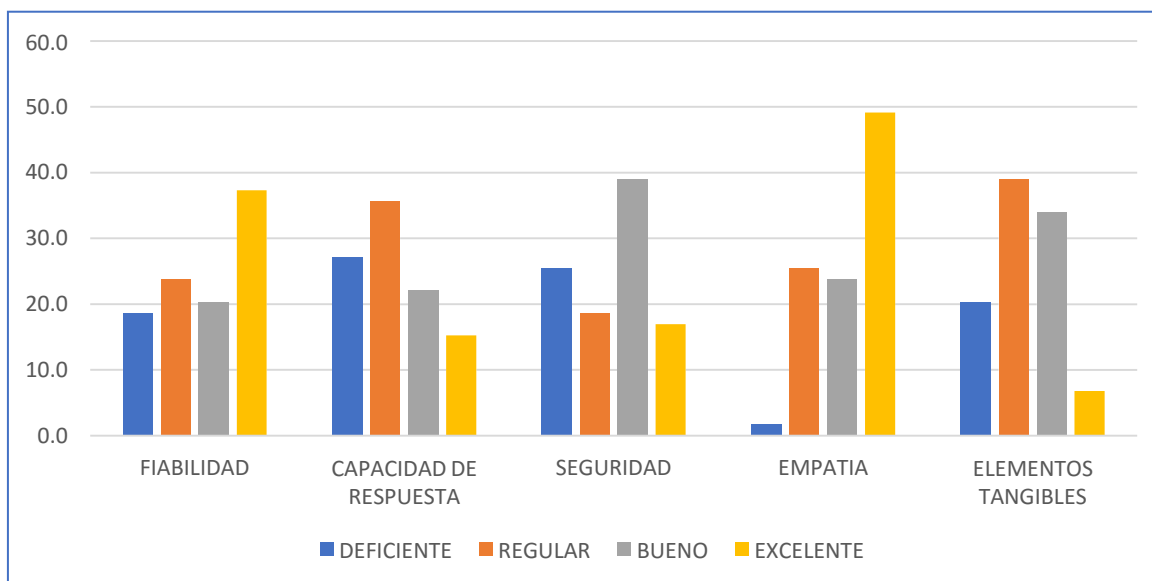


Interpretación:

Como se evidencia en la Tabla 11, se observa que, en cuanto a la calidad de servicios brindados, el 44,1% indica que es bueno: seguido del 23,7% que mencionaron deficiente; así mismo el 16,9% que indican excelente, finalmente el 15,3% mencionó que se da de manera regular.

Tabla 12*Descripción de las dimensiones de la variable Calidad de servicio*

CATEGORIAS		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total
FIABILIDAD	Frecuencia	11	14	12	22	59
	Porcentaje	18.6	23.7	20.3	37.3	100.0
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	16	21	13	9	59
	Porcentaje	27.1	35.6	22.0	15.3	100.0
SEGURIDAD	Frecuencia	15	11	23	10	59
	Porcentaje	25.4	18.6	39.0	16.9	100.0
EMPATÍA	Frecuencia	1	15	14	29	59
	Porcentaje	1.7	25.4	23.7	49.2	100.0
ELEMENTOS TANGIBLES	Frecuencia	12	23	20	4	59
	Porcentaje	20.3	39.0	33.9	6.8	100.0

Figura 5*Descripción de las dimensiones de la variable Calidad de servicio***Interpretación:**

Como se evidencia en la Tabla 12, la dimensión fiabilidad es excelente en un 37,3%, seguido de la capacidad de respuesta que se encuentra en regular 35.6%; en cuanto a la seguridad el 39,0% indica que es bueno; la empatía es excelente en un 49,2%; finalmente los elementos tangibles, fueron ubicados en la categoría regular con un porcentaje de 39,0%.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Formulación de Hipótesis

- Hipótesis Nula (H0): **No existe relación** entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio que brindan los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.
- Hipótesis Alterna (H1): **Existe relación** entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio que brindan los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo:

Se ha utilizado el nivel de confianza de 95% con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

Respecto a las condiciones que presenta la hipótesis se tiene lo siguiente:

- Si $p \leq 0,05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si $p > 0,05$, **se acepta la hipótesis nula (H0)** y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

Tabla 13

Tabla cruzada trabajo en equipo y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO				Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
TRABAJO	MUY PÉSIMO	9	5	4	0	18
EN EQUIPO	PÉSIMO	5	3	8	4	20
	OPTIMO	0	1	6	3	10
	MUY OPTIMO	0	0	8	3	11
Total		14	9	26	10	59

Tabla 14*Prueba chi cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,451 ^a	9	,005
Razón de verosimilitud	31,283	9	,000
Asociación lineal por lineal	18,864	1	,000
N de casos válidos	59		

Interpretación

Como se evidencia en la Tabla 13; el Trabajo en equipo es muy optimo, de igual manera la calidad de servicio se encuentra en la categoría de bueno; es así que al realizar la prueba de Chi cuadrado se observa que la significancia es $p < 0,05$ por lo cual se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: Existe relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio que brindan los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el trabajo en equipo y la fiabilidad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis Alternativa (H1): Existe relación entre el trabajo en equipo y la fiabilidad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo:

Se ha utilizado el nivel de confianza de 95% con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

Respecto a las condiciones que presenta la hipótesis se tiene lo siguiente:

- Si $p \leq 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si $p > 0,05$, **se acepta la** hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

Tabla 13

Tabla Cruzada Trabajo en equipo y Fiabilidad

		FIABILIDAD				Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
TRABAJO EN EQUIPO	MUY PÉSIMO	6	7	3	2	18
	PÉSIMO	5	5	3	7	20
	OPTIMO	0	0	3	7	10
	MUY OPTIMO	0	2	3	6	11
Total		11	14	12	22	59

Fuente: Elaboración en base al trabajo de campo

Tabla 14*Prueba chi cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,907 ^a	9	,026
Razón de verosimilitud	25,002	9	,003
Asociación lineal por lineal	13,741	1	,000
N de casos válidos	59		

Interpretación

Como se observa en la Tabla 14, la prueba Chi Cuadrado muestra una significancia de 0,026 siendo menor a $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula concluyendo que: Existe relación entre el trabajo en equipo y la fiabilidad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis Alternativa (H1): Existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo:

Se ha utilizado el nivel de confianza de 95% con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

Respecto a las condiciones que presenta la hipótesis se tiene lo siguiente:

- Si $p \leq 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si $p > 0,05$, **se acepta la** hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

Tabla 15

Tabla Cruzada Trabajo en equipo y capacidad de respuesta

		CAPACIDAD DE RESPUESTA				Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
TRABAJO EN EQUIPO	MUY PESIMO	6	7	5	0	18
	PESIMO	2	7	7	4	20
	OPTIMO	5	2	0	3	10
	MUY OPTIMO	3	5	1	2	11
Total		16	21	13	9	59

Tabla 16*Prueba chi cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,752 ^a	9	,048
Razón de verosimilitud	19,734	9	,020
Asociación lineal por lineal	,082	1	,774
N de casos válidos	59		

Interpretación:

Como se aprecia en la Tabla 16, la prueba Chi Cuadrado muestra una significancia de 0,048 siendo un valor $p < 0,05$ por lo que aceptamos la hipótesis alterna concluyendo que: Existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis específica 3

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el trabajo en equipo y la seguridad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis Alternativa (H1): Existe relación entre el trabajo en equipo y la seguridad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo:

Se ha utilizado el nivel de confianza de 95% con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

Respecto a las condiciones que presenta la hipótesis se tiene lo siguiente:

- Si $p \leq 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si $p > 0,05$, **se acepta la** hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

Tabla 17

Tabla cruzada trabajo en equipo y seguridad

		SEGURIDAD				Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
TRABAJO EN EQUIPO	MUY PÉSIMO	5	2	7	4	18
	PÉSIMO	2	4	11	3	20
	OPTIMO	5	2	3	0	10
	MUY OPTIMO	3	3	2	3	11
Total		15	11	23	10	59

Tabla 18*Prueba de chi cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,789 ^a	9	,029
Razón de verosimilitud	12,596	9	,182
Asociación lineal por lineal	,975	1	,323
N de casos válidos	59		

Interpretación

Como se observa en la Tabla 18 el valor de la significancia es de 0,029, siendo un valor menor a $p < 0,05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y aceptamos a alterna, es así que se concluye que: Existe relación entre el trabajo en equipo y la seguridad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis específica 4

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el trabajo en equipo y la empatía de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis Alternativa (H1): Existe relación entre el trabajo en equipo y la empatía de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo:

Se ha utilizado el nivel de confianza de 95% con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

Respecto a las condiciones que presenta la hipótesis se tiene lo siguiente:

- Si $p \leq 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si $p > 0,05$, **se acepta la** hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

Tabla 19

Tabla cruzada trabajo en equipo y empatía

		EMPATIA				Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
TRABAJO EN EQUIPO	MUY PÉSIMO		10	5	2	18
	PÉSIMO	0	3	7	10	20
	OPTIMO	0	0	1	9	10
	MUY OPTIMO		2	1	8	11
Total		1	15	14	29	59

Tabla 20*Prueba Chi cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,253 ^a	9	,003
Razón de verosimilitud	28,422	9	,001
Asociación lineal por lineal	14,692	1	,000
N de casos válidos	59		

Interpretación:

En la Tabla 20 se aprecia la significancia de la prueba Chi Cuadrado, siendo un valor de 0,003; por lo que es menor a $p < 0,05$, lo que significa que aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la nula, concluyendo que: Existe relación entre el trabajo en equipo y la empatía de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis específica 5

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el trabajo en equipo y los elementos tangibles de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación entre el trabajo en equipo y los elementos tangibles de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo:

Se ha utilizado el nivel de confianza de 95% con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

Respecto a las condiciones que presenta la hipótesis se tiene lo siguiente:

- Si $p \leq 0,05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si $p > 0,05$, **se acepta la** hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

Tabla 21

Tabla cruzada trabajo en equipo y elementos tangibles

		ELEMENTOS TANGIBLES				Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
TRABAJO EN EQUIPO	MUY PÉSIMO	6	7	2	3	18
	PÉSIMO	5	8	7	0	20
	OPTIMO	1	4	4	1	10
	MUY OPTIMO	0	4	7	0	11
Total		12	23	20	4	59

Tabla 22*Prueba Chi cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,092 ^a	9	,048
Razón de verosimilitud	18,901	9	,026
Asociación lineal por lineal	3,372	1	,066
N de casos válidos	59		

Interpretación

Los resultados de la Tabla 22 permiten evidenciar que la significancia presenta un valor de 0,048 siendo un valor menor a $p < 0,05$. Ello significa que aceptamos la hipótesis alterna concluyendo que: Existe relación entre el trabajo en equipo y los elementos tangibles de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021.

II. DISCUSIONES

En el presente estudio se realizó la prueba de hipótesis general; la cual concluyo que existe una relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi, evidenciando un valor de $p < 0,05$. Este hallazgo coincide con los estudios de Huamán (2019) Cusiquispe (2019) Huamán Ayala (2021) quienes demostraron que existe una relación entre las variables.

Asimismo, al realizar la prueba de hipótesis específica 1 se concluyó que existe una relación entre trabajo en equipo y la fiabilidad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi, evidenciando un valor de $p < 0,05$. Estos hallazgos coinciden con las investigaciones de Huamán (2019) Cusiquispe (2019) Huamán Ayala (2021), quienes demostraron que existe una relación entre las variables de estudio.

Igualmente, al realizar la prueba de hipótesis específica 2 se concluyó que existe una relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuestas de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi, evidenciando un valor de $p < 0,05$. Este hallazgo coincide con las investigaciones de Huamán (2019) Cusi Quispe (2019) Huamán Ayala (2021), quienes demostraron que existe una relación entre las variables.

Por otro lado, al realizar la prueba de hipótesis específica 3 se concluyó que existe una relación entre el trabajo en equipo y la seguridad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi, evidenciando un valor de $p < 0,05$. Este hallazgo coincide con las investigaciones de Huamán (2019) Cusiquispe (2019) Huamán Ayala (2019), quienes demostraron que existe una relación entre las variables.

También, al realizar la prueba de hipótesis específica 4 se concluyó que existe una relación entre el trabajo en equipo y la empatía en los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi, evidenciando un valor de $p < 0,05$.

Este hallazgo coincide con las investigaciones de Huamán (2019) Cusiquispe (2019) Huamán Ayala (2021), quienes demostraron que existe una relación entre las variables.

Además, al realizar la prueba de hipótesis específica 5 se concluyó que existe una relación entre el trabajo en equipo y los elementos tangibles de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi, evidenciando un valor de $p < 0,05$. Este hallazgo coincide con las investigaciones de Huamán (2019) Cusiquispe (2019) Huamán Ayala (2019), quienes demostraron que existe una relación entre las variables.

III. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio de los servidores asistenciales del centro de salud de curahuasi en el año 2021. Puesto que la significancia tiene un valor de $p=0,05$.

Se determinó que existe relación entre el trabajo en equipo y la fiabilidad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021. Puesto que la significancia tiene un valor de $p=0,026$.

Se determinó que Existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021, donde el valor de $p=0,048$. Por lo tanto, es significativo.

Se determinó que existe relación entre el trabajo en equipo y la seguridad de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021, con una significancia de $p=0,029$ siendo menor a $p<0,05$ por lo cual es significativo.

Se determinó que existe relación entre el trabajo en equipo y la empatía de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021, habida cuenta que el valor de $p=0,003$; por lo tanto, es significativo ($p<0,05$)

Se determinó que existe relación entre el trabajo en equipo y los elementos tangibles de los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi en el año 2021, siendo el valor de la significancia $p<0,05$ es decir fue de $0,048$ por lo cual es significativo.

VI: RECOMENDACIONES

Para finalizar el trabajo de investigación se darán recomendaciones en base a los resultados:

Primero: Se sugiere, seguir realizando proyectos de trabajo en equipo y seguir un plan de trabajo de calidad de servicio.

Segundo: Se sugiere que el personal asistencial debería entrenarse no solo en habilidades técnicas propias de su profesión, sino también en habilidades favorecedoras a las relaciones personales para desarrollar mucho más la complementariedad de los miembros del trabajo en equipo.

Tercero: Se sugiere mejorar la calidad de servicio en la atención a los pacientes; mejorar la infraestructura y capacitar al personal médico, administrativo y al personal de seguridad.

Cuarto: Se sugiere que al personal en general, brindar una adecuada atención a los pacientes, ya que debemos otorgarles seguridad, confianza y respeto. Por ende, se debe mostrar interés en su problema de salud y brindar una atención personalizada.

Quinto: La dirección debe propiciar espacios adecuados en los establecimientos de salud para realizar reuniones constantemente, charlas, conversatorio con todo el personal que sirva como motivación al equipo para facilitar la comunicación.

REFERENCIAS

- Araujo, S. (2015). *La satisfacción del cliente y su relación con la calidad del servicio de la Empresa Inversiones y Representaciones Panorte S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2015*. Lima: UCV.
- Asencio, A. D. (2018). *Trabajo en Equipo*. España: ELEARNING S.L.
- BALMÓN, M. F. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Barroso, C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios. Consecuencias para la rentabilidad*. Sevilla.
- Calahorrano, O., & Suárez, R. (2014). *“La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Jerusalén”*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial SAn Marcos E. I. R. L.
- Crosby, P. (1998). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México: Compañía Editorial Continental.
- Ezequiel A., M. J. (2001). *El Trabajo en Equipo*. Mexico: Editorial Progreso S.A.
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 10-26.
- Hernan O, A. D. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Ciencias económicas y empresariales*, 1-11.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Huamán, E. (2021). *Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por Covid-19, periodo 2020*. Lima: UCV.
- Maldonado, A. (2015). *“El Trabajo en Equipo y su influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios del área de vinculación de la Empresa Pública PETROECUADOR”*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Martinez, A. y. (2012). *Calidad de servicio*.

- Moghaddam, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*.
- Mora Contreras, C. E. (2019). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CONSUMIDOR . *REMARK Revista Brasileira de Marketing* , 1-18.
- Mosadeghrad, A. (2014). Factors Affecting Medical Service Quality. *Iran Journal Public Health*, 210-220.
- Murti, A., Deshpande, A., & Srivastava, N. (2013). Service Quality. Customer (Patient) Satisfaction and Behavioural Intention in Health Care Services: Exploring the Indian Perspective. *Journal of Health Management*, 29-44.
- Neupane, R., & Devkota, M. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *Int. J. Soc. Sc. Manage.*, 165-176.
- OPS. (2008). *“Sistemas de salud basados en la Atención Primaria de Salud: Estrategias para el desarrollo de los equipos de APS”*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Ormeño, V. (15 de Julio de 2021). *Cadena de abastecimiento integrada: ¿La solución para mejorar la calidad de atención de los centros de salud?* Obtenido de <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2021/07/cadena-de-abastecimiento-integrada-la-solucion-para-mejorar-la-calidad-de-atencion-de-los-centros-de-salud.html/>
- Pantoja, T., Beltran, M., & Moreno, G. (2008). Patients' perspective in Chilean primary care: a questionnaire validation study. *Int J Qual Health Care.*, 51-57.
- Pedraza, Gonzales, & verastegui. (2015). la calidad de servicio . *Conciencia Tecnológica*, 39-45.
- Rodríguez, D. (2015). *“De qué manera influye el Contrato Psicológico para el cambio en la Calidad de Servicio y el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la empresa LEADCOM del Ecuador S. A”*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

- Rojas, A. (2019). *Prevención de riesgos laborales en base del trabajo en equipo para el cumplimiento de las normas dadas por la Empresa Sodimac, Huacho - 2019*. Lima: UCV.
- Tarricone, P., & Luca, J. (2002). *Successful teamwork: A case study*. HERDSA.
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente*. Estados Unidos de America: service Iquality Institute Latin America.
- Vargas C., M. ., (2018). *Calidad en el servicio en la quinta restaurante Waly Cusco 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Vertice, E. (2007). *Coordinacion de equipos de trabajo* . España: Vertice .
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge: Marketing Science Institute.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalizacion de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Trabajo en Equipo	<p>Robbins y Coulter (2007) menciona que:</p> <p>El trabajo en equipo es un grupo el cual está conformado por integrantes que trabajan intensamente para alcanzar un mismo objetivo utilizando y dando uso a su sinergia positiva con habilidades y responsabilidades mutuas e individuales</p>	<p>En el centro de salud de Curahuasi, es conveniente medir el trabajo en equipo, a través de un instrumento de medición como el cuestionario</p>	Complementariedad	Sinergia		<p>Escala de Likert de 5 niveles, donde:</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca 3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>
				Habilidades		
			Coordinación	Líder		
				Resultados		
			Comunicación	Componente esencial		
				Comunicación Abierta		
			Confianza	Anteponer al éxito del equipo		
				Seguridad		
			Compromiso	Consecución de Objetivos		
				Compromiso Individual		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	<p>(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991)</p> <p>La calidad de servicio se define como la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados por la empresa</p>	En el centro de salud de Curahuasi, es conveniente medir la calidad de servicio, a través de un instrumento de medición como el cuestionario	Fiabilidad	Cumplimiento		
				Efectividad		
				Honestidad		
			Capacidad de Respuesta	Disponibilidad		
				Flexibilidad		
				Atención a Reclamos		
			Seguridad	Confianza		
				Suficiencia		
			Empatía	Amabilidad		
				Interés		
			Elementos Tangibles	Equipamiento		
				Presentación		
Infraestructura						

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

“Trabajo en Equipo y Calidad de Servicio de los Servidores Asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi en el Año 2021”

La encuesta tiene por objetivo percibir su opinión acerca del Trabajo en equipo Y Calidad de servicio en el Centro de Salud de Curahuasi, de ante mano agradeceremos que responda a las preguntas con veracidad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Marca los espacios con una (X) considerando los valores:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
1	2	3	4	5				
DIMENSIONES		INDICADORES	1	2	3	4	5	
Complementariedad	1	Se reúnen los servidores asistenciales para el desarrollo de sus actividades como equipo						
	2	Dentro del Centro de salud de Curahuasi la gerencia detecta las habilidades de los servidores asistenciales						
Coordinación	3	Cree usted que existe disputas entre los servidores asistenciales por el liderazgo en el centro de salud de Curahuasi						
	4	Considera usted que todo el trabajo en equipo de todos los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi contribuye a los resultados						
Comunicación	5	Cree usted que la comunicación es un componente esencial para el éxito del centro de salud de Curahuasi						
	6	Los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi practican comunicación abierta que facilita la coordinación de las diferentes actuaciones individuales						
Confianza	7	Existe confianza entre los servidores asistenciales del centro de salud de						

		<i>Curahuasi</i>					
	8	<i>Tiene la seguridad de que la confianza es fundamental en el desarrollo de su trabajo.</i>					
<i>Compromiso</i>	9	<i>Cada servidor se compromete a aportar lo mejor de sí mismo para llegar a la consecución de objetivos de todo el centro de salud de Curahuasi.</i>					
	10	<i>Existe un compromiso individual y una responsabilidad personal para conseguir los objetivos del centro de salud.</i>					

CUESTIONARIO 2

<i>DIMENSIONES</i>		<i>INDICADORES</i>	1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	El Centro de Salud de Curahuasi concluye el servicio en el tiempo adecuado					
	2	Los servidores asistenciales del Centro Salud de Curahuasi brindan un servicio adecuado.					
		Se evidencia compromiso por parte de la gerencia del centro de salud de Curahuasi para dar la solución de ciertas dificultades					
Capacidad de Respuesta	3	Considera usted que los servidores asistenciales tiene la disponibilidad para absolver algunas inquietudes.					
	4	Los servidores asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi están dispuestos a ayudar a los pacientes					
	5	Considera Usted que el centro de salud de curahuasi cuenta con un área para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
Seguridad	6	El comportamiento del personal de salud transmite confianza a los pacientes.					
	7	Los pacientes se sienten seguros con los servicios prestados en el Centro de Salud de					

		Curahuasi.					
Empatía	8	El centro de salud de Curahuasi da atención personalizada a los pacientes					
	9	El centro de salud de Curahuasi se preocupa por sus interés					
Elementos Tangibles	10	Usted cree que el centro de salud de Curahuasi tiene equipos modernos. las instalaciones físicas del centro de salud son adecuadas					
	11	Los servidores asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi se ven pulcros					
	12	Los responsables del centro de salud de curahuasi tienen los materiales suficientes para brindar un servicio adecuado					

Anexo 3. certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Trabajo en Equipo							
1	DIMENSIÓN 1: Complementariedad	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> Señales Se reúnen los servidores asistenciales para el desarrollo de sus actividades como equipo Habilidades Dentro del Centro de salud de curahuasi la gerencia detecta las habilidades de los servidores asistenciales 	√		√		√		
2	DIMENSIÓN 2: Coordinación	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> Lider Cree usted que existe disputas entre los servidores asistenciales por el liderazgo en el centro de salud de Curahuasi Resultados Considera usted que todo el trabajo en equipo de todos los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi contribuye a los resultados 	√		√		√		
3	DIMENSIÓN 3: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> Componente esencial Cree usted que la comunicación es un componente esencial para el éxito del centro de salud de Curahuasi Comunicación abierta Los servidores asistenciales del centro de salud de Curahuasi practican comunicación abierta que facilita la coordinación de las diferentes actuaciones individuales 	√		√		√		
4	DIMENSIÓN 4: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> Apostar al éxito del equipo Existe confianza entre los servidores asistenciales del centro de salud de curahuasi Seguridad Tiene la seguridad de que la confianza es fundamental en el desarrollo de su trabajo 	√		√		√		

5	DIMENSION 5: Compromiso	SI	No	SI	No	SI	No
	<ul style="list-style-type: none"> Consecución de Objetivos Cada servidor se compromete a aportar lo mejor de sí mismo para llegar a la consecución de objetivos de todo el centro de salud de Curahuasi. Compromiso Individual Existe un compromiso individual y una responsabilidad personal para conseguir los objetivos del centro de salud. 	√		√		√	
VARIABLE 2 : Calidad de Servicio							
1	DIMENSION 1: Fiabilidad	SI	No	SI	No	SI	No
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento El Centro de Salud de curahuasi concluye el servicio en el tiempo adecuado Efectividad Los servidores asistenciales del Centro Salud de curahuasi brindan un servicio adecuado. Honestidad Se evidencia compromiso por parte de la gerencia del centro de salud de curahuasi para dar la solución de ciertas dificultades 	√		√		√	
2	DIMENSION 2 : Capacidad de Respuesta	SI	No	SI	No	SI	No
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad Considera usted que los servidores asistenciales tiene la disponibilidad para absolver algunas inquietudes. Flexibilidad Los servidores asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi están dispuestos a ayudar a los pacientes Atención a Reclamos Considera Usted que el centro de salud de curahuasi cuenta con un área para atender las quejas o reclamos de los pacientes. 	√		√		√	
3	DIMENSION 3 : Seguridad	SI	No	SI	No	SI	No
	<ul style="list-style-type: none"> Confianza El comportamiento del personal de salud transmite confianza a los pacientes. Suficiencia 	√		√		√	

4	DIMENSION 4: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No
	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad El centro de salud de curahuasi de atención personalizada a los pacientes Interés El centro de salud de curahuasi se preocupa por sus clientes 	√		√		√	
5	DIMENSION 5 : Elementos tangibles	SI	No	SI	No	SI	No
	<ul style="list-style-type: none"> Equipamiento Usted cree que el centro de salud de curahuasi tiene equipos modernos, las instalaciones físicas del centro de salud son adecuadas Presentación Los servidores asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi se ven pulcros Infraestructura Los responsables del centro de salud de curahuasi tienen los materiales suficientes para brindar un servicio adecuado 	√		√		√	

"Trabajo en Equipo y Calidad de Servicio de los Servidores Asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi 2020"

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [√]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **López Landrau Rafael Arturo**

DNI: **08273208**

Especialidad del validado: **Gestión de Organizaciones**

Lima 16 de Julio del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

5	DIMENSION 5 : Elementos tangibles	SI	No	SI	No	SI	No
	<ul style="list-style-type: none"> Equipamiento Usted cree que el centro de salud de curahuasi tiene equipos modernos, las instalaciones físicas del centro de salud son adecuadas Presentación Los servidores asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi se ven pulcros Infraestructura Los responsables del centro de salud de curahuasi tienen los materiales suficientes para brindar un servicio adecuado 						

"Trabajo en Equipo y Calidad de Servicio de los Servidores Asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi 2020"

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Beatriz Panche Rodríguez**

DNI: **09586832**

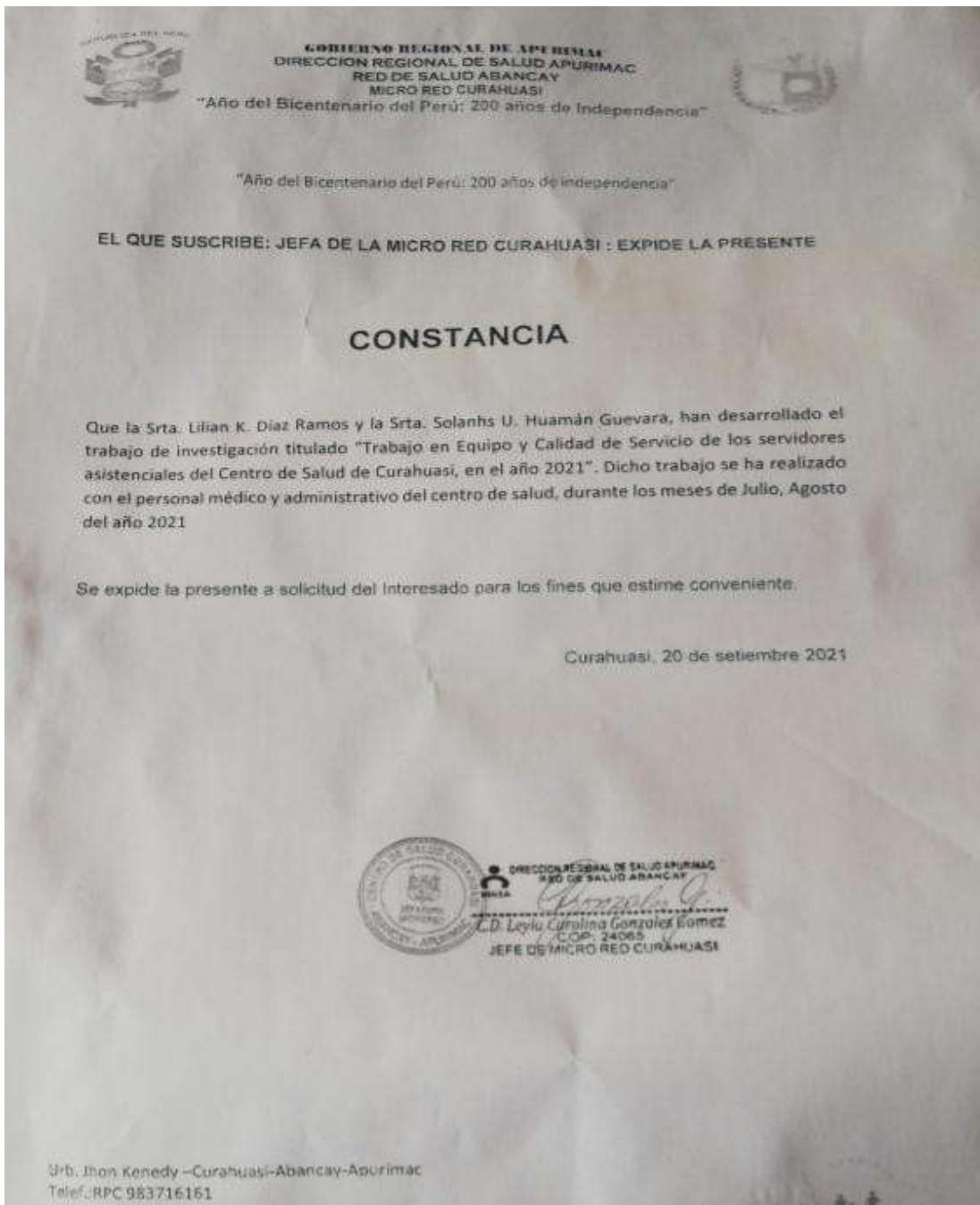
Especialidad del validado: **Asesor Técnico - Metodológico**

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 16 de Julio del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. constancia emitida por el centro de Salud



Anexo 5. Encuesta realizada a los servidores.

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

"Trabajo en Equipo y Calidad de Servicio de los Servidores Asistenciales del Centro de Salud de Curahuasi en el Año 2021"

La encuesta tiene por objetivo percibir su opinión acerca del Trabajo en equipo en el Centro de Salud de Curahuasi, de ante mano agradeceremos que responda a las preguntas con veracidad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Marca los espacios con una (X) considerando los valores:

Marca los espacios con una (X) considerando los valores:

Nunca	Casí nunca	A veces	Casí siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones		1	2	3	4	5
Complementariedad	1			X		
	2		X			
Coordinación	3					X
	4			X		
Comunicación	5				X	
	6			X		
Confianza	7		X			
	8			X		
Compromiso	9			X		
	10			X		