



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Desempeño laboral y Satisfacción en el paciente en una Clínica  
Privada en el Distrito de Independencia, Lima-2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA:**

Tapia Zapata, Deysi Elder (ORCID: 0000-0001-9541-5644)

**ASESOR:**

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

LIMA-PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia, que es mi apoyo incondicional.

A mi hija Catalina, que es mi mayor motivación para seguir superándome día a día.

## **Agradecimiento**

A mis compañeros de trabajo,  
por el apoyo y colaboración  
el proceso de elaboración de  
esta investigación.

A mi asesor, Segundo Ríos Ríos  
por su orientación y paciencia  
quien me apoyo en el desarrollo  
de este trabajo.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Indice de contenidos	IV
Indice de tablas	V
Indice de figuras	vi
Resumen	II
Abstract	viii
I.- INTRODUCCIÓN:	1
II.- MARCO TEÓRICO:	6
III.- METODOLOGÍA	13
3.1.- Tipo y diseño de investigación	13
3.2.- Variables:	14
3.3.- Población, Muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.5.- Procedimiento	18
3.6.- Métodos de análisis de datos:	19
3.7.- Aspectos éticos	20
IV.- RESULTADOS	21
VI.- DISCUSIÓN	29
VI.- CONCLUSIONES	35
VII.- RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

## Índice de tablas

Tabla N0- 1 : Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral y dimensiones	21
Tabla N0- 2 : Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del paciente y dimensiones	22
Tabla N0- 3 : Cálculo de la correlación desempeño laboral y satisfacción del paciente	23
Tabla N0- 4 : Cálculo de la correlación de desempeño laboral y fiabilidad	24
Tabla N0- 5 : Cálculo de la correlación de desempeño laboral y capacidad de respuesta.	25
Tabla N0- 6 : Cálculo de la correlación de desempeño laboral y seguridad	26
Tabla N0- 7: Cálculo de la correlación de desempeño laboral y empatía	27
Tabla N0- 8: Cálculo de la correlación de desempeño laboral y elementos tangibles	28

## Índice de Figuras

Figura 1 : Esquema de diseño de correlación de variables

14

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la satisfacción del paciente en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021. El tipo de estudio es descriptivo transversal, con diseño no experimental, correspondió al enfoque cuantitativo, el estudio se hizo en el área de medicina física y rehabilitación en el periodo octubre – noviembre 2021.

La muestra estuvo conformada por 50 pacientes, se utilizó el muestreo probabilístico, aleatorio simple por conveniencia. El instrumento utilizado fue la encuesta. Dando como resultado el desempeño laboral del personal se relaciona en un nivel moderado con la satisfacción del paciente en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima - 2021, y con un coeficiente rho de Spearman = 0.505 se confirma que dicha relación es moderadamente positiva, quiere decir que si el desempeño laboral mejora, en la misma proporción mejora la satisfacción del paciente.

Palabras claves: Desempeño laboral, medicina Física y rehabilitación , satisfacción del usuario .

## Abstract

The objective of this study was to know to what extent the work performance of the staff is related to patient satisfaction in a private clinic, in the district of Independencia, Lima - 2021. The type of study is descriptive cross-sectional, with a non-experimental design, it corresponded to the quantitative approach, the study was carried out in the area of physical medicine and rehabilitation in the period October - November 2021. The sample consisted of 50 patients , simple random probability sampling was used. The instrument used was the questionnaire. Resulting in the work performance of the staff is significantly related to patient satisfaction in a private clinic in the district of Independencia, Lima - 2021, and with a Spearman rho coefficient = 0.505 it is confirmed that said association is moderately positive, that is, that if job performance improves, in the same proportion improves patient satisfaction.

Keywords: Job performance, physical Medicine and rehabilitation , user satisfaction,.

## **I.- INTRODUCCIÓN:**

El desempeño laboral es una evaluación completa que se realiza en el trabajador de forma integral teniendo en cuentas las habilidades del colaborador y que cosas podría mejorar. Esta evaluación se realizará por un grupo de expertos de forma variada y dinámica. (Chiavenato, 2019)

La satisfacción es un indicador de calidad de los servicios de salud. Es la percepción que tiene el paciente de un servicio y lo que obtiene de él. Su principal función es validar y analizar los resultados del cuestionario de calidad (Barreto Sánchez, 2020)

Las instituciones de prestaciones de servicios de salud tienen como objetivo ser eficientes como competitivas en el servicio, para lograr eso el personal que trabaja en dicha institución es pieza clave para poder lograr el éxito. (Gastelú, 2018)

La clave de calidad en un servicio no solo es que la organización tenga un buen funcionamiento, también es importante la percepción que tiene el usuario que adquiere el servicio, ya que será su satisfacción la principal razón por el que se brinde un servicio de calidad. (Noriega, 2018)

El desempeño laboral liga con el cumplimiento de funciones y obligaciones que deben de estar dentro de un estándar de calidad para brindar un servicio de excelencia. La gestión de la empresa debe de reconocer al equipo humano como elemento fundamental de calidad en la institución. (Núñez, 2017)

Entre todas las funciones laborales se encuentran las que se relacionan de forma directa con el usuario y la institución. El personal debe de ser consciente de esta responsabilidad y la empresa debe de apoyar que dentro de su desempeño el trabajador se involucre con el paciente y sus necesidades buscando estrategias para mejorar dicha relación y lograr un plan de mejora constante. (Bravo, 2021)

Los determinantes para un desempeño laboral optimo es la combinación de liderazgo, compromiso y un ambiente laboral agradable. (Yañez B., 2021)

El compromiso que posea el trabajador con sus labores será determinante en el resultado final del servicio que es la satisfacción del paciente. (Levin, 2020)

Un buen ambiente de trabajo, libre de acoso, acecho y estrés es fundamental para empleado para que pueda desarrollarse de forma plena en su centro laboral realizando sus actividades laborales y así un desempeño de calidad. (Rasool, 2020)

La situación mundial por la pandemia de COVID 19 ha generado que muchos trabajadores laboren bajo mucha concentración, atención y una gran responsabilidad, sobre carga de trabajo, horarios y turnos desordenados, lo que ha generado que el desempeño laboral no sea el optimo por la afectación física y psicológica en especial de los profesionales en salud. Como resultado final la calidad de la atención y la satisfacción del paciente se ve afectada. (Yañez B., 2021)

Los hospitales públicos funcionan bajo las políticas del estado quien es la que les da el presupuesto para las atenciones, por el otro lado tenemos los centros de salud privados que son organizaciones de tipo empresarial que tienen mas capacidad para brindar mayor atención a las necesidades requeridas para sus pacientes. Lo que genera que para una atención de alta calidad se tenga que pagar más dinero. (Manzoor, 2019)

La satisfacción del usuario dentro de una institución de salud se basa a las expectativas con las que acuden desde el ingreso, lo que esperar recibir en el servicio y la resolución de problemas. Por ello no puede haber una atención de calidad si las expectativas del paciente no son cubiertas. (Torres, 2020)

En la actualidad, para la demanda del paciente, es necesario los detalles del servicio sanitario que se desea brindar. El paciente que paga por su servicio sanitario es más exigente y está siempre ansioso esperando un bono adicional a lo que se le ofrece, de tal forma poder alcanzar sus expectativas y por lo tanto su satisfacción. Si el paciente no se siente conforme con el servicio brindado, tendrá que buscar en otro sitio un producto de mayor calidad de acuerdo a sus expectativas. (Ferreira, 2020)

En nuestro país el servicio sanitario estatal es difícil cumplir con estándares de calidad altas, el trabajador realiza sus actividades muchas veces basadas a la productividad que exige su servicio sin importar si el paciente se siente conforme con el servicio que le brinda. (Ríos, 2017)

Los usuarios que se atienden en el área de Medicina física y rehabilitación son clientes que tienen disfunción motora y/o sensitiva que dificulta realizar sus actividades de la vida real, originado por lesiones adquiridas o congénitas. (Quiñones, 2019)

La satisfacción de las personas con discapacidad esta ligada con las expectativas que tienen con el tratamiento fisioterapéutico, la percepción subjetiva de seguridad y empatía que puede ser transmitida por el profesional como también el estado de la infraestructura y equipamiento de la institución. (Lostanau, 2018)

El periodo de tratamiento es corto y hay alta demanda de pacientes originando que la atención no sea tan detallosa y no se dé el tiempo adecuado para cada paciente lo que dificulta que el servicio de rehabilitación sea de alta calidad, lo cual es esencial para lograr la satisfacción del mismo. (Herrera, 2017)

Como también los gestores no realizan un buen seguimiento en el desempeño laboral ni de la satisfacción del paciente, originando problemas dentro del servicio que serán plasmados en los resultados negativos como deserción en el tratamiento y el no recomendar el producto que se le brinda. (Tuesta, 2020)

Por ello la importancia de brindar los jefes una información clara de las funciones de cada empleado y instrucciones para alcanzar los indicadores de calidad del servicio, brindar un buen clima laboral y crear políticas que permitan esto como también premiar por los resultados obtenidos si son positivos. (Sihuas, 2018), de esta forma empoderándolos en el puesto que ocupan para mejorar el desempeño laboral (Ta'an, 2020).

La investigación se realizó en una clínica privada en el distrito de Independencia en la ciudad de Lima, como más de 25 años en la atención especializada de

salud, que está certificada internacionalmente por la Joint Commission International en la calidad de atención médica y seguridad en el paciente.

Teniendo en cuenta esto, se realizó la siguiente pregunta: ¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la satisfacción del paciente en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021? , problemas específicos son: 1.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la fiabilidad en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima -2021? , 2.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la capacidad de respuesta en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021? , 3.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la seguridad en una Clínica privada , en el distrito de Independencia, Lima -2021?, 4.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal en una Clínica privada, se relaciona con la empatía en el distrito de Independencia, Lima -2021? 5.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal en una Clínica privada, se relaciona con los elementos tangibles en el distrito de Independencia, Lima -2021?

De acuerdo con su justificación teórica se recopiló información científica actualizada para poder entender más a fondo las dimensiones del presente estudio. En la justificación práctica se buscó dar un aporte de la importancia de evaluar al personal para poder mejorar la satisfacción del usuario.

La metodología de la investigación fue descriptiva con un enfoque cuantitativo no experimental. Se usó como instrumento de medición una encuesta, con el fin de recopilar datos estadísticos.

El objetivo general buscó conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la satisfacción del paciente en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021. Los objetivos específicos buscaron 1.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la fiabilidad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021. 2.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal, se relaciona con la capacidad de respuesta en una Clínica privada en el distrito de Independencia,

Lima -2021. 3.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal, se relaciona con la seguridad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021. 4.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal, se relaciona con la empatía en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021. 5.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal, se relaciona con los elementos tangibles en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima -2021.

En su hipótesis general el desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima -2021. 1.- El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la Fiabilidad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021. 2.- El desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021. 3.- El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la seguridad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021 4.- El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la empatía en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021. 5.- El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con los elementos tangibles en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021.

## II.- MARCO TEÓRICO:

Como antecedentes internacionales tenemos a Muñoz C. (2016), en su artículo científico, tuvo como objetivo analizar la relación del desempeño laboral y la satisfacción sus usuarios en una institución que brinda servicios y gestión empresarial en Quito – Ecuador en los meses de abril, Mayo, Junio del 2015, en el área de atención telefónica de clientes finales, al final de la atención telefónica se realizaba una encuesta del servicio brindado. La recolección de los datos en el personal tuvieron de muestra 49 agentes que tenían trabajando más de 6 meses continuos en el área de evaluación que era el área de Inbound para seguros Equinoccial donde se les realizo una encuesta. Se realizó un censo mensual por seis meses. Esta investigación de tipo cuantitativa descriptiva, explicativa y correlacional, Dando como resultado que los clientes finales están satisfechos y el desempeño de los agentes ha sido satisfactorio y en los resultados negativos se concluyó se puede decir que los insumos de trabajo, la capacitación y el involucramiento son puntos que hay que mejorar en el área.

Hayek (2020) en su artículo científico, tuvieron como objetivo de esta investigación evaluar la satisfacción de los pacientes en relación con el desempeño de los médicos de atención primaria y explorar las posibles diferencias por etnia en un contexto multicultural población. Esta investigación transversal no experimental, se utilizó una encuesta vía telefónica como instrumento de medición a una población de  $\geq 25$  años. El nivel de satisfacción del desempeño de atención primaria se evaluó mediante un cuestionario (30 ítems; 6 dominios diferentes). Los resultados: La muestra final incluyó ( $n = 827$  judíos;  $n = 605$  árabes, edad media  $54,7 (\pm 14,9)$ ). En la logística ajustada modelos de regresión, los árabes informaron una menor satisfacción general relacionada con el desempeño de los médicos de atención primaria en comparación con los judíos (odds ratio ajustado (AOR),  $0,63$ ; (IC del 95%:  $0,40-0,98$ ). Los árabes informaron una menor satisfacción relacionada con el desempeño de los médicos de atención primaria en los siguientes dominios:

habilidades de comunicación (AOR, 0,42; IC del 95%, 0,22–0,82); modales interpersonales (AOR, 0,37; IC del 95%, 0,24-0,58); y tiempo pasado con los pacientes (AOR, 0,60; IC del 95%, 0,43-0,85). En conclusión los judíos y árabes estaban muy satisfechos con el desempeño de los médicos. Sin embargo, existen diferencias étnicas en el alcance del nivel de satisfacción relacionado con el desempeño de los médicos. La satisfacción del desempeño de los médicos puede ser logrado mediante la mejora de las habilidades comunicativas de los médicos, fomentando la interacción interpersonal entre los médicos de atención primaria y el paciente dedicando más tiempo durante la atención médica.

Los antecedentes Nacionales, López T. et al. (2016) en su artículo científico analizaron la satisfacción total de los pacientes del servicio de Nefrología. La investigación es descriptiva transversal, y la muestra se dio en todos los pacientes atendidos en todas las unidades de diálisis del nosocomio y se utilizó el cuestionario auto administrado SERVQHOS. El resultado del estudio se pudo constatar que los usuarios que reciben terapia de diálisis, se encuentran satisfechos con la atención, consiguiendo puntos en los que se puede mejorar y que se están implementando para mejorar la satisfacción del paciente y la calidad asistencial.

En su investigación Gonzales R. et al. (2018) en su investigación científica determinaron la relación del desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, Región San Martín, en el año 2017. Su metodología fue aplicada, no experimental. Se usó como el instrumento de medición la encuesta, y su muestra fueron 45 trabajadores de la empresa. Como resultado se concluyó que se guardan relación ambas variables, y que hay una deficiencia del desempeño laboral y una baja satisfacción laboral.

Ruiz (2019) en su artículo científico determinó la relación del desempeño laboral y la percepción del cliente de acuerdo con la calidad del servicio de la empresa San Lorenzo Asociados S.R.L. Se realizó una metodología cuantitativa con 20 clientes como muestra. El instrumento de medición fueron cuestionarios utilizando la encuesta SERVQUAL relacionado a la calidad del servicio. En los resultados se detalla que existe poca correlación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la percepción del cliente en la empresa encuestada ( $r = -0.145$ ).

Asencios O. ( 2019) en su artículo científico determino el nivel de satisfacción de los pacientes relacionado con la atención del personal de enfermería en el área de emergencia de la Clínica Javier Prado. La metodología del estudio fue cuantitativa, descriptiva transversal. La muestra fue de 144 pacientes adultos. El instrumento de medición CARE Q, que determina seis dimensiones, con escala Likert. Como resultado el 89.6% de pacientes estaban altamente satisfechos y un 10.4% medianamente satisfechos y ningún insatisfecho.

Chuqui (2020) en su artículo científico determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea. La metodología fue transversal, no experimental, correlacional. El instrumento que se utilizo fue la encuesta Servqual en sus cinco dimensiones. La muestra fue 93 pacientes (84.9% mujeres, 15% varones). El resultado fueron 80.4% en dimensión de seguridad y 60.2% en aspectos tangibles.

Tuesta (2020), en su artículo científico determinó la satisfacción de los pacientes del servicio de terapia física y rehabilitación en la clínica San Pablo de Trujillo. La metodología fue no experimental, cuantitativa, transversal. El instrumento que utilizo fue la encuesta Servqual durante el primer trimestre del año del 2020. Como resultado 69.1% satisfechos, 30.9% insatisfechos. Siendo la dimensión de Aspectos Tangibles la más alta en satisfacción (80%), y la más bajas las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta (43.6%).

Puma (2017), en su artículo científico determinó cual era la relación entre el stress y desempeño laboral en el Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. La metodología fue básica, cuantitativa, correlacional, transversal. La muestra se realizó al 100 % de los colaboradores de la Posta. Los instrumentos fueron encuestas para ambas variables, que fueron elaborados por el autor. El resultado fue que había una relación inversa entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores.

Barreto S. (2020), en su artículo científico determinó nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Odontología del Hospital de Jerusalén de la Esperanza, año 2019. La investigación fue cualitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal. El muestreo fue probabilístico simple y la población fue 390 y

la muestra fue 194 pacientes. El instrumento que se utilizó fue una encuesta con 15 preguntas. Los resultados del estudio fueron clasificados en tres, bueno, regular y malo. El resultado fue que los pacientes consiguieron una satisfacción buena 60.8%, satisfacción regular 57.6% y satisfacción mala 1.5 %. Las dimensiones a calificar fueron Eficacia, información accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, equipamiento y materiales, atención general . Siendo la dimensión de eficacia la que consideran más buena los pacientes (72.2%) y la dimensión de atención general de satisfacción más baja calificada. (4.6% considera que es buena). Como conclusión el servicio de odontología del hospital Jerusalén se presenta alta satisfacción de atención en el centro de salud.

Egúsqiza C. (2021) en su artículo científico determinó el nivel de satisfacción de usuarios que se atendieron en el servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019. El instrumento para recolección de datos fue el cuestionario Servqual. Este presento 44 preguntas, siendo 22 de percepción y 22 de expectativa. La muestra fue de 459 pacientes. Como resultado el nivel de satisfacción de los pacientes fue bajo. Siendo la dimensión de Empatía el de más bajo puntaje con 8.1% de satisfacción, y el puntaje más alto fue capacidad de respuesta con 16.9 % de satisfacción.

Falcon J. (2020) En su artículo científico determinó la satisfacción del paciente en un centro de salud en el distrito de Magdalena 2020. La investigación fue no experimental, cuantitativa, transversal. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta Servqual, con 22 preguntas y una escala de Likert de 1 a 7. En los resultados del estudio se encontró 49.4% de los pacientes en dicho servicio tiene un nivel bajo de percepción en la satisfacción, 27.35 nivel medio, 23.4% nivel alto.

Picoy M. (2018) En su investigación tuvo como objetivo determinar cómo se relacionaba los recursos institucionales y la satisfacción del usuario externo en un hospital de Lima en el 2017. La metodología fue no experimental, cuantitativa, descriptiva, transversal, correlacional. La muestra fue de 116 pacientes. El instrumento fue una encuesta. Los resultados fueron que el 69.8% de la muestra consideran un nivel medio a los recursos institucionales y el 58.6% tienen una

satisfacción alta. Se ha encontrado una relación significativa entre entre las variables un  $Rho = ,286$  y  $p < 0,05$ .

Jesús (2017) en su estudio determinó la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que se atendieron en un centro de salud pública en Lima. Su metodología fue descriptiva, transversal. Su muestra fue de 110 pacientes adultos y su instrumento fue un cuestionario servqual. Los resultados que encontraron fueron que todas las dimensiones de la variable obtenidas del cuestionario tuvieron un valor muy bueno según la escala de Likert, además se obtuvo valores del 54.5% calificando a la calidad como buena y solo un 4% lo definió como mala, por otro lado la satisfacción fue encontrada como buena en un 70%. Este estudio concluyó que existe relación entre las variables un nivel de asociación débil a moderado de  $r: 0.406$ .

Antezana (2018) en su estudio determinó la calidad de atención recibida por los usuarios y la satisfacción. La metodología de esta investigación fue descriptiva, observacional y trasversal. La muestra fue de 50 usuarios que acudían al centro odontológico privado de Lima a los cuales se les aplicó el uso de un instrumento de tipo cuestionario conformado por 21 preguntas. Entre los resultados más importantes se encontró que el 92% de los usuarios manifestaron una calidad de atención de nivel regular, el 6% deficiente y solo el 2% manifestó como una calidad deficiente; por otro lado, la fiabilidad se encontró medianamente satisfecho en un 58%, el 14% la seguridad como insatisfecho y el 22% se sintió insatisfecho en la dimensión empatía. Finalmente se concluyó que existe una relación importante entre las variables.

Paredes (2020) en su estudió determinó la relación entre satisfacción del usuario y calidad en el servicio en un centro de salud en una zona rural. La metodología fue descriptiva, transversal y correlacional. La muestra fue de 148 pacientes en un periodo de dos meses del año 2019. El instrumento fue un cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que había una correlación significativa entre ambas variables en especial en sus dimensiones de capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad.

El desempeño laboral como la realización de funciones y obligaciones por parte del personal de una empresa continuando con los estándares de calidad. Siendo pieza clave y fundamental el recurso humano, garantizando una buena atención, teniendo en cuenta esto, tanto el trabajador como el gestor de la institución son responsables del buen desempeño laboral. (Chiavenato, 2019)

La evaluación del desempeño laboral da la posibilidad de determinar estrategias para la mejora en la eficacia de la institución. Para ello se debe establecer la visión y la misión de la misma como las funciones laborales de los cargos que se evaluarán, la cultura organizacional de la empresa. (Hou, 2021)

Para una buena evaluación del desempeño laboral el colaborador debe de conocer sus funciones dentro de la institución, para poder ser analizadas y detectar los factores que ayudaran a una mejora, alcanzando los objetivos trazados por la empresa y respetando las políticas de la institución, de la misma forma motivarlos por medio de premios u otros medios brindando un buen clima laboral. (Chiavenato, 2019)

Se desarrolla dos dimensiones esenciales en su estudio de desempeño laboral como son el desempeño de la función y características individuales. (Chiavenato, 2019)

En la dimensión de desempeño de la función presenta los siguientes indicadores:

**Orientación de resultados:** Se refiere en la habilidad del trabajador para poder alcanzar las metas trazadas bajo los indicadores de la empresa teniendo en cuenta los tiempos de plazo para entrega de labores, se considera trabajador productivamente efectivo a aquel que pueda alcanzar lo trazado en menos tiempo y con la mejor calidad. (Chiavenato, 2019)

**Calidad:** Cualidades que posea el trabajador de manera intelectual para poder realizar una actividad asignada de manera eficaz. (Chiavenato, 2019)

**Relaciones interpersonales:** Capacidad que presenta el trabajador para relacionarse de forma eficaz con sus compañeros de trabajo y la empresa. (Chiavenato, 2019)

En la dimensión características individuales tenemos como indicadores:

La iniciativa: Capacidad que un colaborador tiene para lograr dar solución a una serie de problemas que se presentan en una empresa, basada sus experiencias laborales que adquirió en el transcurso del tiempo. Como también brindar a la empresa nuevas ideas e innovadoras y ser capaz adaptarse al cambio. (Chiavenato, 2019)

Trabajo en equipo: Relacionado a como el trabajador puede desarrollarse con metas grupales dentro de la organización. (Chiavenato, 2019)

Organización: Relacionado al orden, a la programación, planificación para lograr alcanzar las metas de la empresa. (Chiavenato, 2019)

La variable satisfacción del paciente se define como la clave principal en la calidad de atención, se denomina la experiencia que tiene el usuario entre la expectativa que tiene del servicio con lo que obtiene del servicio (Zavaleta, 2018)

El concepto de "satisfacción del paciente" se utiliza habitualmente indicador de calidad en marketing, como retención de pacientes, y una medida de la calidad en asistencia sanitaria. Porque la satisfacción a la atención puede afectar los resultados clínicos, puede significar mucho para una amplia gama de proveedores de servicios de salud. (Hooker, 2019)

La satisfacción del paciente también es un concepto en evolución. En el siglo XX se centraron en si el paciente estaba "complacido de estar curado". En la actualidad se ve desde un punto de vista más amplio donde la calidad depende tanto del sistema sanitario como el profesional en salud y siempre el resultado final es la satisfacción del paciente. (Smith, 2019)

Pacientes satisfechos tienen más probabilidades que los insatisfechos de continuar usando los servicios de salud, mantener sus relaciones con proveedores de atención médica específicos y cumpliendo con regímenes de atención. (Delisle, 2021)

Tanto los usuarios o pacientes de manera individual presentan diferentes estándares de satisfacción ante una atención igual. Teniendo como motivo principal satisfacer en forma adecuada las expectativas del paciente, medir la satisfacción en el usuario nos permite ver la calidad del producto o servicio de salud que se brinda. (Asencios O, 2019)

Las dimensiones que presenta esta variable son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (MINSAL, 2012); teniendo en cuenta el instrumento SERVQUAL. (Parasuraman A, 1985)

Fiabilidad: Capacidad para realizar un trabajo de forma meticulosa preocupándose por brindar un servicio seguro y confiable. (MINSAL, 2012, pág. 14)

Capacidad de respuesta: Habilidad y buena voluntad para brindar a los pacientes un servicio con atención rápida y de buena calidad, teniendo una buena capacidad para resolución de problemas. (MINSAL, 2012, pág. 14)

Seguridad: Conocimientos y habilidades del trabajador que permiten tener un respaldo seguro en su trabajo emitiendo confianza. (MINSAL, 2012, pág. 15)

Empatía: Capacidad del trabajador para poder brindar un servicio personalizado que vaya acorde con cada paciente. (MINSAL, 2012, pág. 14)

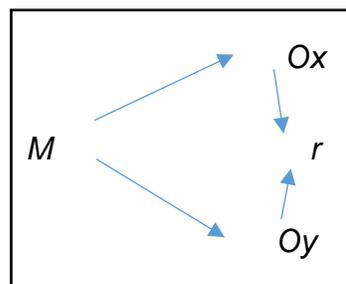
Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de trabajo. (MINSAL, 2012, pág. 14)

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1.- Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada ya que busca resolver problemas, se aplica los conocimientos ya adquiridos como también se permite la adquisición de otros a través de la practica (Hernandez et al. , 2018, pág. 42), es de diseño no experimental ya que no se manipulara intencionalmente la variables (Hernandez et al. , 2018, pág. 152), por su alcance es descriptiva porque evalúa sus dimensiones y especifica las propiedades (Hernandez et al. , 2018, pág. 155) , transversal por que la recolección de datos y su interrelación fue un tiempo único , es correlacional por que se investigó la relación entre las variables de estudio y es cuantitativa por que se planteó las preguntas del cuestionario y hipótesis luego se comprobaron a través de la deducción y cálculos estadísticos . (Hernández et al., 2018)

**Figura 1 : Esquema de diseño de correlación de variables**



Dónde:

M: Muestra

Ox: Valor de la variable: Desempeño laboral

Oy: Valor de la variable: Satisfacción del paciente

r : correspondencia entre las variables

#### 3.2.- Variables:

##### **Variable independiente: Desempeño Laboral**

- **Definición conceptual:**

Se define desempeño laboral como la realización de funciones y obligaciones por parte del personal de una empresa continuando con los estándares de calidad. Siendo pieza clave y fundamental el recurso humano, garantizando una buena

atención, teniendo en cuenta esto, tanto el trabajador como el gestor de la institución son responsables del buen desempeño laboral. (Chiavenato, 2019)

- **Definición operacional:**

Es el modo como lo trabajadores de una institución realizan las funciones encomendadas con la mayor eficacia. Buscando nuevas estrategias de mejora, teniendo en cuenta sus dimensiones de desempeño de la función y características individuales

- **Indicadores:**

Se indica dos dimensiones esenciales en su estudio de desempeño laboral como son el desempeño de la función y características individuales.

Los indicadores de desempeño de función son: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales.

Los indicadores para características individuales son: Iniciativa, Trabajo en equipo, Organización.

- **Escala de medición:**

La escala de medición que se empleará para esta investigación será de tipo ordinal, se determinarán 5 niveles: totalmente desacuerdo, desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo (Ver anexo 1: matriz de operacionalización)

**Variable dependiente: Satisfacción del paciente**

- **Definición conceptual:** La satisfacción del paciente es la clave principal en la calidad de atención, se denomina la experiencia que tiene el usuario entre la expectativa que tiene del servicio con lo que obtiene del servicio. (Tuesta, 2020)

- **Definición operacional:** Es aquello que pacientes esperan obtener de tratamiento brindado basado en la validez de atención, expectativas del producto, confiabilidad y empatía por parte del terapeuta
- **Indicadores:** Los indicadores son los siguientes, para la dimensión Fiabilidad son: Accesibilidad de servicio, Servicio ordenado y puntual, servicio confiable, para la dimensión de capacidad de respuesta es atención rápida del personal del servicio, para la dimensión de seguridad: Personal de salud confiable, Credibilidad, Privacidad del paciente. Para la dimensión de empatía son: Comunicación asertiva, Conexión emocional, Trato amable. Para la dimensión de elementos tangibles son: Limpieza, Disponibilidad de materiales, Señalización correcta.
- **Escala de medición:** la escala de medición que se empleará para esta investigación será de tipo ordinal, se determinarán 5 niveles: totalmente desacuerdo, desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo (Ver anexo 1: matriz de operacionalización)

### **3.3.- Población, Muestra, muestreo, unidad de análisis:**

#### **Población:**

El estudio se dio en una clínica privada del distrito de independencia en servicio de medicina física y rehabilitación constituyendo 50 pacientes.

**Muestra:** Se tomó en cuenta toda población por lo que la muestra consto de 50 pacientes

**Muestreo:** Se realizó un muestreo no probalístico para la población de pacientes del servicio de medicina física y rehabilitación

#### **Criterios de selección:**

**Criterio de inclusión:** Pacientes que se atendieron en el Periodo octubre 2021 – Noviembre del 2021 en el área de medicina física y rehabilitación que aceptaron la encuesta, entre 40 – 60 años de edad, con tratamiento consecutivo más de tres meses, que presenten lesiones musculo esqueléticas.

**Criterio de exclusión:** Pacientes que se atendieron en el área de terapia física en forma no presencial. Pacientes menores de edad. Pacientes con trastornos mentales.

**Unidad de Análisis:** Los 50 pacientes que conforman la muestra.

### **3.4.- Técnicas e Instrumento de recolección de datos**

**Variable X: Desempeño laboral Incluyendo los siguientes atributos, en su ficha técnica:**

Instrumento: Cuestionario de desempeño laboral en el sector salud.

Autor: Puma Chombo, Jorge Eloy

La encuesta presenta con 2 dimensiones y está constituido por 8 preguntas.

La encuesta se realizó de forma virtual a los pacientes de una clínica Privada en el Distrito de Independencia, Lima, 2021.

El tiempo aproximado que se tomara en responder el cuestionario es 5 minutos.

Puntuación: El cuestionario de seguridad de información, ha utilizado la escala de Likert: 1 = totalmente desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= neutral 4 = de acuerdo 5= totalmente desacuerdo.

Rango: Insatisfecho: 23 – 53 Satisfecho: 54 – 85, Complacido: 86 – 115

**Variable Y: Satisfacción de los pacientes**

Instrumento: Cuestionario de satisfacción en el paciente

Autor: Berthita Vilma Tuesta López

La encuesta considera con 5 dimensiones y está constituido por 15 preguntas.

La encuesta se realizó en forma virtual a los Pacientes de una clínica Privada en el Distrito de Independencia, Lima, 2021

El tiempo aproximado que se tomara en responder el cuestionario es 5 minutos.

Puntuación: El cuestionario de seguridad de información, ha utilizado la escala de Likert: 1 = totalmente desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= neutral 4 = de acuerdo 5= totalmente desacuerdo.

Rango: Insatisfecho: 23 – 53 Satisfecho: 54 – 85, Complacido: 86 – 115

### **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos:**

La validez es un proceso permite verificar que el instrumento que se aplicará tiene la credibilidad y coherencia del contenido, de criterio que demuestran que la medición de la variable mide lo que se desea (Sanchez et al., 2015)

La confiabilidad es el nivel de confianza que se da a los datos recolectados teniendo en consideración los criterios de coherencia y alto nivel de validez (Abanto, 2014)

El instrumento aplicado para desempeño laboral fue obtenido de una tesis (Puma, 2017). El cual fue validado por tres jueces expertos y está conformada por 20 preguntas. De este instrumento se tomó 8 preguntas.

El instrumento aplicado para satisfacción en el paciente se toma en cuenta la encuesta Servqual fue aplicado de una Tesis (Tuesta, 2020) . Es una herramienta es usada para evaluación de la calidad y la satisfacción en la atención de servicios sanitarios en las instituciones: está conformada por 22 preguntas. De este instrumento se tomó 15 preguntas.

El instrumento modificado que se utilizó se tomó preguntas de ambos instrumentos validados a conveniencia de la investigación. Se realizó la prueba confiabilidad al instrumento modificado y se dio un valor de Alfa de Cronbach 0,903 utilizando IBM SPSS Statistics Visor. (ver anexo 5)

### **3.5.- Procedimiento:**

A los participantes de la muestra se le explicó en qué consistía la investigación y cuáles eran los objetivos de la misma. Se les informó que era completamente anónimo para la confiabilidad del estudio. (Lerma González, 2012)

Una vez que el paciente dio su consentimiento voluntario, se le entregó un consentimiento informado por la participación del estudio. Posterior a ello se procedió a mandar una encuesta virtual.

Con los resultados obtenidos se procedió al análisis de datos.

### **3.6.- Métodos de análisis de datos:**

Los métodos de análisis de datos que fueron empleados en esta investigación fueron el descriptivo e inferencial (Hernandez, 2018)

Para el análisis descriptivo de los resultados de ambas dimensiones se hicieron a través del uso de tablas donde se muestran los resultados con porcentajes, para ello se usó la base de datos de Microsoft Excel y el software de estadística SPSS 25.

Para el análisis inferencial los resultados fueron analizados haciendo uso del software de estadística SPSS 25 en la cual analizó la dependencia, porque corresponde a una curva no normal, comparando con los factores de parámetro para determinar el nivel de significancia según la prueba de normalidad de Kolmogorov. Así mismo, se determina la relación de correlación positiva o negativa, entre las variables estudiadas haciendo uso de la prueba de correlación de Spearman y la comprobación de la hipótesis. (Martínez O., 2009)

### **3.7.- Aspectos éticos**

El código de ética del colegio de Tecnólogo Médico del Perú en donde se menciona en su art 63 del respeto de los derechos, la seguridad de los pacientes, la no violación de la intimidad del paciente durante un estudio científico, es por ello que se mantuvo en anonimato los participantes de la investigación y se le dio un consentimiento informado a cada participante. (CTMP, 2021)

Este estudio ha sido elaborado respetando el código de ética en investigación de la universidad Cesar Vallejo. (UCV, 2017)

Se respetarán los derechos de autor en el uso de las citas y referencias según las normativas de APA y el uso del programa de turnitin. (Lolas, 2001)

## IV.- RESULTADOS

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO

**TABLA N<sup>o</sup>- 1: Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral y dimensiones**

Nivel	V1. Desempeño Laboral		D1. Desempeño de la función		D2. Características Individuales	
	f	%	F	%	f	%
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Satisfecho	2	4	1	2	0	0
Complácido	4	96	4	98	5	100
	8		9		0	
Total	5	10	5	10	5	100
	0	0	0	0	0	

Nota: Describe la distribución de frecuencias

#### **Análisis:**

En la Tabla 43 se observa que, el 96% de los encuestados consideraron que la variable desempeño laboral, se ubica en un nivel de complácido y el 4% un nivel de satisfecho. En la Dimensión 1, Desempeño de la función, el 98% logra nivel complácido y un 2% un nivel de satisfecho relacionado al cumplimiento de objetivos en el tratamiento, realización de actividades laborales sin errores, tienen un trato cordial entre paciente - terapeuta.

En la Dimensión 2, Características Individuales, el 100% de los trabajadores lograron nivel de complácido debido a que el personal tiene capacidad de resolución de problemas trabajan en equipo, realizan sus actividades de forma ordenada, planificando sus actividades.

**TABLA N<sup>o</sup>- 2: Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del paciente y dimensiones**

Nivel	D2.											
	V. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE		D1. Fiabilidad		Capacidad de respuesta		D3. Seguridad		D4. Empatia		D5. Elementos tangibles	
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
<b>Insatisfecho</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Satisfecho</b>	1	2	1	2	6	12	1	2	1	2	0	0
<b>Complacido</b>	49	98	49	98	44	88	49	98	49	98	50	100
<b>Total</b>	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Análisis:**

En la Tabla 44 se observa que, el 98% de los pacientes encuestados consideraron que la variable satisfacción en el paciente, se ubica en un nivel complacido, 2% satisfechos. En la Dimensión 1, Fiabilidad, el 98% de los pacientes aseguran sentirse complacidos, 2% sentirse satisfechos. En un Dimensión 2, Capacidad de respuesta, el 88% de los pacientes aseguran sentirse complacidos, 12% satisfechos.

En la Dimensión 3, seguridad, el 98% de los pacientes aseguraron sentirse complacidos. 2% satisfechos. En la Dimensión 4, empatía, el 98% de los pacientes aseguraron sentirse complacidos y el 2 % satisfechos. En la Dimensión 5, elementos tangibles, el 100% de los pacientes lograron sentirse complacidos.

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO INFERENCIAL

### PASO 1: Hipótesis General

El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima -2021

### PASO 2:

**TABLA N<sup>o</sup>- 3: Cálculo de la correlación desempeño laboral y satisfacción del paciente**

			Correlaciones	
			Desempeño laboral	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.567**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	50	50
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.567**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	50	50

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

### PASO 3:

#### Contrastación de la hipótesis general:

Con una significancia bilateral P valor = 0.000, menor que P valor = 0.01 se acepta la hipótesis general el desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima -2021, y con un coeficiente rho de spearman = 0.567 se confirma que dicha asociación es moderadamente positiva, quiere decir que si el desempeño laboral mejora, en la misma proporción mejora la satisfacción del paciente.

### PASO 1: Hipótesis específica N°-1

El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la Fiabilidad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021

### PASO 2:

**TABLA N°- 4 : Cálculo de la correlación de desempeño laboral y Fiabilidad**

			Correlaciones	
			Desempeño laboral	Fiabilidad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.505**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	50	50
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.505**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	50	50

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

### PASO 3:

#### Contrastación de la hipótesis específica N°- 1 :

Con una significancia bilateral P valor = 0.000, menor que P valor = 0.01 se acepta la hipótesis específica el desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la Fiabilidad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021, y con un coeficiente rho de spearman = 0.505 se confirma que dicha asociación es moderadamente positiva, quiere decir que si el desempeño laboral mejora, en la misma proporción mejora la fiabilidad.

### PASO 1: Hipótesis específica N<sup>o</sup>- 2

El desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021

### PASO 2:

**TABLA N<sup>o</sup>- 5: Cálculo de la correlación de desempeño laboral y capacidad de respuesta.**

#### Correlaciones

			Desempeño laboral	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.505**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	50	50
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	.505**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	50	50

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

### PASO 3: Contrastación de la hipótesis específica NO- 2:

Con una significancia bilateral P valor = 0.000, menor que P valor = 0.01 se acepta la hipótesis específica el desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021, y con un coeficiente rho de spearman = 0.505 se confirma que dicha asociación es moderadamente positiva, quiere decir que si el desempeño laboral mejora, en la misma proporción mejora la capacidad de respuesta.

### PASO 1: Hipótesis específica N<sup>o</sup>- 3

El desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con la seguridad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021

### PASO 2:

#### TABLA N<sup>o</sup>- 6: Cálculo de la correlación de desempeño laboral y seguridad

### PASO 3: Contratación de la hipótesis específica N<sup>o</sup>- 3:

#### Correlaciones

		Desempeño laboral		seguridad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.437**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	50	50
	Seguridad	Coefficiente de correlación	.437**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	50	50

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

Con una significancia bilateral P valor = 0.000, menor que P valor = 0.01 se acepta la hipótesis específica el desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021 , y con un coeficiente rho de spearman = 0.437 se confirma que dicha asociación es moderadamente positiva , quiere decir que si el desempeño laboral mejora , en la misma proporción mejora la dimensión de seguridad

### PASO 1: Hipótesis específica N<sup>o</sup>- 4

El desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con la empatía en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021

### PASO 2:

### TABLA N<sup>o</sup>- 7: Cálculo de la correlación de desempeño laboral y empatía

### PASO 3: Contrastación de la hipótesis específica N<sup>o</sup>- 4:

Con una significancia bilateral P valor = 0.000, menor que P valor = 0.01 , se

### Correlaciones

			Desempeño laboral	Empatia
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.671**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	50	50
	Empatia	Coeficiente de correlación	.671**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	50	50

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

acepta la hipótesis específica el desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con la empatía en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021, y con un coeficiente rho de spearman = 0.671 se confirma que dicha asociación es moderadamente positiva, quiere decir que si el desempeño laboral mejora, en una misma proporción mejora la dimensión de empatía.

## PASO 1: Hipótesis específica N<sup>o</sup>- 5

El desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con los aspectos tangibles en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021

## PASO 2:

**TABLA N<sup>o</sup>- 8: Cálculo de la correlación de Desempeño laboral y Elementos tangibles**

			Desempeño laboral	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.434**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	50	50
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	.434**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	50	50

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

## PASO 3: Contratación de la hipótesis específica N<sup>o</sup>- 5:

Con una significancia bilateral P valor = 0.000, menor que P valor = 0.01 , se acepta la hipótesis específica el desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con aspectos tangibles en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021, y con un coeficiente rho de spearman = 0.434 se confirma que dicha asociación es moderadamente positiva, quiere decir que si el desempeño laboral mejora, en una misma proporción mejora la dimensión de elementos tangibles .

## VI.- DISCUSIÓN

Habiendo planteado el problema con la pregunta ¿Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la satisfacción del paciente en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021? , se ha obtenido como resultado del análisis estadístico una correlación de  $Rho = 0.505$ , lo que indica que existe una correlación moderada positiva , un resultado que confirma la relación de Desempeño laboral y satisfacción del paciente , contrastado el estudio (Ruiz, 2019) que detalla en su resultado que existe poca significancia entre el desempeño laboral de los trabajadores y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa San Lorenzo Asociados ( $r = -0.145$ ). En ambos estudios se utilizaron la encuesta Servqual, donde la dimensión de seguridad y elementos tangibles lograron que los pacientes se sintieran complacidos, y con respecto al desempeño laboral en ambos estudios se logró un nivel alto. Lo que permite confirmar la relación entre desempeño laboral y satisfacción del paciente.

Así también como en la investigación de Muñoz (2016) dio como resultado que los clientes finales están satisfechos y el desempeño de los agentes ha sido satisfactorio y en los puntos negativos se concluyó que los elementos tangibles como son los insumos de trabajo la dimensión más baja a comparación del presente trabajo esa dimensión es la que más alto puntaje tiene.

En el estudio Picoy (2016) realiza un estudio para medir la satisfacción en los pacientes del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en Lima, 2017 teniendo como resultado que el 58.6% de usuarios externos encuestados se encuentran muy satisfechos, la dimensión de elementos tangibles se encuentra en el porcentaje más alto siendo el 59.9%, siendo la dimensión de fiabilidad, la calificación más baja, con un 57.0 %. En el presente estudio la dimensión de aspectos tangibles también es la mas alta y la mas baja capacidad de respuesta con un 88.0 %.

En el estudio de Puma (2017) realizó un estudio de desempeño laboral en Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. Los resultados fueron en la dimensión de

desempeño la función de 68.5 % y la dimensión de capacidades individuales 68.5% en la puntuación más alta, en el presente estudio la dimensión de desempeño de la función salió en su puntaje de más alto 98% y la dimensión de capacidades individuales 100 % en puntaje más alto dado por los pacientes.

Falcon (2020) En su artículo científico determinó la percepción de la satisfacción del usuario del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Magdalena 2020. La investigación fue cuantitativa, transversal, no experimental. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta Servqual, con 22 preguntas y una escala de Likert de 1 a 7. En los resultados del estudio se encontró 49.4% de los pacientes en dicho servicio tiene un nivel bajo de percepción en la satisfacción, 27.35 nivel medio, 23.4% nivel alto. A comparación del presente trabajo la percepción del paciente con respecto a la satisfacción fue 98.0% nivel alto (complacido) y 2% nivel medio (satisfecho) .

Habiendo planteado el problema específico con la pregunta ¿Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la fiabilidad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021? , se contrasta con el estudio de Tuesta (2020) y donde se realizaron encuestas a pacientes en el servicio de medicina física y rehabilitación para medir el nivel de satisfacción, Ambos estudios se utilizó la encuesta Servqual con sus dimensiones de Fiabilidad , capacidad de respuesta , seguridad , empatía y elementos tangibles , el estudio de Tuesta consto con un instrumento de 22 preguntas y el presente estudio con 15 preguntas . En el estudio de Tuesta la muestra fue durante el primer trimestre del año del 2020 y en este estudio en el periodo Octubre- Noviembre 2021. En el estudio de Tuesta tuvo como resultado 69.1% satisfechos, 30.9% insatisfechos. Siendo la dimensión de fiabilidad un nivel de satisfecho 43.6%. Como también Picoy M (2016), utiliza una encuesta Servqual para la evaluación a pacientes en un hospital Nacional, donde la dimensión de Fiabilidad es la puntuación más baja en un 57% en satisfacción del paciente relacionado con una deficiencia en la habilidad para la realización del servicio brindado, la disponibilidad y cuidado en la atención. En el presente estudio el 98 % de

pacientes se encuentran muy satisfechos o complacidos y el 2% se sintieron satisfechos, ninguno insatisfecho. Siendo la dimensión de Fiabilidad un 98% de nivel de complacido, 2% satisfecho.

Lo que se concluye que el servicio de medicina física donde se realizó el estudio, tiene mayor grado de aceptación por parte de los pacientes con respecto a la programación de citas y protocolos de atención seguros durante la pandemia relacionado a que el servicio es de gran tamaño y hay personal en el servicio en turno mañana y tarde.

Habiendo planteado el problema específico con la pregunta ¿Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal, se relaciona con la capacidad de respuesta en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima -2021? se contrasta con el estudio de Chuqui (2020), en su artículo científico determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología utilizando la encuesta SERVQUAL en sus cinco dimensiones como instrumento medición. El resultado de Chuqui (2020) fue en la dimensión de capacidad de respuesta 61.6% de los encuestados estaban satisfechos y el 38.22 % están insatisfechos.

Del modo contrario, Febres R, Mercado M. (2020) en su estudio tuvieron como objetivo determinar la satisfacción y la calidad en la atención en un hospital de Huancayo, teniendo como resultado insatisfacción en un 55.5 % en la dimensión de capacidad de respuesta, relacionado a la lenta atención en el servicio de farmacia y exámenes de diagnóstico como también en el módulo de atención. De igual modo Tuesta B (2020), en su estudio en una clínica privada en el servicio de medicina física la dimensión de capacidad de respuesta se calificó una un puntaje bajo debido a que un 43.6% estaban satisfechos un 56.4% insatisfechos; esto es relacionado a la dificultad para conseguir cupos de terapia, la atención en triaje y caja son muy lentas.

En el presente estudio el el 88% de los pacientes aseguran sentirse complacidos, 2% satisfechos. Este resultado está relacionado a que el tiempo de espera para la atención para la terapia como médica fue prudente, ante cualquier

contratiempo pudieron darle una solución de forma rápida, dando facilidades de solución.

Habiendo planteado el problema específico con la pregunta ¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la seguridad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021?, se contrasta con el estudio de (Barreto S., 2020), en su artículo científico determino nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Odontología del Hospital de Jerusalén de la Esperanza, año 2019. En relación a la dimensión de Seguridad y Privacidad se concluye que la gran mayoría de pacientes se encuentran complacidos (64.9%), satisfechos (33.0%) e insatisfechos (2.1%). En caso contrario Piedra L. (2018) en su estudio en un hospital del seguro social, área emergencia. Tuvieron como resultado 62.9 % se encuentra insatisfecho y el 37.1 satisfecho. Esto relacionado a la falta de tiempo que el dio el profesional al paciente para resolver las dudas sobre su tratamiento.

Del mismo modo Tuesta (2020) en su estudio tuvo como resultado que un 65.5% estuvo satisfecho y un 34.5% insatisfecho debido a el área asistencial brindó al paciente una atención muy completa, manifestando profesionalidad.

En el presente estudio, la dimensión seguridad, el 98% de los pacientes aseguraron sentirse complacidos y el 2% se sienten satisfechos. Este resultado va relacionado a la atención del personal al paciente, si le brindo confianza y seguridad, si bajo la perspectiva del paciente, el considera que se le evaluó de forma completa y respetando su privacidad.

Habiendo planteado el problema específico con la pregunta ¿El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la empatía en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021?, se contrasta con el estudio de Egúsqiza C.( 2021) que en su artículo científico determinó el nivel de satisfacción de usuarios que se atendieron en el servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019. En sus resultados la dimensión de empatía tuvo un nivel de satisfacción bajo, siendo 8.1%

satisfactorio y un 91.9% insatisfactorio. Eso debido a que la percepción del paciente en trato por parte del profesional no fue buena y la comunicación no fue clara , generando problemas en la atención .

De modo contrario Febres (2020) en el resultado de su estudio referente a esta dimensión 80.3% se encuentra satisfecho y el 19.7 % insatisfecho. Esto referido a que el paciente manifestó que el profesional le dio información clara de su tratamiento y fue tratado de una manera respetuosa durante la atención. De la misma forma Tuesta (2020) en su resultado refiere un 65.5% se estuvo satisfecho y un 34.5% estuvo insatisfecho, donde el paciente refiere que el terapeuta le brindo información sobre su tratamiento útil para aplicarlo en su casa y tuvo interés de solucionar su problema de salud.

En el presente estudio la Dimensión de empatía, el 98% de los pacientes aseguraron sentirse complacidos y el 2 % satisfechos. Este resultado va relacionado si el paciente percibió que el personal se preocupó por su afección como también si el paciente sintió que sus preguntas sobre su estado de salud fueron resueltas, si el personal le dio un trato agradable durante la sesión, siempre pendiente que el profesional muestre interés en su problema de salud, teniendo siempre como clave principal el respeto mutuo.

Habiendo planteado el problema específico con la pregunta ¿El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con los elementos tangibles en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021? Se contrasta con la investigación de Falcon J. (2020) en su artículo científico determino la satisfacción del usuario un centro de Salud. Como resultado en la dimensión elementos tangibles el 40.3% consideran insatisfecho y el 23.4% determinan como muy satisfecho. Del mismo modo Febres (2020) como resultado el 57% se encuentran insatisfechos y 43% satisfechos, eso debido a que pacientes manifestaron que hay deficiencias en las instalaciones ya que no siempre fueron cómodos como limpios de igual manera los carteles y afiches no fueron adecuados.

De modo contrario Tuesta (2020) en su estudio un 80% estuvieron satisfechos y un 20% estuvieron insatisfechos; en el área de Terapia Física y rehabilitación. Esto debido que el estudio se realizó en una institución particular lo que facilitó que hubiera disponibilidad de materiales como instalaciones siempre limpias y disponibles para la atención. Del mismo modo en presente trabajo tiene la misma facilidad de accesibilidad que el estudio de Tuesta, teniendo como resultado el 100% de los pacientes lograron sentirse complacidos. Esto esta relacionado a la limpieza, al orden en el ambiente de trabajo, como si presenta un adecuado protocolo en las instalaciones para el contagio de la COVID 19 y no menos importante la señalización con indicaciones concretas acerca del tratamiento y cuidados durante su instancia.

## VI.- CONCLUSIONES

**Primera.** El desempeño laboral del personal se relaciona moderadamente positiva con la satisfacción del paciente en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima -2021, y con un coeficiente rho de spearman = 0.567, quiere decir que si el desempeño laboral mejora, en la misma proporción mejora la satisfacción del paciente.

**Segunda.** El 96% de los encuestados consideraron que la variable desempeño laboral, se ubica en un nivel de complacido y el 4% un nivel de satisfecho. En la Dimensión desempeño de la función, el 98% logra nivel complacido y un 2% un nivel de satisfecho relacionado al cumplimiento de objetivos en el tratamiento, realización de actividades laborales sin errores, tienen un trato cordial entre paciente - terapeuta. En la Dimensión Características Individuales, el 100% de los trabajadores lograron nivel de complacido debido a que el personal trabaja en equipo, realizan sus actividades de forma ordenada, planificando sus actividades.

**Tercera.** El 98% de los pacientes encuestados consideraron que la variable satisfacción en el paciente, se ubica en un nivel complacido, 2% satisfecho. En la dimensión de elementos tangibles el 100% de los encuestados se sintieron complacidos debido a que las instalaciones de medicina física se mantienen limpias, ordenadas y se trabajan con equipos de tecnología de punta. En la Dimensiones de Fiabilidad, seguridad y empatía el 98% de los pacientes aseguran sentirse complacidos, debido a que hay mayor grado de aceptación por parte de los pacientes con respecto la programación de citas y protocolos de atención seguros durante la pandemia relacionado a que el servicio es amplio, como también se brinda el trato agradable a los pacientes .

En un Dimensión Capacidad de respuesta, el 88% de los pacientes aseguran sentirse complacidos debido a la gran demanda de pacientes, no siempre se puede dar solución rápida a los problemas que se presentan.

## VII.- RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda que el personal del servicio se encuentre familiarizado con los resultados para tener en conocimientos los aspectos a mejorar.
- Segunda.** Para incrementar la satisfacción del usuario en relación a la Fiabilidad en el paciente, sugiere ampliar los cupos de las citas que es lo que el paciente más reclama.
- Tercera.** Para incrementar la satisfacción del usuario, referente a la capacidad de respuesta en el área de recepción al paciente y la atención en caja, se debe aumentar el personal en horarios con más afluencia de gente.
- Cuarta.** Para incrementar el desempeño laboral se debería brindar capacitaciones al personal tanto administrativo como asistencial de habilidades blandas en el momento de atención de paciente, como también de liderazgo para mejorar la resolución de problemas e iniciativa por parte del personal.
- Quinta.** Realizar encuestas mensuales a los pacientes para conocer como es la satisfacción en la atención del servicio y detectar problemas en alguna área.

## REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación guía de aprendizaje*. Universidad Cesar Vallejo. <https://n9.cl/rirdv>
- Antezana, W. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29797>
- Asencios O, V. (2019). Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Javier Prado en el 2019. [tesis de segunda especialidad]. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios\\_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Barreto S., E. (2020). Nivel de Satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44516#:~:text=Los%20resultados%20en%20niveles%20de,%25%20y%20satisfacci%C3%B3n%20mala%201.5%20%25.>
- Barreto Sánchez, E. R. (2020). Nivel de satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. [tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44516>
- Bravo, B. (2021). Motivación y desempeño laboral en un comisariato del Cantón Bolívar, Ecuador, 2021. *Repositorio institucional de la UCV*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70990>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. Mc Graw Hill. España
- Chuqui, K. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44903>
- CTMP. (12 de Julio de 2021). *Colegio de Tecnólogo médico del Perú*. Obtenido de Código de ética y deontología: <https://ctmperu.org.pe/images/ctmp/principal/link-de-intereses/archivos/codigo-de-etica.pdf>

- Delisle, D. R. (2021). An Integrated Model to Accelerate Patient Satisfaction Improvement. *American journal of medical quality : the official journal of the American College of Medical Quality*, 36(4), 255–262. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1062860620953213>
- Egúsquiza C., M. (2021). Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de chimbote en el año 2019. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Norbert Wiener, Chimbote. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4752>
- Falcon J., J. (2020). Percepción de la satisfacción del usuario del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de magdalena 2020. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Norbert Wiener, Lima. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3780>
- Ferreira, P. L. (2020). Primary health care patient satisfaction: Explanatory factors and geographic characteristics. *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care*, 32(2), 93–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz134>
- Gastelú, P. (2018). Desempeño laboral y su relación con el cumplimiento de los indicadores materno neonatales de la micro red de salud de Bajo Naranjillo - Rioja 2018 . *Repositorio institucional de la UCV*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45982>
- Gonzales R., J., & Montalban J., L. (2018). El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, Región San Martín, en el periodo 2017. [tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3223>
- Hayek, S. D.-S. (2020). Patient satisfaction with primary care physician performance in a multicultural population. *Israel journal of health policy research*, 9(1), 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s13584-020-00372-7>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2018). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. <https://n9.cl/18jp2>
- Herrera, R. E. (2017). Valoración de la satisfacción de la atención a los usuarios de fisioterapia en el Centro de rehabilitación integral especializado #4 de Ibarra periodo marzo-julio del 2016. *Repositorio UNT*. [tesis de Licenciatura, Universidad técnica del norte] . <http://repositorio.utn.edu.ec/jspui/handle/123456789/6188?mode=full>
- Hooker, R. S.-J. (2019). Patient satisfaction with physician assistant/associate care: an international scoping review. *Human resources for health*, 17(1), 104. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12960-019-0428-7>

- Hou, F. I. (2021). Physiotherapist' job performance, impression management and organizational citizenship behaviors: An analysis of hierarchical linear modeling. *PloS one*, 16(5), e0251843. <https://doi.org/https://doi.org/10.1371/journal.pone.0251843>
- Jesús, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [tesis de maestría, Repositorio Institucional UCV. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
- Lerma González, H. D. (2012). Metodología de la investigación [recurso electrónico]: Propuesta, anteproyecto y proyecto. . (4.a ed.). *Ecoe Ediciones*.
- Levin, L. R. (2020). Professional identity, perceived job performance and sense of personal accomplishment among social workers in Israel: The overriding significance of the working alliance. *Health & social care in the community. Advance online publication.*, 10.1111/hsc.13155. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/hsc.13155>
- Lolas, S. (2001). Aspectos éticos de la investigación biomédica: Conceptos frecuentes en las normas escritas. *Rev. Med. Chile*, 129.
- López , Cantarero (Junio de 2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 19, 125- 133. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842016000200004&lng=es&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000200004&lng=es&tlng=es).
- Lostanau, J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. *Repositorio institucional de la UPNW*. [Tesis de maestría, Universidad privada Norbet Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2374>
- Manzoor, F. W. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 16 (18), 3318. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Martínez, T. P. (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de spearman caracterizacion. 8(2). *Revista Habanera de Ciencias Médicas.*, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>
- MINSA. (2012). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Perú*. Obtenido de Ministerio de Salud del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo>

- Muñoz, V. (2016). El desempeño laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en una empresa de servicios y gestión empresarial en la ciudad de Quito en el segundo semestre del año 2015. [Tesis de Maestría]. Universidad tecnológica Equinoccial, Quito. [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17571/1/66747\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17571/1/66747_1.pdf)
- Noriega, A. (2018). Accesibilidad y satisfacción del paciente adulto mayor en el departamento de medicina física y rehabilitación de la clínica municipal de Santa Anita, 2018. *Repositorio institucional de la UCV*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23991>
- Núñez, L. (2017). Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. *Repositorio institucional de la UCV*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12993>
- Parasuraman A, Z. V. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. 41-50., 49 (4). *Revista de marketing*. <https://doi.org/doi:10.1177/002224298504900403>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica De Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1), 2-14. <https://doi.org/https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Picoy, M. (2018). *Recursos institucionales y satisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017*. Repositorio de la UCV, [tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo].
- Puma, J. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Repositorio institucional de la UCV [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15061>
- Quiñones, L. .. (2019). Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central. *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39242?locale-attribute=es>
- Ramirez, T. (2018). Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26179>
- Rasool, S. F. (2020). Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *International journal of environmental research and public health*, 17(3), 912. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph17030912>

- Ríos, J. (2017). Satisfacción y desempeño laboral del profesional de salud en la sede de la gerencia regional de salud lambayeque-2017 . *Repositorio institucional de la UCV*. [ Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24945>
- Ruiz, W. (2019). Relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa San Lorenzo Asociados S.R.L. *Repositorio Institucional de la universidad Privada UPAGU*. [tesis de maestria , Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/901>
- Sanchez, H. y. Reyes, C. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica (5ta. ed.). Business Support Anneth SRL
- Sihuas, M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el Programa Subsectorial de Irrigaciones Lima – 2017 . *Repositorio institucional de la UCV*. [ Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19621>
- Smith, W. R. (2019). Patient Satisfaction in the Preoperative Period: Preparing for Hand Surgery. *Hand (New York, N.Y.)*, 14(5), 646–650. <https://doi.org/10.1177/1558944718760036>
- Ta'an, W. F.-D.-F. (2020). Nursing Empowerment: How Job Performance Is Affected by a Structurally Empowered Work Environment. *The Journal of nursing administration*, 50(12), 635–641. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000951>
- Torres, W. (2020). Factores asociados a la satisfacción del usuario externo en un centro de terapia física y rehabilitación. Arequipa – 2019. *Repositorio institucional UNSA*. [ Tesis de maestria, Universidad San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10870>
- Tuesta, B. V. (2020). Satisfacción de los usuarios del servicio de medicina física y y rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, 2020. *Repositorio institucional de la UCV* [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51632>
- UCV. (23 de Mayo de 2017). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Código de ética en investigación de la universidad Cesar Vallejo: <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Yañez B., S. G. (2021). Examining the Determinants of Healthcare Workers' Performance: A Configurational Analysis during COVID-19 Times. *International Journal of Environmental research and public health*, 18(11), 5671. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph18115671>

Zavaleta, E. ., (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Repositorio institucional de la UCV [*Tesis de maestría* , Universidad Cesar Vallejo] , <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN UNA CLINICA PRIVADA EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA 2021.				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la satisfacción del paciente en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021?	Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la satisfacción del paciente en una Clínica privada ,en el distrito de Independencia , Lima -2021	El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en una Clínica privada en el distrito de Independencia , Lima -2021	<b>Variable X</b> <b>Desempeño laboral</b> X1 Desempeño de la función X2 Características individuales	<b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Diseño :</b> Investigación cuantitativa no experimental, debido a que los datos de las variables de esta investigación no se modificaran y solo se observaran para posteriormente ser analizadas para su estudio. Lo que podemos detallar es que el estudio es tipo transversal correlacional debido a que las dos variables ya mencionadas establecen una relación significativa en un momento específico
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	<b>Variable Y</b> <b>Satisfacción del paciente</b> Y1 .-Fiabilidad Y2.- Capacidad de respuesta Y3.- Seguridad Y4.- Empatía Y5- Elementos tangibles.	<b>Población:</b> Conformada por 50 pacientes que realizan terapia física en una clínica privada del distrito de independencia en servicio de medicina física y rehabilitación  <b>Muestra:</b> Conformada 50 pacientes que fueron atendidos en los meses de octubre - noviembre 2021
1.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la fiabilidad en una Clínica privada en el distrito de Independencia, Lima -2021?	1.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la fiabilidad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021.	1.- El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la Fiabilidad en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021 .		
2.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la capacidad de respuesta en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021?	2.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal , se relaciona con la capacidad de respuesta en una Clínica privada en el distrito de Independencia , Lima -2021	2.- El desempeño laboral del personal, se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021 .		
3.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la seguridad en una Clínica privada , en el distrito de Independencia, Lima -2021?	3 .- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal, se relaciona con la seguridad en una Clínica privada , en el distrito de Independencia , Lima -2021	3 .- El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la seguridad en una Clínica privada , en el distrito de Independencia , Lima -2021		
4.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal en una Clínica privada, se relaciona con la empatía en el distrito de Independencia, Lima -2021?	4.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal, se relaciona con la empatía en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021.	4.- El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con la empatía en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021 .		
5.- ¿En qué medida el desempeño laboral del personal en una Clínica privada, se relaciona con los elementos tangibles en el distrito de Independencia, Lima -2021?	5.- Conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con los elementos tangibles en una Clínica privada en el distrito de Independencia , Lima -2021	5.- El desempeño laboral del personal se relaciona significativamente con los elementos tangibles en una Clínica privada, en el distrito de Independencia, Lima -2021 .		

**MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES**

**TITULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SATISFACCION DEL PACIENTE DE UNA CLINICA PRIVADA EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA 2021.**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>X.DESEMPEÑO LABORAL</b>	Se define el desempeño laboral como la realización de funciones y obligaciones por parte del personal de una empresa continuando con los estándares de calidad. Siendo este pieza clave y fundamental el recurso humano , garantizando una buena atención , teniendo en	Es el modo como lo trabajadores de una institución realizan las funciones encomendadas con la mayor eficacia. Buscando nuevas estrategias de mejora, teniendo en cuenta sus dimensiones de desempeño de la función y características individuales.	<b>X1. Desempeño de la función</b>	Orientación de resultados	1	Encuesta Cuestionario (J, Puma, 2017)	<b>Escala de Likert:</b> 1 : totalmente desacuerdo , 2: Desacuerdo ,3: Neutral, 4: De acuerdo , 5: Totalmente de acuerdo
				Calidad	2,3		
				Relaciones interpersonales	4		
			<b>X2. Características Individuales</b>	Iniciativa	5		
				Trabajo en equipo	6		
				Organización	7,8		
							<b>NIVELES O RANGOS</b>
							Insatisfecho : 23 – 53 satisfecho: 54 – 85, complacido: 86 - 115

	cuenta esto , tanto el trabajador como el gestor de la institución son responsable s del buen desempeño laboral						
--	---	--	--	--	--	--	--

**MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES**

**TITULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN UNA CLINICA PRIVADA EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA 2021.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Y. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>	La satisfacción del paciente es la clave principal en la calidad de atención, se denomina la experiencia que tiene el usuario entre la expectativa que tiene del servicio con lo que obtiene del servicio.	Es aquello que pacientes esperan obtener de tratamiento brindado basado en la validez de atención, expectativas del producto, confiabilidad y empatía por parte del terapeuta.	<b>Y1. Fiabilidad</b>	Accesibilidad de servicio	9	Encuesta SERVQUAL (B. Tuesta,2020)	<b>Escala de Likert:</b> 1 : totalmente desacuerdo , 2: Desacuerdo ,3: Neutral, 4: De acuerdo , 5: Totalmente de acuerdo
				Servicio ordenado y puntual	10		
				servicio confiable	11		
			<b>Y2. Capacidad de respuesta</b>	Atención rápida del personal del servicio	12, 13, 14		
			<b>Y3. Seguridad</b>	Personal de salud confiable	15		
				Credibilidad	16		
				Privacidad del paciente	17		
			<b>Y4. Empatía</b>	Comunicación asertiva	18		
				Conexión emocional	19		
				Trato amable	20		
			<b>Y5. Elementos Tangibles</b>	Limpieza	21		
				Disponibilidad de materiales	22		
				Señalización correcta	23		
							<b>NIVELES O RANGOS:</b>  Insatisfecho : 23 – 53 satisfecho: 54 – 85, complacido : 86 - 115

## **ANEXO 2:**

### **GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

#### **TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UNA CLINICA PRIVADA EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA 2021**

INSTRUCCIONES: Estimado(a) usuario, el presente trabajo de investigación permitirá Analizar en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la satisfacción del paciente en una Clínica privada ,en el distrito de Independencia , Lima - 2021, el que a su vez es anónimo. Se le suplica marcar con aspa(x) el casillero que crea conveniente a su respuesta correcta.

#### **I.- CUESTIONARIO:**

Marque con una (X) según corresponda en las siguientes preguntas. Por favor contestar todos los ítems del formulario. Donde

#### **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE:**

1	Totalmente desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	neutral
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

NO-	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿El personal cumple con los objetivos del tratamiento indicado?					
2	¿El personal realiza sus actividades laborales sin errores?					
3	¿El personal se muestra profesional en el trabajo?					
4	¿El personal brinda una adecuada orientación a los clientes?					
5	¿El personal se anticipa a las dificultades durante el tratamiento?					
6	¿El personal trabaja en equipo?					
7	¿El personal realiza sus actividades laborales de forma ordenada?					
8	¿El personal realiza sus actividades laborales de forma planificada?					
9	¿Se encontró cupos para citas en terapia física fácilmente?					
10	¿La sesión programada se realizó en la fecha y hora indicada?					
11	¿La atención se realiza con protocolos de seguridad para evitar el contagio del COVID 19?					
12	¿El tiempo de espera para la atención en terapia física fue prudente?					
13	¿La atención para programación del servicio se realiza de una manera rápida y organizada?					
14	¿Ante algún inconveniente en la atención, se le pudo dar solución de una manera rápida y organizada?					
15	¿Durante la atención el profesional que le atendió transmitió confianza?					
16	¿El profesional le realizó una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud motivo su atención?					
17	¿Se le brindó privacidad durante la atención?					
18	¿El profesional le permitió manifestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud y tratamiento?					
19	¿El profesional mostró interés en solucionar su problema de salud?					
20	¿El profesional lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

21	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
22	¿Los consultorios contaron con equipos y materiales disponibles para ser usados en la terapia física?					
23	¿Los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para orientarlos?					

### **ANEXO 3:**

#### **AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO**

Por medio de la presente AUTORIZO a la Alumna de la Universidad Cesar Vallejo DEYSI ELDER TAPIA ZAPATA, identificado con DNI 44228520, que cursa la maestría en gestión de los servicios de salud con código 7002551752 para que pueda hacer uso del cuestionario “Instrumento de medición del Desempeño Laboral” que obra en el texto de la tesis “Desempeño laboral y satisfacción del paciente en una clínica privada en el distrito de independencia, Lima-2021” únicamente para fines académicos.

Lima, 10 de Octubre del 2021



---

Mg. Jorge Eloy Puma Chumbo

DNI 42717285

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO

Por medio de la presente AUTORIZO a la Alumna de la Universidad Cesar Vallejo, DEYSI ELDER TAPIA ZAPATA, identificado con DNI 44228520, que cursa la maestría en gestión de los servicios de salud con código 7002551752 para que pueda hacer uso del cuestionario “Instrumento de medición de Satisfacción del paciente” que obra en el texto de la tesis “Desempeño laboral y satisfacción del paciente en una clínica privada en el distrito de independencia, Lima-2021” únicamente para fines académicos.

Lima, 21 de octubre del 2021



---

Mg. Berthita Vilma Tuesta López

DNI 46618348

ORCID : 0000-0002-4139-1648

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario:

El presente documento tiene la finalidad de invitarle a participar en la investigación titulada "Desempeño laboral y satisfacción en el paciente en una clínica privada en el distrito de Independencia, Lima, 2021.

La información que brinde en este estudio será de forma voluntaria y exclusivamente utilizado por el investigador y se mantendrá una debida confidencialidad, sin efectuar ningún daño a su persona.

Por participar en este estudio, no recibiré ningún beneficio, salvo esto ayude a contribuir a mejorar la atención de este servicio hacia mi persona y población.

Por todo lo expuesto y mencionado, doy mi consentimiento voluntario para participar en la presente investigación.

---

Participante

---

Investigador

## ANEXO 5 :

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	58.8
	Excluido <sup>a</sup>	35	41.2
Total		85	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	23