



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desempeño del personal y atención al paciente en el área
post-Covid en un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Morales Ruiz, Sharoon Criss (ORCID: 0000-0002-3860-1712)

ASESORA:

Mgtr. Requejo Pacheco, Gladys (ORCID: 0000-0002-4262-1986)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico a mi familia que son la columna y pieza fundamental de mi vida, quienes siempre me ha proporcionado su apoyo incondicional incentivándome a seguir siempre hacia adelante, siendo mi motivación para seguir progresando en mi desarrollo profesional y cumpliendo metas trazadas, quienes me ha ayudado a cumplir este propósito incluso con el recurso económico necesario para culminar esta etapa, por esa capacidad de amarme y principalmente por enseñarme que no hay nada imposible con dedicación y esfuerzo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por formar una parte fundamental de mi vida, por sus infinitas bendiciones y porque siempre son mi fortaleza en situaciones de dificultad.

Agradezco a mis padres que constantemente me han respaldado completamente en la realización de todos los proyectos planteados en mi vida, por ser quienes me alientan a continuar, por el amor y paciencia que me brindan a diario.

Agradezco a la docencia de la universidad Cesar Vallejo por haber transmitido su instrucción y estudios para el crecimiento profesional, especialmente a la Magister Gladys Requejo Pacheco, docente de diseño y desarrollo de investigación que me ha orientado e inspirado en el proceso de mi investigación con su imparcialidad de docente.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Dimensiones del desempeño del personal de salud	22
Tabla 2. Dimensiones de atención al paciente.....	23
Tabla 3. Validación del juicio de expertos de los instrumentos	26
Tabla 4. Confiabilidad de los instrumentos.	26
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la variable desempeño del personal de salud y sus dimensiones.	29
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la variable atención al paciente y sus dimensiones.	30
Tabla 7. Influencia del desempeño del personal de salud en la atención al paciente del área Post-Covid.	31
Tabla 8. Influencia de la dimensión calidad laboral en la atención al paciente del área Post-Covid.....	32
Tabla 9. Influencia de la dimensión responsabilidad en la atención al paciente del área Post-Covid.....	33
Tabla 10. Influencia de la dimensión del trabajo en equipo en la atención al paciente del área Post-Covid.	34
Tabla 11. Influencia de la dimensión compromiso institucional en la atención al paciente del área Post-Covid.	35

Índice de figuras.

	Pág.
Figura 1.Diseño del estudio.....	21

RESUMEN

La investigación buscó determinar la influencia que tiene el desempeño del personal de salud en la atención al paciente en el Área Post-Covid de un hospital de Chimbote Ancash-Perú, 2021. En el ámbito metodológico fue de tipo aplicada explicativa con enfoque cuantitativo, de corte transversal, de diseño no experimental y descriptivo, en relación a la población estuvo constituido por un total 403 pacientes del área Post-Covid de un hospital de Chimbote, la delimitación de la magnitud de la muestra fue de 197 pacientes. El instrumento seleccionado fue el cuestionario como herramienta según la medición de Likert para cada variable, como resultado un nivel medio del 51,3% del desempeño del personal de salud y un nivel medio en la atención al paciente del 49,7%, para comprobar la hipótesis el valor de chi cuadrado fue 169,673 y del pseudo cuadrado un 57,8%. Se concluye que el desempeño del personal de salud predomina en la atención al paciente de acuerdo al valor de la regresión ordinal demostrando que la variable independiente influye significativa y positivamente sobre la dependiente, lo que lleva a precisar que un óptimo desempeño es fundamental para ejercer una atención óptima basada en las necesidades del paciente.

Palabras clave: Atención al paciente, desempeño del personal de la salud, Post-Covid.

ABSTRACT

The research sought to determine the influence that the performance of health personnel has on patient care in the Post-Covid Area of a hospital in Chimbote Ancash-Peru, 2021. In the methodological field it was of an applied explanatory type with a quantitative approach, of Cross-sectional, non-experimental and descriptive design, in relation to the population consisted of a total 403 patients from the Post-Covid area of a Chimbote hospital, the delimitation of the sample size was 197 patients. The instrument selected was the questionnaire as a tool according to the Likert measurement for each variable, as a result a mean level of 51,3% of the performance of health personnel and a mean level of patient care of 49,7%, to verify the hypothesis the chi square value was 169,679 and the pseudo square 57,8%. It is concluded that the performance of health personnel predominates in patient care according to the value of the ordinal regression, demonstrating that the independent variable has a significant and positive influence on the dependent variable, which leads to specify that optimal performance is essential to exercise a optimal care based on patient needs.

Keywords: Health personnel performance, patient care, Post-Covid.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios de la salud se han visto afectados a través de los años por el aumento descontrolado de la población, el constante desempleo, la pobreza, la inestabilidad política y social, sumado a ello la aparición del virus Covid-19 que se dispersó a nivel mundial a inicios del 2020 obligando a los países tomar medidas sanitarias para evitar la expansión del virus, decretando estado de emergencia paralizando todas las actividades económicas como consecuencia muchas empresas interrumpieron sus trabajos, algunas tuvieron que adaptarse cambiando la modalidad de trabajo (Gil et al., 2021).

Esto ha afectado el entorno laboral siendo un problema principal que ha perjudicado el desempeño de los trabajadores, revelando una carga emocional, pero sobre todo a los trabajadores de la salud quienes han estado luchando contra la pandemia desde el inicio, poniendo en riesgo incluso sus propias vidas. El desconcierto ante la situación hizo que los sistemas de salud desde los más pequeños sean erráticos con sus políticas y estilos de liderazgo fallen tajantemente, era de esperarse que más del 90% de los profesionales de la salud a nivel mundial no supieron cómo actuar frente a la situación, esto conllevó al inicio de cambios en la conducta (Lunn et al, 2020).

Llenos de optimismo que la problemática pasaría pronto, subestimando que podrían contraer el virus e ignorando la gravedad de la situación, trajo como resultado que más de un 80% de personal especializado en la salud sea infectado y que uno de cada 20 profesionales perezcan en todo el mundo, conllevando a la población aprender a convivir con el virus (Brooks, et al., 2020). Los sistemas de salud universal incluso los más grandes como Estados Unidos, Italia, Reino Unido y países Latinoamericanos rebalsaron debido al crecimiento del Covid-19 reportando altos índices de mortalidad y contagios, presionando a los estados tomar medidas estrictamente ante la emergencia, incluyendo al Perú (Organización Mundial de la Salud, 2020). Sin embargo, el aumento descontrolado del SARS-CoV-2 a pesar de las restricciones que los estados aprobaron para la inmovilización de la población no resultaron ser muy eficientes, por otro lado ha provocado en el profesional de la salud horas interminables de trabajo así como el decaimiento de profesionales por haberse contagiado de la enfermedad, revelando a un personal cansado con rendimiento cuestionable, en la que resulta difícil lograr el

cumplimiento de objetivos laborales, que trajo como resultado la disminución de la atención con excelencia al paciente en todas las organizaciones de la salud (Wiskow y Hopfe, 2020).

Internacionalmente la atención es fundamental para la gestión en las organizaciones sobre todo en la salud, de modo que los ministerios mejoraron sus objetivos dirigiéndolos a una atención cálida y humanizada a usuarios que cada vez son más exigentes, no obstante la pandemia expuso los graves problemas del sistema de salud que tiene el Perú, es por ello que existe una necesidad clara de organizar y adaptar este sector sobre todo por la coyuntura que se vive actualmente, los pacientes requieren mayores cuidados especiales, médicos de calidad. Ante el aumento de contagios se ha visto alterado el desempeño, punto importante para el desarrollo del trabajo en salud es por ello, que la Organización Internacional del Trabajo (2020) expresó lo importante que es financiar en los sistemas de salud con el fin no solo de bonificaciones, emplear y retener a los trabajadores, sino que estén motivados, informados y asegurados de modo que es fundamental plantear nuevas estrategias en salud dirigidos en asegurar los servicios, logrando satisfacer la expectativa y necesidad del paciente.

De modo que el desempeño laboral tiene un resultado en la atención, siendo un componente de gestión que es evaluado en todas las instituciones, lo que permite constituir el desempeño del trabajador de manera estratégica cuyo fin es cumplir efectivamente las metas concertadas. Al ser aplicado objetivamente y ordenada compone una fortaleza para las instituciones, siendo un instrumento transversal en los procesos que proporcionan información, fundamentado en convicciones que prueba las habilidades del trabajador obteniendo resultados, a esto se suma la toma de decisiones en conexión con el capital humano por lo cual colabora en alcanzar las metas de la institución, así como mejorar continuamente la atención en los servicios, siendo el desempeño laboral de carácter indispensable en la ejecución de los resultados de toda institución (Berenguera et al., 2017).

La repercusión del covid-19 en el departamento de Áncash no se hizo esperar fue una de las regiones que tuvo altos índices de contagio y muertes después de Lima, esto implicó una contratación mayor de profesionales en salud y la creación de áreas nuevas, es por ello que se visibiliza un mayor número de personal de la salud joven que laboran en los hospitales. En cuanto al hospital a

estudiar se viene observando al personal de salud con aptitudes indiferentes desde hace varios años, pero se ha visto empeorado con el caos de la pandemia como el cumplimiento de sus tareas de rutina con acciones desalentadoras, se aprecia cansancio, disminución en su productividad, un personal fastidiado. Además el hospital en estudio tuvo que adaptarse al cambio ante la situación sanitaria puesto que los números de contagios aumentaban rápidamente y el servicio de hospitalización quedó pequeño, creando el área Covid-19 donde se encuentran todos los pacientes que fueron infectados con el virus con pronóstico reservado, el pasar de los meses como ya es de conocimiento público la enfermedad deja secuelas a todo paciente infectado, por ende el hospital tuvo la necesidad de crear un nuevo servicio, el área Post-Covid integrado por diferentes profesionales de distintas áreas destinados a atender pacientes con la afección posterior al Covid-19 y se encuentran en recuperación, por lo tanto se ha considerado dicha área para la investigación.

Ante lo expuesto el problema general a estudiar que se formula es: ¿En qué medida influye el desempeño del personal de salud en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021?, así mismo se plantea los problemas específicos: 1. ¿En qué medida influye la dimensión calidad laboral en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021? 2. ¿En qué medida influye la dimensión responsabilidad en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021? 3. ¿En qué medida influye la dimensión trabajo en equipo en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021? 4. ¿En qué medida influye la dimensión compromiso institucional en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021?

La crisis en el sector salud se exhibieron considerablemente a raíz de la pandemia los problemas sanitarios con que ya se luchaba tiempo atrás, descontrolando los servicios en la atención al usuario provocando a un personal de salud que ya se encontraba descontento con la gestión hospitalaria a laborar más horas, contar con menos compañeros por contagios del Covid-19, asumir responsabilidades que no les concierne, trabajar con materiales e insumos reducidos, adaptarse a la tecnología, todo ello ha mostrado cambios en el desempeño de los trabajadores en la atención al paciente. En el hospital de estudio

se viene observando que los ambientes para atender a los pacientes Post-Covid no están correctamente distribuidos debido a que son compartidos con otros servicios, esto imposibilita alcanzar un adecuado rendimiento laboral, además de inconvenientes por falta de coordinación, intercambio de opiniones y pareceres distintos sin llegar a un acuerdo concreto generando malestar entre compañeros, debido a esto es que las funciones y tareas no se cumplen apropiadamente, por otro lado la falta de materiales y equipos médicos adecuados impide cumplir los requerimientos del paciente. Desde luego el paciente siempre espera un buen servicio, esto hace que el profesional tenga el deber de garantizarle un servicio óptimo por tal motivo, es evidente que la atención es un aspecto fundamental en el tema de la salud, así que los profesionales están en el deber de utilizar sus mejores técnicas aprendidas para garantizar una buena atención en mejorar la salud del paciente, por lo tanto la investigación se justifica en la búsqueda de conocer si existe un desempeño adecuado del personal de salud en el área Post-Covid del hospital en estudio, de manera que el resultado este orientado a la mejora continua, así como el empleo adecuado de habilidades y conocimientos del personal de salud en el cuidado del paciente, en ese sentido es responsabilidad del trabajador y de la organización en ofrecer o brindar un buen servicio al paciente.

La justificación teórica se sustenta en conocer la magnitud del desempeño que tiene el personal de salud sobre la atención al paciente, esto reflejara conductas dentro de la organización con respecto a la producción, eficacia, habilidades y satisfacción empelando conceptos y teorías de diversos autores acorde a las publicaciones más recientes, en el supuesto de utilizar publicaciones antiguas se ha confirmado ser utilizadas en la actualidad.

Por lo tanto, está justificada metodológicamente en la importancia de conocer el desempeño del personal de salud en la atención al paciente con el propósito de tener un servicio ideal, donde la mejora de métodos favorezca el logro de objetivos. Se pretende lograr el propósito general y específico, usando instrumentos y metodología viable en el análisis de los datos con la expectativa de lograr que sean acogidos como instrumento del capital humano en la gestión de la institución. Así mismo se justifica de forma práctica siendo de gran valor para la jurisdicción del hospital debido a que se ofrecerá una contribución con relación a

tomar medidas de corrección o de prevención en la cual resguarden a perfeccionar el futuro laboral.

Por último, se justifica legalmente por políticas nacionales, como la política para la atención de salud del MINSA del 2009 N°727 basada en la atención de la salud, este lineamiento aspira plantear de forma integral extensa y compleja la orientación del problema que tienen los recursos humanos y el Lineamiento denominado Política 7 del MINSA en el 2007, la cual decreta fomentar el trabajo y la generación del desempeño y compromiso de los colaboradores para una innovada organización cultural.

A continuación el objetivo general se propone es: determinar la influencia del desempeño del personal de salud en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021, así mismo como objetivos específicos: 1. Determinar la influencia de la dimensión calidad laboral en la atención al paciente en el área Post-Covid; 2. Determinar la influencia de la dimensión responsabilidad en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021; 3. Determinar la influencia de la dimensión trabajo en equipo en la atención al paciente en el Área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021; 4. Determinar la influencia de la dimensión compromiso institucional en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Partiendo de lo formulado anteriormente, se propone como hipótesis general del estudio, el desempeño del personal de salud influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un Hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021. Así mismo como hipótesis específica: 1. La dimensión calidad laboral influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un Hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021; 2. La dimensión responsabilidad influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un Hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021; 3. La dimensión trabajo en equipo influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un Hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021; 4. La dimensión compromiso institucional influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un Hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con el motivo de reunir información que ayude a la ejecución de la investigación, se ha encontrado estudios vinculados al tema, internacionalmente en el artículo de los investigadores de Lumbreras et al. (2018) determinaron valorar la calidad vida del colaborador y el desempeño de profesionales de siete hospitales del estado Tlaxcala en México, partiendo del estudio de la autoridad que tiene la gestión gerencial, siendo un análisis de corte trasversal y correlacional. La población fue constituida por 866 entre profesionales en la salud y gerentes de hospitales del estado Tlaxcala, a fin de obtener resultados emplearon un cuestionario de realización propia por los autores validado por el comité de Tlaxcala de Investigación en Salud, llamado calidad de vida del colaborador y gestión gerencial así mismo el segundo cuestionario desempeño laboral en hospitales del estado, obteniendo como resultado puntajes menores de las variables en relación a los trabajadores de Tlaxcala, las personas que manifestaron adecuada gestión elevaron 2,7 veces más la posibilidad de sentir positivamente la calidad laboral en su diario vivir y los participantes que se categorizó con gran calidad de vida laboral manifestaron 69% de posibilidad en mantener un desempeño laboral adecuado, de manera que concluyen que la administración gerencial se relaciona con la vida laboral de calidad ya que mostró ser una variable medianamente positivo. Si bien el estudio no se ha enfocado a la atención al paciente evidencia la necesidad de asegurar al trabajador condiciones laborales que sean adecuadas de modo que garantice un óptimo nivel de desempeño en el cumplimiento de objetivos que tiene una institución de salud con el usuario.

Así mismo Hernández et al. (2020) con la intención de determinar el desempeño de profesionales en enfermería asistencial mediante la doctrina de Patricia Benner en las municipalidades de Mayabeque en Cuba, realizaron un artículo de investigación de tipo descriptivo de corte trasversal realizado en 11 municipalidades, con una población de 44 enfermeros, el instrumento usado fue la guía de observación de la competencia y la prueba de desempeño validada por especialistas en el tema. La comparación de las variables fue con la ayuda de chi-cuadrado, donde $P < 0,05$ para un nivel de significancia positivo, los resultados mostraron un 79.54% fueron mujeres entre los 30 y 39 años, la experiencia profesional del 65.9%, capacitación profesional adecuada un 70.45% y un

desempeño laboral adecuado del 84.09%, calificando como profesionales preparados según la teoría de Patricia Benner, como resultado un nivel óptimo de desempeño, se concluyó que los profesionales tienen un grado elevado de desempeño en la atención de salud en la población y es de calidad. El artículo demuestra que un buen desempeño equivale a una adecuada capacitación relacionándose con la dimensión calidad de trabajo de la presente investigación.

Consecuentemente en el artículo de Simoes dos Santos et al. (2020) determinó estudiar la intervención de profesionales en enfermería en la atención de salud primaria en capacitaciones para su evaluación profesional, de un hospital público en Brasil. La investigación fue analítica, descriptiva, transversal con perspectiva cuantitativa, el instrumento que utilizaron para medir fue la encuesta, una para cada variable de la prueba chi al cuadrado, la población y la muestra la conformó 140 profesionales de enfermería, revelando que el 92,3% tenían una capacitación terminada después del pregrado, además el 92,8 % eran mujeres, el 67,8% pasaban los cuarenta años y el 60,8% se encontraban casados de manera que casi todos los profesionales de enfermería que laboraban en Unidades Básicas habían participado en capacitaciones, mientras que los del área hospitalización tenían menos capacitaciones, concluyendo que los profesionales que se capacitaron mostraron un alto índice de un ambiente laboral adecuado relacionándose con la actitud y el desempeño laboral lo que se ve evidenciado en a la atención del paciente. Se ha seleccionado el artículo debido a que el contenido tiene relación con las dos variables del presente estudio.

Por otro lado se ejecutó una tesis donde el propósito primordial fue establecer el desempeño del profesional en la salud y la atención de calidad al paciente externo del hospital básico en Ecuador, por el investigador Pozo (2020) efectuado con intención básica, comparativa y de carácter correlacional con modelo no experimental, estuvo integrado por un total de 145 individuos, la muestra fue 64 pacientes del área interna y 81 pacientes del área externa del Hospital Básico en Ecuador, para la extracción de los resultados se utilizó dos cuestionarios validados, según la medición de Likert para cada variable, denominados desempeño del profesional y la atención de calidad, dando como resultado una relación entre ambas variables del 0,827 ($p=0,000$). Concluyendo que se encuentra relación positivamente alta entre las dos variables, resaltando que la mayor parte

de profesionales que laboran en el hospital son antiguos, llevando más de veinte años en la entidad, refieren que el desempeño laboral es bueno. La tesis demuestra que un buen desempeño influye en la atención de calidad al usuario relacionándose con el contenido que se desea investigar.

Entre tanto Bastidas (2020) realizó una tesis con el objetivo de determinar la correlación del desempeño del enfermero(a) en la ejecución de la normativa materno-fetal del hospital de Baba en Ecuador, siendo de tipo básica, descriptiva, correlacional de carácter cuantitativo, estuvo constituido por una población y muestra de 40 enfermeros(as) del hospital Baba en Ecuador, para reunir los datos, el autor desarrollo un cuestionario para cada variable, denominados cuestionario del desempeño laboral y cuestionario de la normativa materno-fetal, que después sometió al juicio de experimentados en el tema y la confiabilidad mediante la prueba "alpha de Crombach" con un valor de 0,765, esto significa que las enfermeras tiene un buen rendimiento en la realización de sus tareas sin amenazas para el recién nacido lo que reduce las dificultades en el futuro, de manera que concluye que la relación existente es estrechamente positiva con el desempeño de las enfermaras y las normas materno-fetales. Si bien el estudio no se ha enfocado a la atención al paciente evidencia la importancia de un buen rendimiento en las labores del profesional, así mismo se ha tomado y modificado para el presente estudio el instrumento del autor.

Finalmente, en el artículo de investigación López et al. (2021) determinaron percibir si la calidad laboral en la que se vive está relacionada con el desempeño profesional, percibido por el conjunto médico que trabajan en el Instituto de México estado de Chiapas del Seguro Social de Bienestar. Para ellos la variable dependiente trae beneficio en las organizaciones, tanto en la productividad como en las atenciones. El estudio tuvo una orientación cuantitativa y transversal, con una población de 445 profesionales de medicina que trabajan en el Instituto de México del Seguro Social, la muestra lo conformo 169 médicos que está representado por un 37.97% de toda la población elegida, para la recopilación de la información emplearon el cuestionario CVL- HP. La variable dependiente tuvo una coherencia del 0.957 y para la variable independiente con una coherencia del 0.735, calculados mediante la fórmula alfa de Cronbach, obteniendo un efecto en la variable independiente de un 64,9% de diferencia entre la variable dependiente,

determinando que se encuentra una relación importante entre las dos variables de manera que calidad laboral es predisponente entre el desempeño, concluyendo que la vida en el trabajo de calidad repercute positivamente y es sustancial para un buen desempeño en el trabajo de los médicos de dicha entidad. El artículo muestra información importante para la presente investigación sobre la variable independiente.

Continuando con los antecedentes a nivel nacional, en la tesis de Quevedo (2017) determinó la relación que hay en la conducta de los trabajadores especialistas en salud y la atención con calidad del área de gineco-obstetra en el hospital de Chancay, ejecutó un informe de investigación de tipo aplicada, no experimental con perspectiva cuantitativa. Su población fue un total de 80 personas del área de gineco-obstetra y una muestra de 40 obstetras y 40 pacientes, para la obtención de datos los autores diseñaron una encuesta para cada variable denominado conducta de los trabajadores para su primera variable y calidad atención para la segunda variable sustentados en la escala de Likert, validado por jueces expertos en el tema, lo cual dio como resultado mediante la prueba de Spearman, que la conexión comunicativa se da a través de forma escrita y oral del 67% siendo positivamente, la información correcta brindada en el área es del 66% y la oportuna comunicación es del 65,6%, en general la prueba de correlación dio un valor de 4,7 que corroboran la hipótesis propuesta por el investigador, concluyendo que la conducta de los profesionales se vincula estrechamente con la atención de calidad en el área. El artículo muestra que el desempeño influye en la atención, corroborando la hipótesis planteada.

De manera que en el artículo de Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018) determinaron los factores que condicionan la falta de asistencia y la correlación del desempeño de enfermeros(as) de un hospital en la ciudad de Lima, el artículo fue de corte transversal, de manera correlacional y prospectivo, cuya muestra y población estuvo constituido por 65 enfermeras que trabajan en el área crítica, en su investigación para cuantificar su variable, crearon un instrumento de cincuenta preguntas para cada variable, mediante la escala de Likert, denominado ausentismo laboral y desempeño laboral, arrojando resultados de un 6,2% en la dimensión de factor individual, 29,2% en el factor laboral y en 89,2% en el factor de contenido laboral en cuanto a la evaluación del desempeño reveló un 76,9% de

éxito. Se concluyó que la variable condicionante a la falta de asistencia está relacionada directamente con la variable independiente, de acuerdo a la relación de Spearman de 0.597 ($p=0$), en la que las condiciones laborales son condicionantes característicos en la falta de asistencia del personal, así como la valoración del desempeño que según grupo de persona se aprecia diferentes formas de evaluación. El artículo tiene concordancia con los objetivos que se han expuesto en la presente investigación sobre el desempeño.

En el artículo de Rojas (2019) determinó estudiar el clima de la organización y el desempeño del personal en la salud de un hospital en Pasco, con una metodología básica, descriptivo, correlacional de carácter cuantitativo, la población y muestra lo conformó un total de 234 profesionales. El instrumento que utilizaron para la realización del estudio fue el cuestionario estándar de Servqual y la escala del compromiso organizacional, para luego ser relacionados por medio del método de Pearson obteniendo la confiabilidad mediante la prueba "Alpha de Crombach", dando como resultado que el 83.3 % indicaron que se debe mejorar el clima de la organización, el 69.1 % indicaron tener un desempeño medio en sus labores, con un valor de $p=,000$ para la variable desempeño laboral, para la dimensión humana un $p=,002$ y un valor de $p=,004$ para la dimensión cultura. Concluyendo que el clima organizacional tiene un efecto en el desempeño por ende se puede decir que un buen clima dentro de la institución tiene un efecto en el desempeño de los profesionales por consecuencia habrá una mejor atención al usuario donde la finalidad es proveer un buen servicio. El artículo muestra información importante para la presente investigación sobre la variable dependiente.

Así mismo con el objetivo de describir el grado del desempeño, de acuerdo con las cualidades laborales, preparación académica, factores motivacionales, organizacional y la influencia de la gestión de enfermería del hospital Alberto Sabogal, Quintana y Tarqui (2020) realizaron un artículo investigación de tipo transversal, aprobado por la Junta de Ética e Investigación del Hospital en estudio, cuya muestra y población estuvo conformada por 208 enfermeras, en su investigación utilizaron un cuestionario Ad-Hoc, por medio de la norma de evaluación del Seguro Social del Perú. En consecuencia, el 24.5% manifestó desempeño escaso, el 78.8% laboraban más de seis años, un 93.8% tenían estudios de especialidad, el 60% manifestaron carga laboral, un 70.02% no son

capacitados y el 3% sienten presión en el trabajo por parte de la gerencia de enfermería. Las enfermeras con desempeño eficiente, el 66.7% trabajan por más de seis años, un 92.2% tenían posgrados, las enfermeras que manifestaron desempeño bajo, el 98.5% no son maestros, el 88.2% no recibieron capacitaciones de la institución y el 88.2% y el 51% no se le facilita el horario laboral por ende el 84.3% tienen motivación baja. Los autores concluyen que la mayor parte de las enfermeras tienen un desempeño bueno, no obstante, la gestión de enfermería debe tomar cartas en el asunto para aumentar el desempeño. Si bien el estudio no se ha enfocado a la atención al paciente evidencia la necesidad de asegurar la preparación laboral conveniente para mantener un óptimo nivel de desempeño en el cumplimiento de objetivos que tiene una institución de salud con el usuario.

Entre tanto Salazar (2019) con la intención de identificar la correlación del desempeño profesional en enfermería y la atención de calidad de un hospital de Cajamarca, realizó una tesis descriptiva, no experimental y correlacional, la herramienta usada para valorar la variable desempeño laboral fue la escala de Nuñez, cuya fiabilidad fue del 0.88 y con la escala de Servqual calculó la variable atención de calidad obteniendo un nivel de fiabilidad del 0.95 su población y muestra estuvo conformada por 139 personas entre profesionales y pacientes, arrojando un 35% de grado de desempeño laboral en los profesionales es medio-bajo, un 30% tienen grado medio-alto, el 18% tiene un grado alto y el 17% nivel bajo. En cuanto a la atención de calidad un total de 42.5% pacientes refieren estar satisfechos, un 37% refieren que la atención es aceptable y el 21% consideran que se debe mejorar, concluyendo que encuentra correlación significativa entre las dos variables, condicionantes para que exista una mejora continua dentro de las organizaciones. La investigación muestra información importante para la presente investigación sobre ambas variables.

Finalmente Rivas (2021) realizó una tesis con el objetivo de determinar si el servicio basado en la calidad se relaciona con la atención al paciente en el establecimiento de salud San José, departamento de Piura, estuvo constituido por una población y muestra de 188 pacientes de dicho centro, para reunir los datos, el autor desarrollo un cuestionario para cada variable denominados calidad del servicio y atención al paciente, que después sometió al juicio de experimentados en el tema y la confiabilidad mediante la prueba “alpha de Crombach” con un valor

de 0,979 para su primera variable y 0,983 para su segunda variable. Los resultados demostraron un coeficiente de Rho del 0,905 y una significancia del 0,000, el R al cuadrado fue del 82%, concluyendo que encuentra correlación significativa entre las dos variables. El estudio tiene información importante sobre la variable dependiente.

Ante lo predispuesto en los párrafos anteriores, se procedió en la búsqueda de información concerniente a la teoría de las variables. El desempeño laboral es materia de estudio desde hace mucho tiempo, particularmente en la psicología, las instituciones fundamentan su interés en estudiar esta jurisdicción debido a que quieren lograr comprender y expresar los elementos que repercuten en el desarrollo y eficiencia de las empresas, por esta razón es indispensable analizar el desempeño.

La terminología desempeño laboral surge como la explicación del puesto de trabajo, para luego convertirse en un mecanismo que mide el rendimiento productivo de todas las áreas de una empresa, además ejerce como columna en el crecimiento de la eficiencia y el logro de las instituciones (Bautista, Cienfuegos y Aquilar, 2020). Al término del siglo XIX, el desempeño fue empleado por primera vez en el proceso de su desarrollo evolutivo, Strauss (1985) destaca que se debe ofrecer consideración al interés de los oficiales que entregaban sus reportes en el plazo establecido, posteriormente en Estados Unidos nace la obligación de constituir grupos y ordenar el arsenal, por ello se tuvo que delimitar a cada persona en un puesto según su estado físico, en esta etapa es donde se empieza a estimar el desempeño laboral, no obstante el término aún no se conocía como desempeño laboral, de manera a inicios del siglo XX, Estados Unidos aplicó esta metodología en el ejército. Panaifo (2015) cito a Owen quien fue uno de los primeros en utilizar la terminología desempeño laboral en 1989, se basó en destinar un líder para cada empleado con el fin de ejecutar informes fundamentados en el rendimiento de cada persona, agregado colores según su nivel de desempeño.

A través de los años la directriz del desempeño laboral ha cambiado en un instrumento que mide el rendimiento óptimo de cada área que se desenvuelve el trabajador, no obstante, tiene que darse retroalimentación frente al resultado que se obtiene esto hace que se pueda alcanzar la confianza que necesita para lograr resultados establecidos en una organización. Los especialistas señalan que para

que se determine el desempeño laboral en las instituciones de salud es fundamental ejercer una atención en base a la calidad, empelando todo el reglamento establecido por la institución, de modo que es necesario realizar esfuerzos complementarios para obtener un óptimo desempeño en los profesionales de la salud (Cortez y García, 2011). En una investigación de las teorías administrativas de la habilidad humana de Chiavenato (2010) presentó el desempeño como el comportamiento que evalúa objetivos determinados, siendo de esa manera el desarrollo sea objetivamente y confiable en la realización de sus labores individualmente, donde se examinó la eficiencia frente a su cargo en la ejecución de sus tareas y la actualización profesional para lograr objetivos dentro de una organización.

El desempeño laboral para Chiavenato (2011) es la unión de la conducta de las personas con un efecto, además lo explica como la eficacia de las personas que trabajan en una institución, siendo imprescindible para la institución. El desempeño precisa la rentabilidad laboral que quiere decir el talento de un individuo para elaborar y originar el trabajo en menor tiempo posible con menos fatiga y mejor calidad, que se relaciona con la evaluación dando como resultado el desarrollo profesional. En ese sentido Franklin y Krieger (2012) fundamentan que el desempeño es la conducta que tiene las personas en el avance de sus actividades laborales, esto es aquel que el resto percibe como aporte en consecuencia de los objetivos de la organización. Mientras que Robbins y Judge (2013) definen como la realización de deberes y obligaciones que colabora a la obtención de un beneficio, utilidad o la ejecución de la labor administrativa.

Desde entonces se ha estudiado el desempeño por diversos autores hasta la actualidad, según Pedroso y Chagas (2014) definen al desempeño laboral como un aglomerado de conocimientos, habilidades y capacidad del trabajador que se aplica en la práctica favoreciendo a la organización. De modo que la conducta y el comportamiento del profesional ante una indudable actividad o servicio que se hace sean en favor a la institución, usando correctamente la comunicación interindividual y la ejecución de métodos técnicos (Guzmán et al., 2020).

El desarrollo administrativo en el desempeño del trabajador para Bonilla y Betzy (2015) es una acción del ser humano más importante desde que se empezaron a generar agrupaciones con el propósito de cumplir metas personales,

siendo la administración fundamental para el logro de trabajo individual, pero la administración no solo debe ser señalado como un grupo de ideas, si no como la práctica que favorezca la producción de una organización desarrollada a través de los años, que ha enseñado a planificar, constituir, organizar actividades de la empresa. Logrando la productividad es donde se fundamenta el desempeño laboral, puesto que cada trabajador cumplirá óptimamente funciones designadas que contribuirá al éxito de la ejecución de objetivos de la institución.

Otro autor como Bravo (2019) describe que el desempeño es un conglomerado de hechos, una manera de actuar, de accionar, un resultado y capacidad, resumido en un proceso formativo donde se prepara y enmiendan errores, siendo un punto de inicio para el perfeccionamiento de la conducta humana. De acuerdo con Licon et al. (2018) los factores del desempeño de los trabajadores están determinado por conocimientos, lo que define como un conglomerado de información que tienen las personas en distintas acciones en que realizan sus tareas de trabajo con destreza, habilidad y disposición de recursos que tienen los trabajadores a la mano para ser usados en sus funciones óptimamente.

En ese sentido existen teorías del desempeño como la teoría de Maslow o también nombrado como la teoría de las necesidades que está fundamentado en la motivación, la doctrina de McClelland basada en la necesidad de afiliación, del logro y el poderío, la doctrina de Herzberg basado en los factores de la motivación e higiene, de manera que se debe considerar necesario medir el desempeño del personal de trabajo, puesto que las paciones que se tomen o elijan en una organización se deben generar a través del rendimiento individual, esto con el fin de demostrar que todos los modelos se relacionan (Sonnentag et al., 2008). Estos modelos de evaluar el rendimiento no son recientes, existen desde que una noción laboral, que se han trasformado a través de los años, adecuándose a las necesidades de una institución.

Son muchas las maneras de medir el desempeño sin embargo para Chiavenato (2015) es necesario siempre priorizar la igualdad e imparcialidad en la evaluación, debido a esto diversas organizaciones diseñan su propio procedimiento de evaluación ajustándose a sus necesidades las cuales deben ser evaluadas y vinculadas con la labor determinada por la empresa. El planteamiento de la evaluación del desempeño es designado por el que evalúa, para Robbins y Judge

(2013) el jefe a cargo a menudo no es el indicado para evaluar a los empleados, debido a esto muchas instituciones recomiendan que la evaluación sea hecha por los propios trabajadores entre ellos o una autoevaluación, esto hace referencia a la democracia.

A lo largo de los años diferentes autores han presentado distintas dimensiones para evaluar el desempeño laboral, no obstante se ha tomado como referencia al autor Chiavenato (2010) los cuales están divididas en cuatro dimensiones, la primera dimensión es la Calidad de trabajo, que está caracterizado por el nivel que logra alcanzar el trabajador en el cumplimiento de sus tareas para el cumplimiento de objetivos institucionales y está relacionado con el conocimiento adquirido, habilidades y ser competente en el día a día laboral, esto trae como resultado en la gestión administrativa como beneficio lucrativo de la organización.

La segunda dimensión se refiere a la responsabilidad, definida como aquella que constituye la obligación abarcada por trabajador dentro de sus actividades laborales dentro de la institución. La responsabilidad que mide la carga o deber que tiene el trabajador, trabajo en equipo tiene un gran valor ya que representa la forma en que tienen las personas en integrarse a un grupo para tomar decisiones, escuchar el criterio del resto, la retroalimentación entre compañeros, el cumplimiento de tareas que está ligado a alcanzar objetivos de la institución, la confiabilidad es la que guarda la ética en una institución y por ultimo las relaciones interpersonales que se dan en todas organizaciones u empresa (Chiavenato, 2010).

Como tercera dimensión el trabajo en equipo, radica en la constitución del individuo con un trabajo organizado bajo un molde y liderazgo que tenga entera seguridad en el rendimiento de los trabajadores cuyo fin es el logro de metas ya sea personales u organizacionales (Chiavenato, 2010). Trabajar colaborativamente evidencia una labor unida, donde la confianza se ve desarrollada entre los integrantes causando un mejor desempeño en sus deberes y genere mejor productividad en la institución.

Por último, la dimensión el compromiso institucional, es la facultad de dar calidad laboral de manera personal, de forma que el trabajador se manifieste comprometido, responsable y fiel a la empresa en la cual labora. El compromiso que se define como las personas se involucran con una organización en la que se pueda lograr objetivos y proyectos diseñados de dicha institución, si el trabajador

es eficaz podrá enfrentar situaciones adversas que se presenten, con ideas progresistas y originales (Chiavenato, 2009). Los indicadores son los deberes que tiene el empleado lo que mide si cumple su obligación, la productividad que mide si se cumplió la proporción de trabajo según la organización, el uso de recursos que se tiene y el adecuado empleo y manejo de equipos según el manual.

Continuando con las definiciones teóricas la segunda variable atención al paciente. Los seres humanos constantemente se han distinguido por mantener un modelo de conducta en la que busca satisfacer sus básicas necesidades, de modo que los produce de alguna manera (Gil et al., 2021).

Cabello (2001) manifestó que los sistemas prestadores de salud en el mundo, tienen un enfoque gerencial producto de la globalización y mercado competitivo donde buscan tener una adecuada atención y productividad, logrando que sean utilizados términos como cliente o usuario como reemplazo de paciente, siendo la atención al usuario como la posición de ofrecer ayuda, soporte, orientación o información con interés para satisfacer sus necesidades. Sanz (2003) define al usuario cómo alguien que utiliza o aprovecha un servicio bueno y quien goza de ello, necesitando la información para desarrollar sus actividades, de modo que las personas en general se consideran como usuarios.

El fin de las instituciones de salud es perfeccionar la situación de salud de los ciudadanos, la espera es una causa de insatisfacción al paciente, así como la perspectiva de que se tiene del recinto, al ser prolongado surge barreras para emplear el servicio. Para Molina (2004) los servicios en la salud han desarrollado mejoradas condiciones hacia una atención óptima y competitiva, de modo que define la atención como la cualidad de funciones que ofrece el servicio de una organización con el fin de satisfacer las exigencias del usuario. Para Avedis Donabedian citado por Urroz y Allen (2004) la atención en la salud se define como la forma que una persona es atendido por el profesional de la salud a una dolencia por la que acude generando interacciones entre profesional y paciente. De manera que se habla de atención al cliente definido por Horovitz (2006) como una agrupación de servicios que el cliente desea, entre las atenciones más básicas.

En el pasado el cliente tenía que ajustarse a las políticas que tenían las organizaciones, ahora son las organizaciones que deben satisfacer las necesidades del usuario, buscando llenar su expectativa tanto como el producto

ofrecido y el servicio que se ofrece. Los servicios de la salud son procedimientos que se ofrece al paciente con el motivo de promocionar, preservar o restablecer la salud, siendo los profesionales especializados en la salud quienes están cargo de ello (Eun et al., 2017). Actualmente existe una diversidad de organizaciones que ofrecen servicios orientados a la salud, con ofertas y modalidades propias, aun así no se ha podido precisar acciones de forma organizada, existiendo deficiencias en los servicios con inadecuada atención y limitados, debido a esto se debe modificar la estructura del modelo de atención y las redes integrales, las cuales deben estar relacionadas en los distintos niveles de atención al usuario (Suarez et al., 2019).

Para Lozada y Rodríguez (2014) la atención de los pacientes es una prestación de servicios dentro de un ámbito metodológico relacionado a la seguridad y atiende acciones asistenciales de promoción, diagnóstico y prevención, así como el tratamiento y el restablecimiento de las personas ante la sociedad. En ese sentido Mark et al. (2017) refiere que la atención del paciente, es el conjunto de procedimientos por la cual se precisa la disposición de las prestaciones y atenciones de salud de la persona, familia y sociedad.

A finales del siglo XIX las acciones en relación al servicio sanitario se enfocaron en la evaluación, las instituciones tuvieron que justificar su infraestructura en la que atendían sus servicios, en el auge de la acreditación nació la idea de evaluar la praxis clínica, donde se observó el desarrollo y el empleo de normas estructuradas evaluando las acciones médicas, implantando modelos de apoyo al paciente, como comparar la atención con otras instituciones (Alcántara y Días, 2017). Sin embargo, la atención del paciente para Werner et al. (2018) es la forma de interrelacionarse con el usuario y el que presta los servicios, lo que progresa bajo un régimen de proteger los derechos en la salud, aumentando el sistema de atención en las instituciones y en la sociedad, con la finalidad de garantizar una población satisfecha ante la necesidad de salud, de forma eficaz con equidad y calidad. Para Manzoor (2019) los niveles de atención debe iniciar a partir de una demanda alta producto de problemas de salud en aumento y aceptar la diversidad que conlleve a alcanzar las decisiones adecuadas, cada país tiene criterios en cuanto a la atención de un servicio, pese a que existen modelos que evalúan la calidad, algunos aspectos son la puntualidad, la atención rápida y conveniente, la cortesía, el respeto, la amabilidad, el trato hacia las personas, la habilidad para

solucionar conflictos, la eficiencia en las acciones, comunicarse eficazmente con los usuarios, la justicia y la ética en todo ámbito.

Existen teorías relacionadas a la atención, uno es la teoría de Grönroos quien se encargaba de conocer la impresión que tiene el usuario sobre la asistencia del servicio y equilibrarlo a las expectativas del paciente, dividida la parte técnica que es el resultado del servicio, el progreso que es la visión de los clientes que tienen de la institución y la evaluación, en ese sentido mientras mayor positivismo tenga el servicio tendrá menor error en la atención (Ghotbabadi, et al., 2015). La teoría de Parasuraman, et al. (1985) buscaba confrontar la prestación percutada con lo previsto, pero presentaba errores en el modelo con un estilo de medición complicada, con el tiempo se desarrolló el modelo Servqual cuyo fin era precisar un servicio que se ofrece al paciente, el modelo tiene ventajas como la confiabilidad alta con mediciones fáciles de entender y procesar. Según Upadhyai, et al. (2019) el modelo accede a los gestores medir las brechas entre las perspectivas y apreciaciones de las áreas con el motivo de obtener un adecuado nivel del servicio. Así como También el modelo Servperf creado en 1992, cuyo fin es apostar por el desempeño de los trabajadores percibido por los clientes, demostrando en estudios que la impresión del desempeño coopera en la evaluación de la atención al usuario, sus dimensiones son iguales al anterior modelo, a pesar que se basan en la calidad, también hacen referencia a la atención la paciente Servqual (Akdere, et al., 2020).

La atención al paciente es aquella que consideran al usuario como el protagonista de los servicios en la salud, enfocado directamente en las acciones, planeamiento y gestión de un servicio que ofrece una institución, esto conlleva a considerar al paciente y a su entorno social, no solo por su enfermedad (Fernández, 2019).

Las dimensiones en la atención al paciente son las que miden el resultado de un servicio, siendo los usuarios o pacientes y no la institución, según el modelo Servperf para Fernández y Yépez (2008) existen cinco dimensiones, categoriza a la primera como elementos tangibles, definido como todo lo que hace alusión a todo lo que se toca y se observe, como la infraestructura, el ambiente, los materiales atractivamente visibles para el usuario de una institución que brinda sus servicios basados en la calidad. El autor describe que la dimensión se debe a tres indicadores como la infraestructura, recursos humanos y materiales informativos del servicio.

Como segunda dimensión la fiabilidad que es la forma de brindar un servicio adecuado desde la primera instancia que el paciente ingresa con eficiencia, es decir la tarea u acción que se designa con resultados aceptables en un tiempo dispuesto, siendo exactos y capaces de brindar confianza, es aquí donde se incluye elementos que permita al usuario ser capaz de detectar si el profesional tiene el conocimiento y preparación necesaria para brindar confianza en la institución.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, definida como la elección y sugerencias que el profesional brinda de posibles opciones para el paciente ya sea de diagnóstico o tratamiento ante una afección o dolencia que aqueje. Lo correcto es que la capacidad este en un máximo por ciento y que el trabajador tenga que adaptarse a la necesidad específica que requiera el paciente, pero incluye tener un dominio de emociones ante pacientes difíciles, por lo tanto se sostiene que el espacio suficiente de calidad que se le otorga el profesional de salud al usuario en su atención basado en la calidad.

La tercera dimensión seguridad, definida como el nivel de constitución y distribución tiene los trabajadores de una institución, de manera que los usuarios puedan sentir estabilidad en su atención, la seguridad apareció en la constante transformación de las instituciones de salud y el aumento de perjuicios hacia los pacientes dentro de los centros de salubridad, convirtiéndose actualmente fundamental para la calidad, de modo que se entiende como un procedimiento que evalúa los riesgos que pueden pasar dentro de la institución y prevenir acciones que a veces son inevitables mediante intervenciones eficientes, siendo el usuario prioridad en garantizarle confianza dentro del establecimiento.

La quinta dimensión la empatía, es aquel nivel de atención individualizada a los usuarios, esta dimensión es la más certera, transferente, indudable y precisa porque busca solucionar la necesidad del cliente, además está considerado como una de las habilidades fundamentales que debe aprender los profesionales de la salud, de manera que se pueda comprender la parte emocional de los pacientes, es decir la parte humanitaria que deben tener todo trabajador (Fernández y Yépez, 2008).

Actualmente la atención es una materia considerable en la gestión de las organizaciones logrando que los servicios pertenecientes a la salud, realicen cambios en su gestión, esto conlleva a mejorar la atención que ofrecen, siendo sensibles y llenando expectativas que exigen los usuarios, teniendo un trato más humanista (Antúnez y Torres, 2014). En el 2010 la Dirección Regional de Ancash manifestó que el trato es la postura que se desarrolla cuando son efectuadas las relaciones de interacción entre usuario y el servicio sanitario, satisfaciendo todas sus expectativas. Un sistema en la salud tiene como objetivo, mejorar la dolencia que aqueja al paciente, sin desigualdades en el trato y evitar gastos innecesarios a la población.

III. METODOLOGÍA

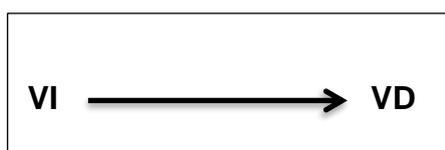
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo. La investigación fue aplicada porque radica en conservar la epistemología y desarrollarlos en la práctica con la finalidad de hallar respuesta a probables situaciones del ser humano que se pueden mejorar. Para Vargas (2009), la investigación aplicada o también denominada práctica es la que busca aplicar o el emplear instrucción obtenida y adquirir más conocimiento luego de ejecutar y organizar la práctica de la investigación.

El diseño fue no experimental puesto que las variables no son adulteradas debido a una correlación recta entre los componentes y variables del estudio a desarrollar, la información de las variables se recoge, elaboran y analiza de manera aritmética. Fue transversal ya que recopila datos un instante específico y correlacional debido a que las variables tienen relación con las características, cualidad y rasgo de la persona, grupos comunales, elementos o cualquier rareza que pueda ser sometido al análisis. Fue de investigación explicativa por que trata de verificar si la ocurrencia de la variable independiente causa efecto en la variable dependiente.

El planteamiento de la investigación fue cuantitativo, debido a una referencia de la existencia vivida para conseguir nueva epistemología y se calculó con instrumentos diseñados en estudios anteriores con similitud a lo que se planteó estudiar y se adaptaron para el desarrollo de esta investigación que proporcionaron el logro de datos, así mismo fue descriptivo dado que solamente se buscó medir o recopilar datos que implicaron describir, observar la conducta de los individuos en estudio sin necesidad de influir sobre las personas. Se presenta el diseño de estudio mediante el siguiente gráfico.

Figura 1. Diseño del estudio.



VI = Desempeño del personal de salud

VD = Atención al paciente

3.2. Variables y operacionalización

Como variable independiente, el desempeño del personal de salud por lo que es definido conceptualmente por Chiavenato (2011) como un conjunto de habilidades que tiene las personas con un efecto positivo, basado en evaluar el rendimiento de labores y acciones que realiza los trabajadores para cumplir metas y faena que demanda el puesto, siendo imprescindible para la institución. Se define operacionalmente como el rendimiento del trabajador, es decir la habilidad que tiene el personal de la salud para elaborar y generar sus actividades con el menor error posible y mejor calidad. Para estudio de la variable independiente se consideró cuatro dimensiones del autor Chiavenato (2011), siendo a calidad laboral conformado por tres indicadores denominados capacidad meticulosa, iniciativa laboral, metodología coherente, la responsabilidad conformada por dos indicadores denominados actuar con eficiencia autónoma y capacidad de resolver problemas, la labor en equipo con dos indicadores denominados capacidad para integrarse y liderazgo en labores en conjunto y como último el compromiso institucional conformado por dos indicadores denominados identificación con la institución y el asumo de responsabilidades, lo cual están valoradas con el modelo de escala de Likert con un puntuación del uno al cinco, categorizadas por niveles bajo, medio y alto.

Tabla 1. *Dimensiones del desempeño del personal de salud*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Medición
Calidad laboral	Capacidad minuciosa			Ordinal
	Iniciativa laboral	Del 1 al 10	Bajo	1=Nunca
	Metodología coherente	11 al 16	Medio	2=Casi nunca
Responsabilidad	Acción con eficiencia y autonomía.	17 al 22	Alto	3= A veces
	Capacidad de resolución de problemas.	23 al 25		4=Casi siempre
Trabajo en equipo	Capacidad de integración	Del 17 al 25		5=Siempre
	Liderazgo laboral en equipo	26 al 29		
Compromiso institucional	Identificación con la institución.	Del 26 al 29		
	Asumir responsabilidades	30 al 35		

La variable dependiente, es la atención al paciente definido conceptualmente por Cabello (2001) como la manera de ofrecer ayuda, soporte, orientación o información con interés para responder sus necesidades. Se define conceptualmente como la agrupación de tratamientos brindados al paciente en el tratamiento de su salud. Para el desarrollo del estudio de la variable dependiente se está considerado cinco dimensiones extraídas del autor Fernández y Yépez (2008), la primera dimensión es elementos tangibles conformada por tres indicadores denominados infraestructura, recurso humano, material informativo, la segunda dimensión es la capacidad de respuesta conformada por dos indicadores denominados trabajo coordinado, atención oportuna, el profesionalismo, la tercera dimensión la fiabilidad conformada por dos indicadores denominado el servicio oportuno, el compromiso, como cuarta dimensión la seguridad constituida por tres indicadores denominados la confianza, la cortesía, el personal capacitado y por último la dimensión empatía conformada por dos indicadores denominados la atención personalizada y la competitividad, lo cual están valoradas con la escala de Likert con un puntuación del uno al cinco, categorizada por niveles bajo, medio y alto.

Tabla 2. *Dimensiones de atención al paciente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Medición
Elementos tangibles	Infraestructura	Del 1 al 4		Ordinal
	Recurso humano		Bajo	1 =Nunca
	Material informativo		Medio	2 =casi
Fiabilidad	Trabajo coordinado	Del 5 al 9	Alto	nunca
	Atención oportuna			3 =a veces
	Profesionalismo			4 =Casi
Capacidad de respuesta	Servicio oportuno	Del 10 al 13		siempre
	Compromiso			5=Siempre
Seguridad	Confianza	Del 14 al 17		
	Cortesía			
	Personal capacitado			
Empatía	Atención personalizada	Del 18 al 22		
	Competitividad			

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue seleccionada de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, del área Post-Covid creada a raíz de la pandemia donde se desempeñan distintos profesionales de la salud entre médicos, enfermeras, técnicos y tecnólogos médicos, no obstante para desarrollar la investigación instituyeron los pacientes del área Post-Covid siendo un total de 403 que fueron atendidos durante el periodo julio-noviembre del año 2021, cabe resaltar que la población total del año es mayor. Sin embargo, el tiempo aproximado que le toma al paciente recuperarse de las secuelas del Covid-19 es de tres a cuatro meses y es el tiempo que se atienden en el área, por ese motivo no se ha considerado la población anual.

Según Lucas (2019) la población es un cúmulo de un total de sucesos que coinciden con concretas determinaciones.

La delimitación de la magnitud de la muestra de los pacientes del área Post-Covid fue de 197, calculado mediante la siguiente fórmula de investigación que posibilita generalizar mejor la recolección de información con una población más accesible.

Donde:

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

p: Posibilidad de que acontezca

q: Posibilidad de que acontezca

N: Tamaño poblacional

e: Error de valoración máximo

n: Tamaño de la muestra que se investiga

z: Factor de estadística que precisa el grado de confianza

El muestreo de la población de los pacientes del Área Post-Covid, fue probabilístico, porque se determinó que los participantes de la población tienen la capacidad de pertenecer a la investigación.

Para Arias, Villasís y Miranda (2016) es primordial delimitar las normas que incluyen como la peculiaridad clínica, espacial, temporal y territorial que constituye la población en estudio, así como las normas de exclusión que intervienen con la

naturaleza de la información o la comprensión de los resultados. De modo que se incluyó a pacientes mayores de 18 años que aceptaron participar voluntariamente, así como los pacientes que hayan firmado previamente el consentimiento informado. Se excluyó a pacientes a menores de edad, con dificultades de conciencia o los que no son atendidos en el área elegida para el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de la variable independiente fue el cuestionario del Desempeño Laboral adaptado de Bastidas Jerez María (2020) que está constituido por 29 interrogantes, donde once ítems pertenecen a la dimensión calidad laboral, seis pertenecen a la dimensión responsabilidad, nueve pertenecen a la dimensión trabajo en equipo y cinco pertenecen a la dimensión compromiso institucional, además está valorada con la escala tipo Likert con una puntuación del uno al cinco, donde uno es igual a nunca, dos igual a casi nunca, tres igual a veces, cuatro igual a casi siempre y cinco igual a siempre, categorizada por niveles bajo del 29 al 68, medio del 69 al 107 y alto 108 al 145.

Para la variable atención al paciente se utilizó el instrumento denominado cuestionario Servicio de Atención basado en el modelo de Servperf, adaptada de Pozo Pinela Alberto (2020), consta de 22 preguntas divididas en cinco dimensiones donde la dimensión elemento tangible constituye de cuatro interrogantes, la dimensión fiabilidad consta de cinco interrogantes, la dimensión capacidad de respuesta consta de cuatro interrogantes, la dimensión seguridad consta de cuatro interrogantes y la dimensión empatía consta de cinco interrogantes, tiene una valoración en escala tipo Likert igual que el cuestionario del párrafo anterior y categorizada por niveles bajo del 22 al 51, medio del 52 al 80 y alto del 81 al 110.

Correspondiente al instrumento, fue validado por el criterio y estudio de expertos y conocedores del tema, siendo el primer experto, docente investigador y especialista en metodología de la investigación científica, el segundo experto y tercero son Magister en Gestión de los Servicios de la Salud que demostraron estar acorde unánimemente para la aplicación del instrumento.

Tabla 3. *Validación del juicio de expertos de los instrumentos*

Experto	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Veredicto
1	Dra.	Jackeline Roxana Huamán Fernández	Aplicable
2	Mg.	Gabriel Acebedo Chinchá	Aplicable
3	Mg.	David Zapata Briceño	Aplicable

La prueba piloto se aplicó a 50 individuos compuesto por los pacientes del área Post-Covid, el resultado colaboró en precisar la fiabilidad de los instrumentos seleccionados, utilizando el método estadístico Alfa de Cronbach para la herramienta de la variable independiente dando un valor de 0.89 equivalente a bueno y para el instrumento de la variable dependiente un valor de 0.82.

Tabla 4. *Confiabilidad de los instrumentos.*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° preguntas	Nivel de confiabilidad
Desempeño del personal de salud	0.89	29	Bueno
Atención al paciente	0.82	26	Bueno

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la información está orientado a un inicio y fin, de manera que, para el desarrollo del estudio primeramente se identificó el problema en el hospital elegido, estableciendo variables que estuvieran conectadas, bajo las Líneas de Investigación que maneja la Universidad Cesar Vallejo, se identificó el instrumento para cada variable, la primera denominada Desempeño Laboral y la segunda Servicio de Atención, que han sido utilizadas en investigaciones anteriores y se han adaptado en relación al tema de estudio, también se solicitó a la universidad la carta de presentación por destinatario de manera que la información se recopile formalmente en el hospital elegido para el estudio.

Consecuentemente se validó el instrumento por medio del discernimiento de experimentados en el tema, así como la aplicación de la prueba piloto para la viabilidad que se obtuvo con la ayuda del método de cálculo Alfa de Cronbach, así

mismo la investigación fue presentado por la junta de ética del hospital que es la directiva que establece las líneas para el desarrollo de la investigación en EsSalud, aplicar el cuestionario de manera formal en la institución, proceso que duro dos semanas para la aprobación.

El compendio de la información se dio mediante la técnica de la encuesta, que se entregó de manera personal a los individuos que accedieron colaborar voluntariamente, previo a un consentimiento informado donde indicaba información de la investigación clara y concisa, además de resguardar en todo momento la confidencialidad como lo señala la Ley N° 25.326 quien protege los datos de las personas, el promedio que duró encuestar a toda la población en el establecimiento del hospital en estudio fueron dos semanas los días que se asistió al hospital fueron lunes, miércoles y viernes de 8 a 11 de la mañana.

En cuanto al proceso de la información se transcribió al programa de cálculo Excel cuantificados según el valor de la escala de Likert de acuerdo a las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, finalmente para extraer las tablas y frecuencias se transfirió al programa de estadística SPSS, lo cual sirvió para responder los objetivos planteados.

El proceso de recolectar datos se encuentra fundado por la planificación de fases que se concluyen dependiendo del avance, progreso y abastecimiento de la información, en la obtención de objetivos planteados en el estudio, cuando la información sea recogida, es fundamental reunirla, ordenarla y sintetizar de forma oportuna permitiendo un mejor análisis de los datos obtenidos (Rodríguez, 2010).

3.6. Método de análisis de datos

El compendio de la información fue recogido con la ayuda de la encuesta y digitados en el programa de cálculo de Excel, así mismo se analizaron por medio del procedimiento del programa de estadístico SPSS versión 22. A fin de demostrar el resultado obtenido a través del cuestionario, se empleó el análisis descriptivo mediante tablas de porcentajes y frecuencias, con respecto al cuestionario se aplicó la prueba piloto según el método Alfa de Cronbach para la veracidad y confiabilidad. Por último, para verificar la hipótesis y los objetivos se utilizó la valoración de la regresión ordinal.

3.7. Aspectos éticos

El estudio fue desarrollado siguiendo la ética de la Universidad Cesar Vallejo, cumpliendo con la Norma Apa y la Guía de Elaboración de los Trabajos, con lo que respecta la aplicación del instrumento se presentó al hospital en estudio una carta de presentación brindada por la universidad de modo que permitió obtener datos con el permiso respectivo y formal, para el recojo de datos se realizó equitativamente, aplicado con transparencia y responsabilidad de manera que los resultados mostraron la realidad de la investigación, también se proporcionó el consentimiento informado a la población en estudio, respetando que se realice por voluntad propia y consentida, por último se garantizó la confidencialidad de la identidad de los entrevistados en estudio. La participación ética en una investigación son todos los aspectos negativos o positivos que puede tener el desarrollo del estudio, en otras palabras, el agravio o ganancia que se logra obtener en descubrir la información para la sociedad (Amaro, 2015).

IV. RESULTADOS

Con el objetivo de contestar los objetivos presentados en la investigación se expone los siguientes resultados que se obtuvieron del procesamiento de datos a través del programa SPSS por medio de la encuesta empelado a la población en estudio.

Tabla 5. *Distribución de frecuencia de la variable desempeño del personal de salud y sus dimensiones.*

Variable / Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	N	%	N	%
Calidad laboral	16	8,1	112	56,9	69	35,0	197	100
Responsabilidad	21	10,6	75	38,1	101	51,3	197	100
Trabajo en equipo	99	50,2	62	31,5	36	18,3	197	100
Compromiso institucional	49	24,9	104	52,8	42	21,4	197	100
TOTAL	32	16,2	101	51,3	64	32,5	197	100

Fuente: Programa estadístico SPSS de una muestra de 197. (n=197).

En la tabla 5 el resultado demuestra que 197 pacientes encuestadas del área Post-Covid manifestó que el desempeño del personal de salud tiene un nivel alto del 32,5 mientras que el 51,3 manifestaron que la atención es media y solo el 16,2% mostraron un nivel bajo. En la dimensión calidad laboral se encontró un nivel del 35,0% alto, el 56,9% medio y el 8,1% bajo, en la dimensión responsabilidad se encontró un nivel del 51,3% de nivel alto, un 38,1% de nivel medio y un 10,6% de nivel bajo, en la dimensión del trabajo en equipo el 18,3% mostró tener nivel alto, el 31,5% fue nivel medio y el 50,2% fue nivel bajo, por último una magnitud del compromiso institucional, el 27,4% fue alto, el 52,8% fue medio y el 24,9% fue bajo.

Al

observar que la dimensión responsabilidad, 101 pacientes señalaron que es alta con el 51,3% esto indica que los pacientes sienten que el personal de salud cumple con sus funciones dentro de sus labores en la atención sin embargo la dimensión con más afectada fue trabajo en equipo donde los pacientes manifestaron un nivel bajo del 50,2% esto indica que las que personal de salud aprecia una mala comunicación entre compañeros de trabajo y es percibido por los demás.

Tabla 6. *Distribución de frecuencia de la variable atención al paciente y sus dimensiones.*

Variable dependiente/ Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	n	%	n	%	N	%
Elementos tangibles	101	51,8	63	32,0	33	16,8	197	100
Fiabilidad	21	10,7	118	59,9	58	29,4	197	100
Capacidad de respuesta	30	15,2	122	61,9	45	22,9	197	100
Seguridad	66	33,5	99	50,3	32	16,2	197	100
Empatía	13	6,6	74	37,6	110	55,8	197	100
TOTAL	38	19,3	98	49,7	61	31,0	197	100

Fuente: programa estadístico SPSS de una muestra de 197. (n=197).

En la tabla 6 el resultado demuestra que 197 pacientes encuestadas del área Post-Covid manifestó que la variable atención al paciente tiene un nivel alto del 31,0 mientras que el 49,7 manifestaron que la atención es media y solo el 15,7% mostraron un nivel bajo. Al observar que la dimensión empatía 110 pacientes señalaron que es alta con el 55,8% esto indica que los pacientes sienten que el personal de salud se solidariza con respecto a su atención. Sin embargo, la dimensión más afectada fue elementos tangibles donde los pacientes demostraron tener un nivel bajo del 51,8% esto indica que los pacientes perciben aún falta perfeccionar el ambiente donde se atienden.

Basándose en el análisis de normalidad se determinó utilizar la regresión ordinal simple para pruebas no paramétricas con el fin de mostrar si la variable independiente influye en la dependiente. Para contrastación de la hipótesis se formula la hipótesis nula, en la regla de relación el valor es $P > ,05$ donde el valor de “p” no debe ser menor que cero para indicar una influencia positiva que puede ser significativa, débil o nula, para ello a continuación se formula la contrastación de las hipótesis para contestar los objetivos propuestos.

Se formula la contrastación de la hipótesis general.

Hg: El desempeño del personal de salud influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Ho: El desempeño del personal de salud no influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Tabla 7. *Influencia del desempeño del personal de salud en la atención al paciente del área Post-Covid.*

Variables	-2log de la verosimilitud	Chi cuadrado	Gl.	Sig.	Pseudo cuadrado	R
Desempeño del personal de salud en la atención al paciente	1141,333	169,673	67	,000	Cox y Snell	,557
					Nagelkerke	,578
					McFadden	,107

Fuente: Programa estadístico SPSS de una muestra de 197. (n=197)

En la tabla 7 se encontró un valor del chi cuadrado del 169,673 esto indica que la variable desempeño del personal de salud influye en la variable atención al paciente, así como el valor R cuadrado de Nagelkerke demuestra que variación es del 57,8% lo cual se puede indicar que la atención al paciente se ve influenciado positiva y significativamente por la variable independiente, de manera que se afirma la hipótesis general, que el desempeño del personal de salud influye en la

atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Se formula contrastación de la primera hipótesis específica.

He: La dimensión calidad de trabajo influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Ho: La dimensión calidad de trabajo no influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Tabla 8. *Influencia de la dimensión calidad laboral en la atención al paciente del área Post-Covid.*

Variables	-2log de la verosimilitud	Chi cuadrado	Gl.	Sig.	Pseudo cuadrado	R
Calidad laboral en la atención al paciente	1105,562	2075,667	66	,000	Cox y Snell	,584
					Nagelkerke	,585
					McFadden	,127

Fuente: Programa estadístico SPSS de una muestra de 197. (n=177).

En la tabla 8 se encontró un valor del chi cuadrado del 2075,667 esto indica que la variable desempeño del personal de salud influye en la variable atención al paciente, así como el valor R cuadrado de Nagelkerke demuestra que variación es del 58,5% lo cual se puede indicar que la atención al paciente se ve influenciado positiva y significativamente por la dimensión calidad de trabajo, de manera que se desestima la hipótesis opcional para afirmar que la calidad de trabajo influye en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Se formula la contrastación de la segunda hipótesis específica.

He: La dimensión responsabilidad influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Ho: La dimensión responsabilidad no influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Tabla 9. *Influencia de la dimensión responsabilidad en la atención al paciente del área Post-Covid.*

Variables	-2log de la verosimilitud	Chi cuadrado	Gl.	Sig.	Pseudo cuadrado	R
Responsabilidad en la atención al paciente	989,830	1430,504	63	,000	Cox y Snell	,563
					Nagelkerke	,564
					McFadden	,130

Fuente: Programa estadístico SPSS de una muestra de 197 participantes. (n=197)

En la tabla 9 se encontró un valor chi cuadrado del 104,4310 $p > 0.05$, indicando que la dimensión responsabilidad se asocia con la variable atención al paciente. Para evaluar la influencia, se debe observar el valor pseudo R cuadrado, dado que el valor es 0,564 se puede indicar que la variación en la atención al paciente se ve influenciada la dimensión responsabilidad significativa y positivamente del 56,4% de manera que se desestima la hipótesis opcional, por lo tanto, se confirma que la dimensión responsabilidad influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Se formula la contrastación de la tercera hipótesis específica.

He: La dimensión trabajo en equipo influye positiva y significativamente y en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Ho: La dimensión trabajo en equipo no influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Tabla 10. *Influencia de la dimensión del trabajo en equipo en la atención al paciente del área Post-Covid.*

Variables	-2log de la verosimilitud	Chi cuadrado	Gl.	Sig.	Pseudo cuadrado	R
Trabajo en equipo en la atención al paciente	1085,931	1780,420	66	,000	Cox y Snell	,581
					Nagelkerke	,582
					McFadden	,127

Fuente: Programa estadístico SPSS de una muestra de 197 participantes. (n=197).

En la tabla 10 se encontró un valor de chi cuadrado del 115,992 esto indica que la dimensión trabajo en equipo se relaciona con la variable atención al paciente. Para evaluar la influencia, se debe observar el valor pseudo R cuadrado dado que el valor es de 0,582 se puede indicar que la variación en la atención al paciente se ve influenciado en un 58,2% por la dimensión trabajo en equipo, lo que significa que la influencia es positiva, de modo que se desestima la hipótesis opcional, por lo tanto se confirma que la dimensión trabajo en equipo influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Se formula la contrastación de la cuarta hipótesis específica.

He: La dimensión compromiso institucional influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Ho: La dimensión compromiso institucional no influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

Tabla 11. *Influencia de la dimensión compromiso institucional en la atención al paciente del área Post-Covid.*

Variables	-2log de la verosimilitud	Chi cuadrado	Gl.	Sig.	Pseudo cuadrado	R
Compromiso institucional en la atención al paciente	804,440	637,071	67	,000	Cox y Snell	,572
					Nagelkerke	,575
					McFadden	,159

Fuente: Programa estadístico SPSS de una muestra de 197 participantes. (n=197).

En la tabla 11 se encontró un valor de chi cuadrado del 131,848 esto indica que la dimensión trabajo en equipo se relaciona con la variable atención al paciente. Para evaluar la influencia, se debe observar el valor pseudo R cuadrado dado que el valor es de 0,575 se puede indicar que la variación en la atención al paciente se ve influenciado en un 57,5% por la dimensión compromiso institucional, lo que significa que la influencia es positiva, de modo que se desestima la hipótesis opcional, por lo tanto se confirma que la dimensión compromiso institucional influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

V. DISCUSIÓN

Según la teoría el desempeño es la conducta que tienen las personas en el avance de sus tareas laborales, es decir lo que otras personas perciben como contribución para efectuar los objetivos de la organización siendo un mecanismo que mide el rendimiento productivo de todas las áreas, además ejerce como columna en el crecimiento de la eficiencia y el logro de las instituciones, por lo que tiene un resultado de la atención lo cual es un componente de gestión que es evaluado en todas las instituciones. El objetivo primordial de la investigación fue determinar si el desempeño del personal de salud influía en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital en Chimbote, de manera que la hipótesis planteada fue, el desempeño del personal de salud influye en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.

En consecuencia, el total de desempeño del personal de salud evidenció que el 16,2% fue bajo, el 50,3% fue medio, y el 37,5% fue alto, lo cual indica que no existe un óptimo desempeño de los profesionales del área Post-Covid del hospital en estudio, con respecto al total de la variable atención al paciente se halló que el 16,8% fue bajo, el 49,7% fue medio y el 33,5% fue alto, indicando que no existe una excelente atención manifestada por los pacientes, para responder la hipótesis general los datos se procesaron con la prueba de la regresión ordinal simple obteniendo el valor de pseudo cuadrado del 57,8% indicando que existe una influencia positivamente significativa del desempeño en la atención al paciente. En la investigación de Quevedo (2017) concluye que la actitud y desempeño de los profesionales se vincula estrechamente con la atención en el área, en su investigación referente a la atención de calidad percibida por los pacientes de una institución, así como los servicios tiene un nivel medio de aceptación y que están relacionada con la confiabilidad, respuesta rápida y empatía que se recibe por parte del personal del hospital, de modo que se apoya con los resultados encontrados en la investigación.

Para los especialistas Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018) es fundamental que las instituciones en salud puedan lograr un óptimo desempeño en el trabajo empelando todo en reglamento establecido por la institución para una adecuada atención al paciente, de modo que es necesario realizar esfuerzos complementarios para obtener un óptimo desempeño en los profesionales de la

salud, evaluando periódicamente con retroinformación al trabajador, implementando participaciones instructivas, promocionando la contribución y fortalecimiento de conocimientos y habilidades en la mejora personal, así como perfeccionar las políticas económicas que puedan incentivar al profesional de salud.

El investigador Salazar (2019) en su estudio desempeño profesional de las enfermeras y la atención de calidad en un hospital de Cajamarca, obtuvo un nivel medio de desempeño en las enfermeras del 30%, en cuanto a la atención de calidad un total de 42.5% pacientes refirieron estar satisfechos, se corrobora que el nivel de desempeño fue medio, pero se contrarresta con los resultados de la atención así mismo, de manera que la variable independiente tiene influencia sobre la dependiente, condicionantes para que exista una mejora continua dentro de las organizaciones. De modo, que es necesario buscar métodos que ayuden a mejorar los resultados, perfeccionando la condición y estabilidad laboral, esto con el fin de mejorar el desempeño de los trabajadores de manera eficiente y eficaz en la atención. Los resultados se fundamentan en Guzmán et al. (2020) que la conducta y el comportamiento del profesional ante una indudable actividad o servicio que se hace sean en favor a la institución, usando correctamente la comunicación interindividual y la ejecución de métodos técnicos.

Como respaldo en la investigación de Quintana y Tarqui (2020) los resultados demuestran que el 66,7% de los pacientes del consultorio externo está satisfecho con el servicio del departamento de medicina del hospital estudiado, catalogándose como un nivel medio, en las dimensiones seguridad y empatía obtuvieron puntajes más altos a diferencia de los elementos tangibles con un puntaje más bajo, de modo que los sistemas de salud deben implementar procedimientos que mejoren los servicios destinados a la atención del paciente con la finalidad de proporcionar una atención más especializada y con calidad, los autores dejan claro la necesidad de asegurar la preparación laboral conveniente para mantener un óptimo nivel de desempeño en el cumplimiento de objetivos que tiene una institución de salud con el usuario.

Por otro lado en la búsqueda de determinar el desempeño de profesionales en enfermería asistencial mediante la doctrina de Patricia Benner en las municipalidades de Mayabeque en Cuba, los autores Hernández et al. (2020)

encontraron que un 65.9% tenía experiencia profesional, el 70.45% tenía capacitación profesional adecuada y el 84.09% demostró tener un desempeño laboral adecuado calificando como profesionales preparados según la teoría, en consecuencia hay un nivel óptimo de desempeño en la atención de salud en la población, de modo que se contrarresta con el autor, puesto que el resultado que se obtuvo en el estudio presente demostraron tener un nivel medio en el desempeño del profesional en la salud.

En concordancia con la investigación de Pozo (2020) desempeño del profesional de salud y la atención de calidad al paciente del Hospital Básico en Ecuador, sus resultados demostraron que la calidad en la atención influye significativamente y directamente en el desempeño del profesional de salud una relevancia bilateral del $0,00 < 0,01$ además, un 73,40% del personal de salud manifestó tener un nivel medio el nivel de desempeño, en cuanto al paciente manifestó tener un servicio de nivel medio del 73,40%. Por lo tanto, se destaca que el personal de salud representa la gestión de una organización, puesto que las situaciones que pasen pueden afectar su desempeño, por eso es importante que las organizaciones se interesen por el personal ya que son ellos quienes reflejan la atención del servicio y la productividad.

Así mismo, se compara con los resultados obtenidos por el autor Rivas (2021) en la tesis calidad del área y la atención al paciente del centro de salud San José en Piura, demostrando que sus variables se relacionan altamente y positiva, con una significancia del 0,000 y un valor del R cuadrado del 82% indicando que influye significativa y positivamente de manera bilateral entre sus dos variables. De manera que se destaca los factores que inducen a una mejor atención dentro de un servicio y deben ser manejados con total importancia en la gestión de las instituciones. El resultado se apoya en la teoría de Fernández (2019) que la atención al paciente es aquella que consideran al usuario como el protagonista de los servicios en la salud, enfocado directamente en las acciones, planeamiento y gestión de un servicio que ofrece una institución, esto conlleva a considerar al paciente y a su entorno social, no solo por su enfermedad.

Con respecto al primer objetivo específico se encontró un valor de chi cuadrado del 2075,562 obteniendo un valor P cuadrado de 0.585 esto demuestra que la variación en la atención al paciente se ve influenciado en un 58.5% por la

dimensión calidad de trabajo, indicando una influencia significativa y positiva. Los resultados que se obtuvieron se concuerda en los autores Lumbreras et al. (2018) en su estudio determinaron valorar la vida laboral del colaborador en base a la calidad y el desempeño de profesionales de siete Hospitales del estado de Tlaxcala de la Ciudad de México, donde los encuestados manifestaron adecuada gestión elevando 2,7 veces más la posibilidad de sentir positivamente la calidad laboral en su diario vivir y los participantes que se categorizó con gran calidad de vida laboral manifestaron 69% de posibilidad en mantener un desempeño laboral adecuado, de modo que la administración gerencial se relaciona con la vida laboral de calidad ya que mostró ser positivamente alta entre la segunda variable, se puede decir que los sistemas de salud en la asistencia y cuidado de los pacientes han sido influenciados a través de la historia por los modelos de las organizaciones, así como están intentando implementar políticas que puedan integrar mejor vida en el trabajo para el personal de salud. Es importante la necesidad de asegurar al trabajador condiciones laborales adecuadas de modo que garantice un óptimo nivel de desempeño en el cumplimiento de objetivos que tiene una institución de salud con el usuario.

Además, se coincide con los autores López et al. (2021) quienes determinaron percibir si la calidad laboral en la que se vive está relacionada con el desempeño profesional percibido por el conjunto médico que trabajan en el Instituto de México, estado de Chiapas del Seguro Social de Bienestar. Para los autores la variable dependiente trae beneficio en las instituciones tanto en la productividad como en las atenciones, obteniendo un efecto en la variable independiente de un 64,9% de diferencia entre la variable dependiente, determinado que se encuentra un relación importante entre las dos variables de manera que la vida laboral de calidad es predisponente entre el desempeño, concluyendo que la vida en el trabajo de calidad repercute positivamente y es importante para un buen desempeño en los médicos de dicha entidad, se puede decir que a media que exista esmero en mantener calidad de trabajo de los colaboradores de la salud influirá en un mejor rendimiento para la atención.

Referente al segundo objetivo específico se encontró un valor de chi cuadrado del 1430,504 obteniendo un valor P cuadrado de 0.564 esto demuestra que la variación en la atención al paciente se ve influenciado en un 56.4% por la

dimensión responsabilidad, indicando una influencia significativa y positiva. Por lo tanto, se puede decir que un alto grado de responsabilidad evita inconvenientes dentro de las instituciones, puesto que se consigue cumplir objetivos y metas en base a la atención. La investigación de Rojas (2019), demostró que lo más sustancial para el profesional de salud es el clima que en que realizan sus labores, puesto que un mejor ambiente de trabajo tiene un efecto en el desempeño por consecuencia habrá una mejor atención al paciente donde la finalidad es proveer un mejor servicio. Así mismo se concuerda con en el estudio realizado por Bastidas (2020) donde demostró que existe una correlación directa y significativa con la responsabilidad y el personal de salud con un valor de $R=0,863$. Para el autor la responsabilidad tiene un efecto en la atención al paciente, un trabajador responsable puede cumplir con sus deberes y tareas encomendadas con disciplina lo que conlleva a una mejor atención en el servicio de salud.

En relación al tercer objetivo específico se encontró un valor de chi cuadrado del 1085,931 obteniendo un valor P cuadrado de 0.582 esto demuestra que la variación en la atención al paciente se ve influenciado en un 58.2% por la dimensión trabajo en equipo, indicando una influencia significativa y positiva. Esto quiere decir que un trabajo en equipo sólido y armonioso genera un efecto en la atención de manera positiva. De acuerdo con en el estudio realizado por Bastidas (2020) desempeño y cumplimiento de las normativa materno-fetal de los profesionales en enfermería de un nosocomio en Ecuador, probando que hay relación en el trabajo en equipo y el desempeño de profesional de salud, obteniendo un nivel de significancia del 0,848 quiere decir una relación importante entre las variables, el nivel de desempeño fue medio, de modo que la mitad del personal en la salud colabora esporádicamente para solucionar los problema que se registran en emergencia, también demostraron poca disposición de trabajar en conjunto, concordando con los resultados del autor puesto que se obtuvo una calificación similar en la presente investigación, por lo que se puede afirmar las que la falta de compañerismo y trabajo en conjunto genera que los objetivos no puedan cumplirse al 100% dentro de una organización, puesto que genera un clima de trabajo no tan armonioso, sin empatía entre el personal de la salud, esto afecta la productividad de sus actividades.

Así mismo, se compara con los autores Díaz et al. (2018) un su investigación ausencia y desempeño de los profesionales en enfermería de áreas críticas obtuvieron un 77,78% de nivel medio como causa determinante en la dimensión factores de trabajo donde expresaron que sus compañeros no atienden a sus pacientes después de su turno y cuando les toca cubrir otras áreas sus compañeros suelen descuidar su puesto de manera que, la distribución en la gestión les imposibilita ejercer un trabajo efectivo y eficiente, en consecuencia se halla un nivel medio del 61,54% en la calidad de trabajo. Por lo tanto, la importancia de un adecuado desempeño dentro de una organización de salud es indiscutible para un obtener resultado en la atención que requiere el paciente.

Respecto al cuarto objetivo específico se encontró un valor de P cuadrado del 0.575 esto demuestra que la variación en la atención al paciente se ve influenciado en un 57.5% por la dimensión compromiso institucional, indicando una influencia significativa y positiva. En concordancia con la investigación de Bastidas (2020) encontró un 65% de nivel medio en la dimensión compromiso institucional, indicando que el total de personal de salud solo el 35% está comprometido en cumplir la norma materno-fetal en el desempeño de su función dentro de la organización, es decir que la mayoría de las enfermeras tienen un compromiso medio. De manera que el compromiso en la institución es la facultad que enmarca el ambiente de trabajo que vive día a día el personal de salud. Así mismo se destaca lo fundamentado por Guzmán et al. (2020) que la conducta y el comportamiento del profesional ante una indudable actividad o servicio que se hace sean en favor a la institución, usando correctamente la comunicación interindividual y la ejecución de métodos técnicos. Por otra parte, Simoes dos Santos et al. (2020) demostró que el profesional interesado en capacitarse o que habían recibido capacitación en la institución se comprometían a mejorar su capacidad para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, concluyendo que los profesionales que se han capacitado presentaron una adecuada relación con la institución y el desempeño laboral lo que se ve evidenciado una adecuada atención del paciente. Así mismo, Guzmán et al., (2020) indica que la conducta y el comportamiento del profesional ante una indudable actividad o servicio que se hace sean en favor a la institución tiene un alto grado de compromiso, es decir un profesional que le interesa cumplir metas organizacionales está comprometido con la institución.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye fundamentado en el análisis de lo hallado dentro de la investigación.

1. El desempeño del personal de salud influye positivamente significativa sobre la variable atención al paciente, esto dice que mayor desempeño tenga el personal de salud tendrá un efecto en la atención por ende la gestión se verá beneficiado en el cumplimiento de objetivos deseados que tiene la institución. Además, los resultados demostraron un nivel de desempeño medio del personal de salud en la atención percibido por el paciente, evidenciando que no existe un óptimo servicio.
2. La dimensión calidad de trabajo influye positivamente significativa en la atención al paciente, esto dice que a mayor calidad de trabajo exista mejores resultados se obtendrán en la atención, puesto que no solo es una herramienta efectiva en la gestión sino en que también tiene un efecto en la productividad, para ello la institución debe trabajar en mantener motivado al personal de salud. Además de todos los pacientes encuestados consideran la calidad de trabajo en la atención es medio.
3. La dimensión responsabilidad influye sobre la variable dependiente, esto indica que existe una influencia positivamente significativa de la responsabilidad en la atención al paciente. Además de todos los pacientes encuestados consideran que el personal de salud tiene alta responsabilidad en la atención.
4. La dimensión trabajo en equipo influye positivamente significativa sobre la atención al paciente, se entiende que un personal unido puede brindar las necesidades que requiera el paciente. Además, el total de los pacientes encuestados consideran el trabajo en equipo es medio, por lo que un trabajo coordinado favorece a la atención.
5. La dimensión compromiso institucional influye positivamente significativa en la atención al paciente, se puede decir que un trabajador que este comprometido e involucrado con la institución se obtendrán mejores resultados en la atención. Además, el resultado total los pacientes encuestados consideran que el compromiso institucional en la atención es medio. Una de las aportaciones que se puede sacar del estudio es entender que el compromiso es un valor que todo profesional debe tener, pero para ello las instituciones tienen el deber de mantener un trabajador comprometido para que pueda obtener los resultados deseados.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Dirección Regional de Salud de Ancash se recomienda continuar con los programas de capacitación al personal de salud de manera que ayude a fortalecer las competencias y habilidades del personal siendo beneficioso para la atención al paciente puesto que contribuye a cumplir objetivos como la constante mejora de un servicio eficiente y óptimo.
2. A la gestión del hospital se sugiere realizar actividades que motiven al personal de salud para aumentar su desempeño mediante el capital humano capaz de otorgar el requerimiento necesario para el personal de modo que se obtengan resultados favorables en el área que trasciendan en los pacientes y se logre aumentar la efectividad del área, esto puede lograrse si se realiza actividades planificadas en la que se derive específicamente a cada uno sus funciones, esto permita que se perfeccione la calidad del servicio.
3. A la Jefatura del área Post-Covid del hospital se sugiere proponer evaluaciones periódicas en la que permita conseguir información respecto a la atención en el área percibido por los pacientes identificando los elementos que impactan en ellos de forma que, puedan ser mejorados y utilizados como apoyo para la institución. Así como evaluar constantemente al personal de salud en cuanto al desempeño que realiza, mejorar el protocolo de atención en el paciente, corroborar el nivel de capacitación laboral y aumentar la productividad lo que conlleva a cumplir objetivos de la institución.
4. En el futuro ampliar el estudio realizado a otras áreas del hospital, contando con muestras significativas y comparar con otras instituciones de salud que determinara el indicador de desempeño del personal de salud a nivel de la región para ser ejemplo a nivel nacional.

REFERENCIAS

- Antúnez, A., & Torres, A. (2014). The doctor-patient relationship: complexity of an indispensable link. *MEDICIEGO*, 20(1), 1-10. <http://www.revmediciego.sld.cu/index.php/mediciego/article/view/128>
- Amaro-Cano, María. (2015). Ética social, profesional, profesoral y de la ciencia. *MediSur*, 13(6), 714-721. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000600003&lng=es&tIng=es
- Alcántara-Casanova, Carlos Arturo y Díaz-Rodríguez, José Rafael. (2017). Propuesta de mejora en la gestión de atención al cliente en una agencia de ventas de Trujillo de un All Inclusive Hotels & Resorts para mejorar la satisfacción al cliente. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12648/Alcantara%20Casanova%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. & Miranda-Novales, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Rev. Alerg. Mex.*, 63(2):201-6
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Bastidas-Jerez, María Belén (2020). Desempeño laboral y cumplimiento de las normas Materno-fetales del personal de enfermería del Hospital Baba Los Ríos, Ecuador. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63048/Bastidas_JMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista-Cuello, Rossmery, Cienfuegos-Fructus, Rosita y Aquilar-Junior, David Panduro. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Berenguera, A., Pons, M., Moreno, P., Marzo, S., Ripoll, J., Rubio, M., Pombo, H., Asensio, A., Bolaños, E., Martínez, C., Maderuelo, J., Martínez, M., & Pujol,

- E. (2017). Beyond the consultation room: proposals to approach health promotion in primary care according to health-care users, key community informants and primary care centre workers. *Health Expect*, 20(5), 896-910. <https://doi.org/10.1111/hex.12530>
- Bonilla, K. y Betzy, D. (2015). Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela las Piñas" del Cantón Milagro, periodo 2012-2014. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Bravo, A., Añorga, M. y Cardoso, C. (2019). Propuesta de dimensiones e indicadores para evaluar el desempeño profesional de los especialistas en medicina física y rehabilitación de La Habana. *Cuba y Salud*. 14(1):91-98. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=9624>
- Brooks, Samantha, k., Webster, Rebecca, K., Smith Louise E., Woodland, Lisa, Wessely, Simon & Greenberg, Neil. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395, 912. Samantha K Brooks, PhD. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Cabello-Morales, Emilio. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista Médica Herediana*, 12(3), 96-99. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2001000300005&lng=es&tlng=es
- Cortez y Garcia (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. <https://bit.ly/392uNWn>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento Humano. Colombia. McGraw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chiavenato, I. (2010). Administración de recursos humanos. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw hill/Interamericana Editores.
- Díaz-Ledesma, Carmen Rosa, Gutiérrez-Crespo, Hugo, Amancio-Castro, Ana María, (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Dirección Regional de Salud Ancash. (2010). *Análisis de Situación de Salud. Ancash*.
- Eun, Ch., Shin, J., Lee, J., Jae, Y., Kim, M., Choi, A., Ki, P., Lee, H., & Hyuk, I. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complement Altern Med*. 17(1), 174. <https://doi.org/10.1186/s12906-017-1691-6>
- Franklin, E. y Krieger, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación, México (2da ed.). https://2ker353j5a2m3osigcmm6w71-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2019/11/1_Comportamiento_organizacional_-_Enrique.pdf
- Fernández, S. (2019). La atención centrada en el paciente: Una visión general sobre su enfoque en los servicios de salud. *CONAMED*, 4(23), 14-23. <http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/boletin23/B23-2.pdf>
- Fernández L, y Yépez J, (2008), "Desempeño laboral del personal de enfermería y la calidad del servicio en una institución hospitalaria" Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo, Venezuela.
- Gil, M., Pons, M., Rubio, M., Murrugarra, G., Masluk, B., Rodríguez, B., García, A., Vidal, C., Conejo, S., Recio, J., Martínez, C., Pujol, E., & Berenguera, A. (2021). Theoretical models of health promotion in primary healthcare everyday practice. *Gaceta Sanitaria*, 35(1), 48-59. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.011>

- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service quality measurements: a review. *International Journal of Academic Research in business and social sciences*, 5(2), 267-286. <http://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>
- Guzmán-Narciso, G. A., Sánchez-García, W., Placencia-Medina, M. D. y Silva-Valencia, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103. <https://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1979). *The Motivation to Work*. New York: Wiley and Sons.
- Hernández-Pérez R., Hernández-Núñez A., Molina-Borges M., Hernández-Sánchez Y. y Señán-Hernández, N. (2020). Evaluación del desempeño profesional de enfermeros asistenciales bajo la teoría de Patricia Benner. *Revista Cubana de Enfermería*. 36(4), 1–10. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=148445087&lang=es&site=eds-live>
- Horovitz, J. (2006). *La calidad del servicio: A la conquista del cliente*. Bogotá: McGrawHill.
- Instituto Nacional de Salud (2020). Por qué mueren más hombres por COVID-19 <https://web.ins.gob.pe/es/prensa/noticia/ins-explica-por-que-mueren-mas-hombres-por-covid-19>
- Licona, N., García, M.A., Peña, N., y Mendoza, J.M. (2018). Work performance according to the work health status and use of the mobile in laboral organizations. *Rev. Nova Scientia*, 10. 423-440. <https://www.semanticscholar.org/paper/Work-performance-accordingto-the-work-health-and-LiconaGarc%C3%ADa/42f328aa6d34d1572caa7f67071ba06b3ba392f2?p2df>
- Linares, J (2018). ¿Qué es el índice de rotación de personal y cómo se calcula? <https://news.easyrecrue.com/es/rotacion-depersonal>

- Losada, M. y Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración, 20(34), 237-258. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
- López-Martínez, Brenda, Aragón-Castillo, Jason, Muñoz-Palomeque, Manuel, Madrid-Tovilla, Saúl y Tornell-Castillo, Iván. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas, México. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Lumbreras-Guzmán, Marivel, Hernández-Vicente, Irma Alejandra, Méndez-Hernández, Pablo, Dosamantes-Carrasco, Darina, Cervantes-Rodríguez Margarita, García-Elizalde, Argelia y Cortez-Yacila, Héctor, Manuel. (2018). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México. ISSN 0036-3634, Vol. 62, N°. 1, págs. 87-95. <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247/11833>
- Lunn, Pete, Cameron, Belton, Ciarán, Lavin, Féidhlim, McGowan, Shane, Timmons & Deirdre, Robertson (2020). Using behavioural science to help fight the coronavirus. Working Paper ESRI. No. 656. <http://aei.pitt.edu/102644/>
- Mark, U., Orly, M., Bin, G., Shvarts, S., Azzam, Z., Afek, A., Fuad, B., & Israelí, A. (2017). Salud y cuidado de la salud en Israel: una introducción. Lanceta, 389(10088), 2503-2513. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(17\)30636-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)30636-0)
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. International journal of environmental research and public health, 16(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Molina-Astúa, Milena, Quesada-Mena, Luis Diego, Ulate-Gómez, Daniel y Vargas –Abarca, Sindy. (2004). La calidad en la atención médica. Med. leg. Costa Rica.(1):109117. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en
- Organización Internacional de Trabajo. (2020). Observatorio de la OIT : La COVID 19 y el mundo del trabajo. Quinta edición Estimaciones actualizadas y análisis. Organización Internacional Del Trabajo, 26.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_749470.pdf

Panaifo, R. (2015). "Gestión del Potencial y Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral". Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa, Perú.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Pedroso de Lima y Chagas, G. (2014). A influência da motivação no desempenho organizacional no contexto contemporâneo. *Revista Eletrônica e-F@tec*. <http://revista.fatecgarca.edu.br/index.php/efatec/article/view/75>

Pozo-Pinela, Luis Alberto. (2020). Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61323>

Quevedo-Juárez, Pamela Janet. (2017). Actitud de los profesionales y la calidad de atención en el departamento de gineco-obstetricia del hospital de chancay y servicios básicos de salud: "Dr. Hidalgo Atoche López". <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3518>

Quintana-Atencio, Daniel y Tarqui-Maman, Carolina. (2020) Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, vol. 20, núm. 1, pp. 123-132, 2020. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional 15VA EDICIÓN*. México D.F.: Pearson Educación.

Rodríguez, E. (2010). *Manual de Metodología de la investigación científica*. Vol. 2. http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cielam/manual_de_metodologia_de_investigaciones._1.pdf

Rojas L. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Rev Peru Cienc Salud*. 2019;1(4):191-6. doi: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28CorrespondenciaSely>

- Rivas Olea, Fiorella (2021). Calidad del servicio y atención en pacientes del Establecimiento de Salud San José I-3 Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67602/Rivas_OFDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar-Saldaña, Rosario Del Pilar. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38022>
- Sanz-Casado, E. (2003). La realización de estudios de usuarios. Una necesidad urgente. Madrid. AENOR.
- Simoës-Dos Santos Tamyssa, Rodrigues-Bragagnollo, Gabriela, Clodis-Tavares, Maria, Kauffmann-Papaleo, Ledi, Wagner-Torres de Carvalho, Lucyo & Andrade- Aukar de Camargo, Rosangela. (2020). A Comparative Study of the Professional Qualification of Nurses Working at Primary Health Care Centers and Hospitals/Qualificacao profissional de enfermeiros da atencao primaria a saude e hospitalar, brazil: um estudo comparativo. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.786>
- Sonnentag, S., Volmer, J. y Spychala, A. (2008). Job performance. The Angeles: SAGE. https://kops.uni-konstanz.de/bitstream/handle/123456789/10386/sonnentag.volmer.spychala.2008_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Strauss, George. (1985). Personal: Problemas humanos de la administración. México: Prentice-Hall.
- 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, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Tamara, Otzen & Carlos, Manterola. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. Int. J. Morphol. 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>
- Urroz, O., y Allen, P. (2004). *Calidad en los servicios de salud en el nivel local*. Costa Rica: CENDEISSS.
- Vargas Cordero, Zoila Rosa (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, vol. 33, núm. 1, pp. 155-165. Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Werner, L., Palmas, S., Echevarría, G. y Rosales, P. (2018). Modelo de Atención Integral en Salud. MSPAS. 52 https://www.paho.org/gut/dmdocuments/Modelo_de_atencion_integral_en_salud_MSPAS.pdf
- Wiskow, Christiane & Hopfe, Maren (2020). COVID-19: Protecting Workers in the Workplace: Five Ways to Protect Healthcare Workers During the COVID-19 Crisis. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740405/lang--es/index.htm

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

TÍTULO: Desempeño del personal de salud y atención al paciente en el área Post-Covid en un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2022								
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES			METODOLOGÍA		
<p>Problema general ¿Existe influencia del desempeño personal de salud en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Existe influencia de la dimensión calidad laboral en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021?</p> <p>¿Existe influencia de la dimensión responsabilidad en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021?</p> <p>¿Existe influencia de la dimensión trabajo en equipo en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021?</p> <p>¿Existe influencia de la dimensión compromiso institucional en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia del desempeño del personal de salud en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la influencia de la dimensión calidad laboral en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la dimensión responsabilidad en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la dimensión trabajo en equipo en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la dimensión compromiso institucional en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p>	<p>Hipótesis general El desempeño del personal de salud influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p> <p>Hipótesis específica La dimensión calidad laboral influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p> <p>La dimensión responsabilidad influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área Post-Covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p> <p>La dimensión trabajo en equipo influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área post-covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p> <p>La dimensión compromiso institucional influye positiva y significativamente en la atención al paciente en el área post-covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021.</p>	Variable independiente: Desempeño del personal de salud					<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: cuantitativo. - Tipo: aplicada explicativa. - Nivel: descriptivo. - Diseño: no experimental. - Población: 403 pacientes del área post-covid de un hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021. - Muestra: La delimitación de la magnitud de la muestra de los pacientes del área Post-Covid fue de 197. - Muestreo: probalístico. - Técnica: encuesta. - Instrumento: cuestionario tipo escala de Likert. Para la primera variable el cuestionario denominado desempeño laboral y para la segunda variable el cuestionario denominado servicio de atención.
			Dimensión	Indicador	Ítems	Nivel	Medición	
			Calidad laboral	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral Metodología coherente	Del 1 al 10	Bajo Medio Alto	Ordinal 1=Nunca 2=casi nunca 3= a veces 4=Casi siempre 5=Siempre	
			Responsabilidad	Actuación con eficiencia y autonomía. Capacidad de solución de problemas	Del 11 al 16			
			Trabajo en equipo	Capacidad de integración Liderazgo en labores en conjunto	Del 17 al 25			
			Compromiso institucional	Identificación con la institución. Asumir responsabilidades	Del 26 al 29			
			Variable dependiente: Atención al paciente					
			Dimensión	Indicador	Ítems	Nivel	Medición	
			Elementos tangibles	Infraestructura Recurso humano Material informativo	Del 1 al 4	Bajo Medio Alto	Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
			Fiabilidad	Trabajo coordinado Atención oportuna Profesionalismo	Del 5 al 9			
Capacidad de respuesta	Servicio oportuno Compromiso	Del 10 al 13						
Seguridad	Confianza Cortesía Personal capacitado	Del 14 al 17						
Empatía	Atención personalizada Competitividad	Del 18 al 22						

Anexo 2. Operacionalización de las variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	MEDICIÓN
Desempeño del personal de salud	Es la unión de la conducta de las personas con efecto, además explica como la eficacia de las personas que trabajan en una institución, siendo imprescindible para la organización (Chiavenato, 2011).	Es el rendimiento del trabajador, es decir la habilidad que tiene el personal de la salud para elaborar y generar sus actividades con el menor error posible y mejor calidad. En el estudio se consideró al personal de salud del área Post-Covid de un hospital de Chimbote, el instrumento que se empleó fue el cuestionario de desempeño laboral adaptado de Bastidas Jerez, María (2020), que está conformado por 29 interrogantes relacionado a las cuatro dimensiones propuestas, la calidad laboral con once ítems, seis ítems para responsabilidad, nueve ítems para trabajo en equipo, y cuatro ítems para el compromiso institucional, con la escala tipo Likert , además de una puntuación del uno al cinco.	Calidad de trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral Metodología coherente	Del 1 al 10	Bajo (29-68)	Ordinal 1=Nunca 2=casi nunca 3= a veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Responsabilidad	Actuación con eficiencia y autonomía. Capacidad de solución de problemas	Del 11 al 16	Medio(69-107)	
			Trabajo en equipo	Capacidad de integración Liderazgo en labores en conjunto	Del 17 al 25	Alto (108-145)	
			Compromiso institucional	Identificación con la institución. Asumir responsabilidades	Del 26 al 29		
Atención al paciente	Es la agrupación de servicios que el cliente desea, entre las a tenciones más básicas, en el pasado el cliente tenía que ajustarse a las políticas que tenían las organizaciones, ahora son las organizaciones que deben satisfacer las necesidades del cliente buscando llenar su expectación tanto como el producto ofrecido y el servicio que se ofrece (Horovitz, 2006).	La atención viene a ser un conjunto de tratamientos que se brinda al paciente en el cuidado de su salud. La población de la variable atención al paciente fueron los pacientes del Área Post-Covid, que se hallan en el proceso de recuperación y tienen que pasar por diferentes profesionales para su tratamiento. Para la obtención de datos se utilizó una encuesta, llamada cuestionario de atención a la paciente adaptado de Pozo Pinela Alberto (2020) compuesta por 22 preguntas, con una escala tipo Likert distribuida en cinco dimensiones, con una puntuación del uno al cinco.	Elementos tangibles	Infraestructura Recurso humano Material informativo	Del 1 al 4	Bajo (22-51)	Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Fiabilidad	Trabajo coordinado Atención oportuna Profesionalismo	Del 5 al 9	Medio (52-80)	
			Capacidad de respuesta	Servicio oportuno Compromiso	Del 10 al 13	Alto (81-110)	
			Seguridad	Confianza Cortesía Personal capacitado	Del 14 al 17		
			Empatía	Atención personalizada Competitividad	Del 18 al 22		

Anexo 3. Instrumento Desempeño del personal de salud.

Instrucciones: el presente cuestionario tiene el motivo de recolectar datos respecto a sus impresiones en su atención el proceso de datos, siendo de carácter anónimo, por lo que le solicitamos su gentil colaboración, siendo de índole anónimo de manera que puede contestar con total libertad, sinceridad y veracidad, marcando con una (x).

Edad.....Sexo: (F) (M)

Alternativas de evaluación:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

P	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: calidad laboral					
1	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid trata de cometer el menor error posible a la hora de su atención?					
2	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid demuestra iniciativa a la hora de su atención?					
3	¿Considera usted que la atención brindada por parte del personal de salud del área Post-Covid es de calidad?					
4	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid lleva a cabo su atención meticulosamente?					
5	¿Considera usted que personal de salud del área Post-Covid acepta sugerencias con respecto a su servicio de trabajo?					
6	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid muestra dedicación en la realización de su trabajo?					
7	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid le atiende amablemente poniéndose en el caso de paciente que adolece de alguna enfermedad?					
8	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado en su atención?					
9	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid está capacitado y actualizado para atender la patología que lo adolece?					
10	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid utiliza todo sus conocimientos adquiridos en su atención con el fin de lograr su pronta recuperación?					
	Dimensión 2: responsabilidad					
11	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid respeta el turno de atención de cada paciente?					
12	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid demuestra responsabilidad al tener como prioridad su atención a pesar de estar a minutos de terminar su turno?					

13	¿El personal de salud del área Post-Covid le transmite información correcta y veraz sobre su tratamiento?				
14	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid le atiende en el tiempo establecido?				
15	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades que se presenten durante su atención?				
16	¿Usted ha recibido por parte del personal de salud del área Post-Covid orientación preventiva para el cuidado y salud?				
Dimensión 3: trabajo en equipo					
17	¿Considera usted que existe una adecuada relación interpersonal entre el personal de salud del área Post-Covid?				
18	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid cooperan juntos para responder a las necesidades de los pacientes?				
19	¿El personal de salud del área Post-Covid toma decisiones para derivar a otro servicio de mayor complejidad cuando su salud lo requiere?				
20	¿Considera usted que el personal de salud Post-Covid demuestran compañerismo en la atención del paciente aunque no esté dentro de sus funciones?				
21	¿Considera usted el personal de salud personal de salud del área Post-Covid resuelve oportunamente las dificultades o situaciones conflictivas en la interior área Post-Covid				
22	¿Considera usted que el personal de salud personal de salud del área Post-Covid demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros?				
23	¿Considera usted personal de salud personal de salud del área Post-Covid está organizado adecuadamente dentro del área para cumplir eficazmente con su atención?				
24	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de atención que recibe por parte del personal de salud del área Post-Covid?				
25	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid promueven un clima laboral apropiado?				
Dimensión 4: Compromiso institucional					
26	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid muestra una actitud comprometida en su trabajo evitando estar distraídos en la atención de un paciente?				
27	¿Considera usted que el que el personal de salud del área Post-Covid están involucrados en su trabajo y no desperdician el tiempo en labores distractoras?				
28	¿Considera usted que el que el personal de salud del área Post-Covid plantean mejoras luego de las sugerencias que puede brindar un paciente?				
29	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid cumple con su horario de trabajo establecido?				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nota. Adaptado del autor Bastidas Jerez, María (2020).

Anexo 4. Instrumento atención al paciente.

Instrucciones: El presente cuestionario tiene el motivo de recolectar datos respecto a sus impresiones en su atención el proceso de datos, siendo de carácter anónimo, por lo que le solicitamos su gentil colaboración, siendo de índole anónimo de manera que puede contestar con total libertad, sinceridad y veracidad, marcando con una (x).

Edad.....Sexo: (F) (M)

Alternativas de evaluación:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Elementos tangibles					
1	¿El área Post-Covid presenta equipos médicos en buenas condiciones?					
2	¿Las instalaciones físicas del área son visualmente llamativas?					
3	Según su opinión, ¿Los ambientes del área son cómodos y limpios?					
4	Según su opinión, ¿El personal de salud tiene buena predisposición a la atención?					
	Dimensión 2: fiabilidad					
5	¿El personal de salud cumple con la fecha programada de la atención?					
6	¿Continuaría asistiendo al área actual?					
7	¿El personal de salud muestra interés en solucionar algún inconveniente durante su atención?					
8	Según su opinión, ¿El personal de salud brinda buen servicio desde la primera vez que fue atendido?					
9	Según su opinión, ¿El personal de salud cumple con las atenciones multidisciplinarias que brinda el servicio?					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	¿El personal de salud le comunica su próxima cita de atención?					
11	Según su opinión, ¿El personal de salud proporciona el tiempo suficiente durante su atención?					
12	Según su opinión, ¿El personal de la salud está dispuesto en ayudarle en todo momento de su atención?					
13	Según su opinión, ¿El personal de salud está dispuesto a responder sus preguntas y/ dudas?					
	Dimensión 4: seguridad					
14	Según su opinión, ¿El comportamiento del personal de la salud le inspira confianza?					

15	¿Se siente seguro con el tratamiento y/o terapia que le brinda el área?					
16	Según su opinión, ¿El personal de la salud suelen ser amigable con usted durante su atención?					
17	¿Considera usted que se respeta su privacidad durante su atención?					
	Dimensión 5: empatía					
18	¿El personal de salud le proporciona atención individualizada?					
19	¿El personal de salud asiste a su horario programado para la atención del paciente?					
20	Según su opinión, ¿Se ha sentido discriminado en la atención que recibe en el área por parte del personal de la salud?					
21	Según su opinión, ¿El personal de salud comprende sus necesidades específicas?					
22	¿Considera usted que el personal de salud práctica la tolerancia en su atención?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nota. Adaptado del autor de Pozo Pinela (2020).

Anexo 5. Ficha técnica del desempeño del personal de salud.

- Título : Cuestionario del desempeño laboral
- Autora : Bastidas Jerez
- Ciudad y año : Lima, 2020
- Objetivo : Evaluar las cuatro variables de las dimensiones del desempeño laboral: calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional.
- Estructura del instrumento: Está conformado por 29 ítems que fueron validados por expertos y están divididos en tres dimensiones.

Tabla 1. Estructura del cuestionario desempeño del personal de salud

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de trabajo	Capacidad minuciosa	1
	Iniciativa laboral	2,5,6,7,9
	Metodología coherente	3,4, 8,10
Responsabilidad	Actuación con eficiencia y autonomía.	11, 12,13
	Capacidad de solución de problemas.	14,15,16
Trabajo en equipo	Capacidad de integración	17,18,19,22,24
	Liderazgo en labores en conjunto	20, 21,23, 25
Compromiso institucional	Identificación con la institución.	27, 28
	Asumir responsabilidades	29

Nota. Adaptado de Bastidas Jerez (2020).

- Aplicación : Puede ser aplicado a un grupo de personas en conjunto o individualmente que no sea mayor de 10 personas, con el cuidado de mantener las instrucciones establecidas en el cuestionario.
- Calificación : Las respuestas obtenidas de los encuestados son calificadas en una escala de Likert donde 1 es igual a nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 es igual a siempre.
- Clave : Los ítems están agrupados por tres dimensiones que se suman, según el baremo para luego agrupado según nivel, bajo medio o alto.

- Interpretación : Las respuestas extraídas de la encuesta se registran según la escala de Likert en Excel y se procesan en SPSS según la dimensión correspondiente para luego ser calificados según el baremo del cuestionario desempeño laboral en bajo, medio y alto que finalmente se suman para la calificación final de la variable.

Tabla 2. Baremo del cuestionario desempeño del personal de salud

Dimensiones	Clave		
	Bajo	Medio	Alto
Calidad de trabajo	10-23	24-37	38-50
Responsabilidad	6-14	15-22	23-30
Trabajo en equipo	9-21	22-33	34-45
Compromiso institucional	4-9	10-14	15-20
Total	29-68	69-107	108-145

Nota. Adaptado de Bastidas Jerez (2020).

- Confiabilidad: Es necesario considerar revisar la fiabilidad por el método de consistencia alfa de Cronbach.

Tabla 3. Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral según sus dimensiones.

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad del trabajo	0.919	10
Responsabilidad	0.922	6
Trabajo en equipo	0.939	9
Compromiso institucional	0.820	4
TOTAL	0.91	29

Fuente: Instrumento de Bastidas Jerez (2020).

Anexo 6. Ficha técnica atención al paciente.

- Título : Cuestionario de la calidad de atención al paciente
- Autora : Luis Alberto Pozo Pinela
- Ciudad y año : Lima, 2020
- Objetivo : Evaluar las cinco variables de las dimensiones de atención al paciente como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- Estructura del instrumento: Está conformado por 22 ítems que fueron validados divididos en cinco dimensiones.

Tabla 1. Estructura del cuestionario de atención al paciente

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Elementos tangibles	Infraestructura	1, 2
	Recurso humano	3
	Material informativo	4
fiabilidad	Trabajo coordinado	5, 6,
	Atención oportuna	7, 8
	Profesionalismo	9, 10
Capacidad de respuesta	Servicio oportuno	11,12
	Compromiso	13,14,15
Seguridad	Confianza	16,17
	Cortesía	18, 19
	Personal capacitado	20
Empatía	Atención personalizada	21,22,23
	competitividad	24,25,26

Nota. Adaptado de de Pozo Pinela (2020).

- Aplicación : Puede ser aplicado a un grupo de personas en conjunto o individualmente que no sea mayor de 20 personas, con el cuidado de mantener las instrucciones establecidas en el cuestionario.
- Calificación : Las respuestas obtenidas de los encuestados son calificadas en una escala de Likert donde 1 es igual a nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 es igual a siempre.

- **Clave** : Los ítems que están agrupados por cinco dimensiones que se suman, según el baremo para luego ser agrupado según nivel, bajo, medio o alto.
- **Interpretación** : las respuestas extraídas de la encuesta se registran según la escala de Likert en Excel y procesan en SPSS según la dimensión para luego ser calificados según el baremo del cuestionario de atención al paciente en bajo, medio y alto que finalmente se suman para la calificación final de la variable.

Tabla 2. Baremo del cuestionario atención al paciente.

Dimensiones	Clave		
	Bajo	Medio	Alto
Elementos tangibles	4-9	10-15	16-20
Fiabilidad	5-12	13-19	20-25
Capacidad de respuesta	4-9	10-15	16-20
Seguridad	4-9	10-15	16-20
Empatía	5-12	13-19	20-25
TOTAL	22-51	52-80	81-110

Nota. Adaptado de Pozo Pinela (2020).

- **Confiabilidad:** Es necesario considerar revisar la fiabilidad por el método de consistencia alfa de Cronbach.

Tabla 3. Confiabilidad del instrumento atención al paciente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.90	26

Nota. Adaptado de Pozo Pinela (2020).

Anexo 7. Autorización del hospital en estudio para la ejecución de la investigación.



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



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

CARTA N° -GRAAN-ESSALUD-2021

Chimbote, 03 de Diciembre del 2021

Señorita.

SHAROON CRISS MORALES RUIZ
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud **AUTORIZAR** el desarrollo del Proyecto de Investigación titulado: **"DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD Y ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA POST-COVID EN UN HOSPITAL DE CHIMBOTE - PERÚ, 2021"**; a su vez, recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,




Dra. Rosa Gabriela Pascual Albitres
GERENTA
RED ASISTENCIAL ANCASH
EsSalud

RPA/RCA
CC. Archivo.

	Area	Año	Correlativo
NIT	6543	2021	7590

Anexo 8. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Desempeño del Personal de Salud y Atención al Paciente en el Área Post-Covid en un Hospital de Chimbote, Ancash-Perú, 2021

Estimado (a):

Me dirijo a usted para solicitar su participación para conocer el Desempeño del Personal de Salud en la Atención al Paciente en el Área Post-Covid, como parte la maestría en gestión de los servicios de la salud. En la actualidad pueden existir problemas en el desempeño debido a la situación sanitaria que se vive esto puede afectar la atención en el paciente, por lo tanto considero importante conocer el resultado que servirá para tomar medidas necesarias en la mejorara continua de la calidad.

El estudio consta de un cuestionario anónimo de datos generales e información sanitaria, se brinda la garantía de que la información es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del Gobierno del Perú. No existe riesgo en participar en el estudio, esto le tomará aproximadamente 15 minutos, la obtención de datos será de máxima fiabilidad, por lo tanto le solicito llenar completamente posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y no desea continuar, no habrá comentarios, ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, sin embargo se guardara estrictamente la confidencialidad la identidad de los participantes. Se entiende al devolver completo el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración del investigador:

Yo, Morales Ruiz, Shraroon, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, así mismo he aclarado sus dudas, respondiendo a sus preguntas de forma satisfactoria y ha decidido participar voluntariamente en esta investigación. Se ha informado que los datos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Firma del investigador

Anexo 9. Validación del primer experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: calidad laboral								
1	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid trata de cometer el menor error posible a la hora de su atención?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid demuestra iniciativa a la hora de su atención?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la atención brindada por parte del personal de salud del área Post-Covid es de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid lleva a cabo su atención meticulosamente?	X		X		X		
5	¿Considera usted que personal de salud del área Post-Covid acepta sugerencias con respecto a su servicio de trabajo?	X		X		X		
6	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid muestra dedicación en la realización de su trabajo?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid le atiende amablemente poniéndose en el caso de paciente que adolece de alguna enfermedad?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado en su atención?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid está capacitado y actualizado para atender la patología que lo adolece?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid utiliza todo sus conocimientos adquiridos en su atención con el fin de lograr su pronta recuperación?	X		X		X		
Dimensión 2: responsabilidad								
11	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid respeta el turno de atención de cada paciente?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid demuestra responsabilidad al tener como prioridad su atención a pesar de estar a minutos de terminar su turno?	X		X		X		
13	¿El personal de salud del área Post-Covid le transmite información correcta y veraz sobre su tratamiento?	X		X		X		
14	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid le atiende en el tiempo establecido?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades que se presenten durante su atención?	X		X		X		
16	¿Usted ha recibido por parte del personal de salud del área Post-Covid orientación preventiva para el cuidado y salud?	X		X		X		
Dimensión 3: trabajo en equipo								
17	¿Considera usted que existe una adecuada relación interpersonal entre el personal de salud del área Post-Covid?	X		X		X		
18	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid cooperan juntos para responder a las necesidades de los pacientes?	X		X		X		
19	¿El personal de salud del área Post-Covid toma decisiones para derivar a otro servicio de mayor complejidad cuando su salud lo requiere?	X		X		X		
20	¿Considera usted que el personal de salud Post-Covid demuestran compañerismo en la atención del paciente aunque no esté dentro de sus funciones?	X		X		X		

21	¿Considera usted el personal de salud personal de salud del área Post-Covid resuelve oportunamente las dificultades o situaciones conflictivas en la interior área Post-Covid	X		X		X	
22	¿Considera usted que el personal de salud personal de salud del área Post-Covid demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros?	X		X		X	
23	¿Considera usted personal de salud personal de salud del área Post-Covid está organizado adecuadamente dentro del área para cumplir eficazmente con su atención?	X		X		X	
24	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de atención que recibe por parte del personal de salud del área Post-Covid?	X		X		X	
25	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid promueven un clima laboral apropiado?	X		X		X	
Dimensión 4: Compromiso institucional		Si	No	Si	No	Si	No
26	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid muestra una actitud comprometida en su trabajo evitando estar distraídos en la atención de un paciente?	X		X		X	
27	¿Considera usted que el que el personal de salud del área Post-Covid están involucrados en su trabajo y no desperdician el tiempo en labores distractoras?	X		X		X	
28	¿Considera usted que el que el personal de salud del área Post-Covid plantean mejoras luego de las sugerencias que puede brindar un paciente?	X		X		X	
29	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid cumple con su horario de trabajo establecido?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA, ASÍ COMO COHERENCIA LÓGICA ENTRE LOS ÍTEMS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Jackeline Roxana Huamán Fernández

DNI: 10713496

Especialidad del validador: Docente investigador, especialista en metodología de la investigación.

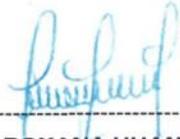
02 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



JACKELINE ROXANA HUAMAN FERNANDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	¿El área Post-Covid presenta equipos médicos en buenas condiciones?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas del área son visualmente llamativas?	X		X		X		
3	Según su opinión, ¿Los ambientes del área son cómodos y limpios?	X		X		X		
4	Según su opinión, ¿El personal de salud tiene buena predisposición a la atención?	X		X		X		
	Dimensión 2: fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El personal de salud cumple con la fecha programada de la atención?	X		X		X		
6	¿Continuaría asistiendo al área actual?	X		X		X		
7	¿El personal de salud muestra interés en solucionar algún inconveniente durante su atención?	X		X		X		
8	Según su opinión, ¿El personal de salud brinda buen servicio desde la primera vez que fue atendido?	X		X		X		
9	Según su opinión, ¿El personal de salud cumple con las atenciones multidisciplinares que brinda el servicio?	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal de salud le comunica su próxima cita de atención?	X		X		X		
11	Según su opinión, ¿El personal de salud proporciona el tiempo suficiente durante su atención?	X		X		X		
12	Según su opinión, ¿El personal de la salud está dispuesto en ayudarlo en todo momento de su atención?	X		X		X		
13	Según su opinión, ¿El personal de salud está dispuesto a responder sus preguntas y/ dudas?	X		X		X		
	Dimensión 4: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Según su opinión, ¿El comportamiento del personal de la salud le inspira confianza?	X		X		X		
15	¿Se siente seguro con el tratamiento y/o terapia que le brinda el área?	X		X		X		
16	Según su opinión, ¿El personal de la salud suelen ser amigable con usted durante su atención?	X		X		X		

17	¿Considera usted que se respeta su privacidad durante su atención?	X		X		X	
	Dimensión 5: empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	¿El personal de salud le proporciona atención individualizada?	X		X		X	
19	¿El personal de salud asiste a su horario programado para la atención del paciente?	X		X		X	
20	Según su opinión, ¿Se ha sentido discriminado en la atención que recibe en el área por parte del personal de la salud?	X		X		X	
21	Según su opinión, ¿El personal de salud comprende sus necesidades específicas?	X		X		X	
22	¿Considera usted que el personal de salud práctica la tolerancia en su atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA, ASÍ COMO COHERENCIA LÓGICA ENTRE LOS ÍTEMS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Jackeline Roxana Huamán Fernández **DNI:** 10713496

Especialidad del validador: Docente investigador, especialista en metodología de la investigación.

02 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



 JACKELINE ROXANA HUAMAN FERNANDEZ

Anexo 10. Validación del segundo experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: calidad laboral							
1	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid trata de cometer el menor error posible a la hora de su atención?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid demuestra iniciativa a la hora de su atención?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la atención brindada por parte del personal de salud del área Post-Covid es de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid lleva a cabo su atención meticulosamente?	X		X		X		
5	¿Considera usted que personal de salud del área Post-Covid acepta sugerencias con respecto a su servicio de trabajo?	X		X		X		
6	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid muestra dedicación en la realización de su trabajo?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid le atiende amablemente poniéndose en el caso de paciente que adolece de alguna enfermedad?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado en su atención?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid está capacitado y actualizado para atender la patología que lo adolece?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid utiliza todo sus conocimientos adquiridos en su atención con el fin de lograr su pronta recuperación?	X		X		X		
	Dimensión 2: responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid respeta el turno de atención de cada paciente?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid demuestra responsabilidad al tener como prioridad su atención a pesar de estar a minutos de terminar su turno?	X		X		X		
13	¿El personal de salud del área Post-Covid le transmite información correcta y veraz sobre su tratamiento?	X		X		X		
14	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid le atiende en el tiempo establecido?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades que se presenten durante su atención?	X		X		X		
16	¿Usted ha recibido por parte del personal de salud del área Post-Covid orientación preventiva para el cuidado y salud?	X		X		X		
	Dimensión 3: trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Considera usted que existe una adecuada relación interpersonal entre el personal de salud del área Post-Covid?	X		X		X		
18	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid cooperan juntos para responder a las necesidades de los pacientes?	X		X		X		
19	¿El personal de salud del área Post-Covid toma decisiones para derivar a otro servicio de mayor complejidad cuando su salud lo requiere?	X		X		X		
20	¿Considera usted que el personal de salud Post-Covid demuestran compañerismo en la atención del paciente aunque no esté dentro de sus funciones?	X		X		X		

21	¿Considera usted el personal de salud personal de salud del área Post-Covid resuelve oportunamente las dificultades o situaciones conflictivas en la interior área Post-Covid	X		X		X	
22	¿Considera usted que el personal de salud personal de salud del área Post-Covid demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros?	X		X		X	
23	¿Considera usted personal de salud personal de salud del área Post-Covid está organizado adecuadamente dentro del área para cumplir eficazmente con su atención?	X		X		X	
24	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de atención que recibe por parte del personal de salud del área Post-Covid?	X		X		X	
25	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid promueven un clima laboral apropiado?	X		X		X	
Dimensión 4: Compromiso institucional		Si	No	Si	No	Si	No
26	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid muestra una actitud comprometida en su trabajo evitando estar distraídos en la atención de un paciente?	X		X		X	
27	¿Considera usted que el que el personal de salud del área Post-Covid están involucrados en su trabajo y no desperdician el tiempo en labores distractoras?	X		X		X	
28	¿Considera usted que el que el personal de salud del área Post-Covid plantean mejoras luego de las sugerencias que puede brindar un paciente?	X		X		X	
29	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid cumple con su horario de trabajo establecido?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA, ASÍ COMO COHERENCIA LÓGICA ENTRE LOS ÍTEMS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Acebedo Chinchá Gabriel

DNI: 41438136

Especialidad del validador: Mg. Gestión de los servicios de la salud

02 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

ACEBEDO CHINCHA GABRIEL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	¿El área Post-Covid presenta equipos médicos en buenas condiciones?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas del área son visualmente llamativas?	X		X		X		
3	Según su opinión, ¿Los ambientes del área son cómodos y limpios?	X		X		X		
4	Según su opinión, ¿El personal de salud tiene buena predisposición a la atención?	X		X		X		
	Dimensión 2: fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El personal de salud cumple con la fecha programada de la atención?	X		X		X		
6	¿Continuaría asistiendo al área actual?	X		X		X		
7	¿El personal de salud muestra interés en solucionar algún inconveniente durante su atención?	X		X		X		
8	Según su opinión, ¿El personal de salud brinda buen servicio desde la primera vez que fue atendido?	X		X		X		
9	Según su opinión, ¿El personal de salud cumple con las atenciones multidisciplinares que brinda el servicio?	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal de salud le comunica su próxima cita de atención?	X		X		X		
11	Según su opinión, ¿El personal de salud proporciona el tiempo suficiente durante su atención?	X		X		X		
12	Según su opinión, ¿El personal de la salud está dispuesto en ayudarlo en todo momento de su atención?	X		X		X		
13	Según su opinión, ¿El personal de salud está dispuesto a responder sus preguntas y/ dudas?	X		X		X		
	Dimensión 4: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Según su opinión, ¿El comportamiento del personal de la salud le inspira confianza?	X		X		X		
15	¿Se siente seguro con el tratamiento y/o terapia que le brinda el área?	X		X		X		
16	Según su opinión, ¿El personal de la salud suelen ser amigable con usted durante su atención?	X		X		X		

17	¿Considera usted que se respeta su privacidad durante su atención?	X		X		X	
	Dimensión 5: empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	¿El personal de salud le proporciona atención individualizada?	X		X		X	
19	¿El personal de salud asiste a su horario programado para la atención del paciente?	X		X		X	
20	Según su opinión, ¿Se ha sentido discriminado en la atención que recibe en el área por parte del personal de la salud?	X		X		X	
21	Según su opinión, ¿El personal de salud comprende sus necesidades específicas?	X		X		X	
22	¿Considera usted que el personal de salud práctica la tolerancia en su atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA, ASÍ COMO COHERENCIA LÓGICA ENTRE LOS ÍTEMS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Acebedo Chinchá Gabriel

DNI: 41438136

Especialidad del validador: Mg. Gestión de los servicios de la salud

02 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



GABRIEL ACEBEDO CHINCHA

Anexo 11. Validación del tercer experto.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: calidad laboral							
1	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid trata de cometer el menor error posible a la hora de su atención?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid demuestra iniciativa a la hora de su atención?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la atención brindada por parte del personal de salud del área Post-Covid es de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid lleva a cabo su atención meticulosamente?	X		X		X		
5	¿Considera usted que personal de salud del área Post-Covid acepta sugerencias con respecto a su servicio de trabajo?	X		X		X		
6	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid muestra dedicación en la realización de su trabajo?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid le atiende amablemente poniéndose en el caso de paciente que adolece de alguna enfermedad?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado en su atención?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid está capacitado y actualizado para atender la patología que lo adolece?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid utiliza todo sus conocimientos adquiridos en su atención con el fin de lograr su pronta recuperación?	X		X		X		
	Dimensión 2: responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid respeta el turno de atención de cada paciente?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid demuestra responsabilidad al tener como prioridad su atención a pesar de estar a minutos de terminar su turno?	X		X		X		
13	¿El personal de salud del área Post-Covid le transmite información correcta y veraz sobre su tratamiento?	X		X		X		
14	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid le atiende en el tiempo establecido?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades que se presenten durante su atención?	X		X		X		
16	¿Usted ha recibido por parte del personal de salud del área Post-Covid orientación preventiva para el cuidado y salud?	X		X		X		
	Dimensión 3: trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Considera usted que existe una adecuada relación interpersonal entre el personal de salud del área Post-Covid?	X		X		X		
18	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid cooperan juntos para responder a las necesidades de los pacientes?	X		X		X		
19	¿El personal de salud del área Post-Covid toma decisiones para derivar a otro servicio de mayor complejidad cuando su salud lo requiere?	X		X		X		
20	¿Considera usted que el personal de salud Post-Covid demuestran compañerismo en la atención del paciente aunque no esté dentro de sus funciones?	X		X		X		

21	¿Considera usted el personal de salud personal de salud del área Post-Covid resuelve oportunamente las dificultades o situaciones conflictivas en la interior área Post-Covid	X		X		X	
22	¿Considera usted que el personal de salud personal de salud del área Post-Covid demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros?	X		X		X	
23	¿Considera usted personal de salud personal de salud del área Post-Covid está organizado adecuadamente dentro del área para cumplir eficazmente con su atención?	X		X		X	
24	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de atención que recibe por parte del personal de salud del área Post-Covid?	X		X		X	
25	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid promueven un clima laboral apropiado?	X		X		X	
Dimensión 4: Compromiso institucional		Si	No	Si	No	Si	No
26	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid muestra una actitud comprometida en su trabajo evitando estar distraídos en la atención de un paciente?	X		X		X	
27	¿Considera usted que el que el personal de salud del área Post-Covid están involucrados en su trabajo y no desperdician el tiempo en labores distractoras?	X		X		X	
28	¿Considera usted que el que el personal de salud del área Post-Covid plantean mejoras luego de las sugerencias que puede brindar un paciente?	X		X		X	
29	¿Considera usted que el personal de salud del área Post-Covid cumple con su horario de trabajo establecido?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA, ASÍ COMO COHERENCIA LÓGICA ENTRE LOS ÍTEMS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Zapata Briceño Cesar David

DNI: 70112960

Especialidad del validador: Mg. Gestión de los servicios de la salud

02 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



 Mg. Zapata Briceño Cesar David
 TECNÓLOGO MEDICO
 CTMP. 9252

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	¿El área Post-Covid presenta equipos médicos en buenas condiciones?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas del área son visualmente llamativas?	X		X		X		
3	Según su opinión, ¿Los ambientes del área son cómodos y limpios?	X		X		X		
4	Según su opinión, ¿El personal de salud tiene buena predisposición a la atención?	X		X		X		
	Dimensión 2: fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El personal de salud cumple con la fecha programada de la atención?	X		X		X		
6	¿Continuaría asistiendo al área actual?	X		X		X		
7	¿El personal de salud muestra interés en solucionar algún inconveniente durante su atención?	X		X		X		
8	Según su opinión, ¿El personal de salud brinda buen servicio desde la primera vez que fue atendido?	X		X		X		
9	Según su opinión, ¿El personal de salud cumple con las atenciones multidisciplinares que brinda el servicio?	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal de salud le comunica su próxima cita de atención?	X		X		X		
11	Según su opinión, ¿El personal de salud proporciona el tiempo suficiente durante su atención?	X		X		X		
12	Según su opinión, ¿El personal de la salud está dispuesto en ayudarlo en todo momento de su atención?	X		X		X		
13	Según su opinión, ¿El personal de salud está dispuesto a responder sus preguntas y/ dudas?	X		X		X		
	Dimensión 4: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Según su opinión, ¿El comportamiento del personal de la salud le inspira confianza?	X		X		X		
15	¿Se siente seguro con el tratamiento y/o terapia que le brinda el área?	X		X		X		
16	Según su opinión, ¿El personal de la salud suelen ser amigable con usted durante su atención?	X		X		X		

17	¿Considera usted que se respeta su privacidad durante su atención?	X		X		X	
	Dimensión 5: empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	¿El personal de salud le proporciona atención individualizada?	X		X		X	
19	¿El personal de salud asiste a su horario programado para la atención del paciente?	X		X		X	
20	Según su opinión, ¿Se ha sentido discriminado en la atención que recibe en el área por parte del personal de la salud?	X		X		X	
21	Según su opinión, ¿El personal de salud comprende sus necesidades específicas?	X		X		X	
22	¿Considera usted que el personal de salud práctica la tolerancia en su atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA, ASÍ COMO COHERENCIA LÓGICA ENTRE LOS ÍTEMS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Zapata Briceño Cesar David

DNI: 70112960

Especialidad del validador: Mg. Gestión de los servicios de la salud

02 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



 Mg. Zapata Briceño Cesar David
 TECNÓLOGO MÉDICO
 CTMP. 9252

Anexo 12. Muestra calculada de los pacientes

$$n = \frac{406 * (1.96^2 * 1.96) * 50\% * 50\%}{((5\% * 5\%) * (406-1) + 1.96^2 * 50\% * 50\%)}$$

$$P = 50\%$$

$$Q = 50\%$$

$$N = 406$$

$$e = 5\%$$

$$z = 1.96$$

Anexo 13. Anexo 7. Análisis de la normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño del personal de salud	,082	197	,003
Atención al paciente	,091	197	,002

Análisis: Se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la población fue mayor de 50, al observar la significancia $P < 0,05$ se considera valores no paramétricos, por lo tanto se usó el método de la regresión ordinal para responder los objetivos de la investigación

Anexo 14. Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos

❖ Confiabilidad del instrumento desempeño del personal de salud

Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad del trabajo	0.81	10
Responsabilidad	0.92	6
Trabajo en equipo	0.86	9
Compromiso institucional	0.91	3
TOTAL	0.89	29

Fuente: elaboración propia.

La prueba piloto fue integrada por 25 pacientes del área Post-Covid para el cuestionario desempeño del personal de salud, obteniendo respuesta positiva, donde el instrumento mide los objetivos dentro del margen de error permitido, obteniendo resultados altamente confiables.

❖ Confiabilidad del instrumento atención al paciente

Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Perspectiva biopsicosocial	0.88	4
Comprensión personal	0.91	6
Autoridad compartida	0.94	5
Alianza terapéutica	0.90	5
Trato	0.89	6
TOTAL	0.82	26

Fuente: elaboración propia.

La prueba piloto fue integrada por 25 pacientes del área Post-Covid para el cuestionario de atención al paciente, obteniendo respuesta positiva que el instrumento mide los objetivos dentro del margen de error permitido, obteniendo resultados altamente confiables.