



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un  
centro de salud de Amazonas**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Verona Bernal, Liliana Mariella (ORCID: 0000-0001-7547-353X)

**ASESOR:**

Dr. Centurion Larrea, Angel Johel (ORCID: 0000-0002-7169-7680)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional; a mi esposo Carlos por su gran amor y apoyo incondicional; a mis hermanas Keyla y Cinthya; a mi suegra e hijos Mathias y Macarena, porque constituyen la fuerza y razón que me impulsa a seguir adelante para hacer realidad los objetivos trazados y, a todos aquellos que directa o indirectamente, contribuyeron para la culminación de esta investigación.

## **Agradecimiento**

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento a quienes siempre me han acompañado y siempre han sido fuente de inspiración, apoyo y fortaleza para llevar a cabo este proyecto. En esta especial mención a Dios, mis padres, mis hermanos, mi esposo, mi suegra y mis hijos. Muchas gracias por mostrarme que "El verdadero amor no es más que el inevitable deseo de ayudar a otros a superarse".

Gracias a mi asesor, Angel Joel Centurion Larrea por guiarnos a través del proceso de la tesis y enseñarnos a perseverar.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operaconalización .....	15
3.3. Població, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Método de análisis de dtos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	37

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Nivel de desempeño laboral .....	20
Tabla 2 Nivel de calidad de servicio .....	21
Tabla 3 Correlación de dimensiones con la variable calidad de servicio.....	22
Tabla 4 Correlación de variables.....	23
Tabla 5 Prueba de normalidad de dimensiones y variables .....	24

## **Índice de figuras**

Figura 1 Diagrama del diseño correlacional de una investigación.....	14
--	----

## Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas, por lo cual, se empleó un tipo de indagación de diseño no experimental-correlacional, de enfoque cuantitativo y de fin básico. De la misma manera, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue respondido por un total de 30 colaboradores que desempeñan funciones en la entidad en estudio. Se tuvo como principales resultados que existe una asociación entre las variables antes mencionadas, obteniendo un resultado de  $r = 0.216$ , de la misma forma, se evidencia un nivel bajo de desempeño laboral, esto según lo detallado por el 53.3% de encuestados, consecuentemente un 50% de colaboradores determinan que el nivel de calidad de servicio es bajo y otro 50% refiere lo contrario, finalmente se evidencia que existe una asociación entre las dimensiones funciones, comportamiento y rendimiento con la variable calidad de servicio. Se concluye que el ejercicio laboral del trabajador está anexado con la calidad de servicio que se ofrece en el sector salud, por lo que es de gran importancia estudiar las variables de estudio referenciadas.

**Palabras clave:** Desempeño, calidad de servicio, habilidades gerenciales, gestión administrativa

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between work performance and the quality of service of the personnel of a health center in Amazonas, therefore, a non-experimental-correlational design type of inquiry was used, with a quantitative approach and a basic purpose. In the same way, a questionnaire was used as a data collection instrument, which was answered by a total of 30 collaborators who perform functions in the entity under study. The main results were that there is an association between the variables mentioned above, obtaining a result of  $r = 0.216$ , in the same way, there is evidence of a low level of work performance, as detailed by 53.3% of respondents, consequently 50% of employees determine that the level of service quality is low and another 50% report the opposite, finally it is evident that there is an association between the dimension's functions, behavior and performance with the service quality variable. It is concluded that the work performance of the employee is linked to the quality of service offered in the health sector, so it is of great importance to study the study variables referenced.

**Keywords:** Performance, service quality, managerial skills, administrative management

## I. INTRODUCCIÓN

En una institución, es fundamental la importancia de los empleados para el desempeño productivo de una institución, especialmente si está dirigida al ofrecimiento de servicios públicos. El declive de la calidad de servicios al paciente se ve mitigado por la abrumadora carga de trabajo, que incide en las capacidades de los especialistas de la salud, entonces para evaluar y ver en qué se puede mejorar la gestión en una organización, se debe priorizar la mejora del desempeño laboral y la calidad de servicio, pretendiendo en todo momento el bienestar de los empleados y pacientes (Fogaca et al., 2018). En tal sentido, la investigación se asoció directamente con los criterios de responsabilidad social referidos al fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz, vinculado al objetivo N° 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

En Cuba, el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) estableció un colectivo específico para iniciar el proceso de la estimación del desempeño en dicho sector, los primeros hallazgos se completaron en septiembre de 1996, lo que proporcionó un plan de acción para aumentar la calidad de servicio en el SNS. Se ha desarrollado un plan de acción para presentar, autorizar y difundir la evaluación de la competencia y el desempeño de los expertos y otras partes interesadas. Con este fin, se decidió desarrollar sistemáticamente evaluaciones de competencia y desempeño profesional con fines de diagnóstico y certificación, como factores importantes para perfeccionar la característica de los servicios de salubridad que se ofrecen a los habitantes (Perea, et al., 2012). Otros países latinoamericanos, como Nicaragua, tuvieron problemas con sus sistemas de ofrecimiento de servicios en dicho sector, por lo que vivió una crisis laboral y sanitaria en 2006, debido a que los médicos que laboran en varios hospitales públicos comenzaron una huelga por la baja remuneración que perciben y como consecuencia el menor nivel de eficiencia en el trabajo que desempeñan para brindar sus conocimientos a los usuarios que esperan una atención médica eficiente y eficaz.

A nivel nacional, en Perú, el desempeño y la calidad del servicio reflejan una problemática respecto a las relaciones sociales y personales entre las personas de instituciones gubernamentales y la comunidad. En ese sentido, las instituciones públicas que ofertan servicios de salud no son ajenas a esta realidad y se crean en



función de varios factores, siendo los más importantes: el nivel educativo de las personas, las habilidades de liderazgo que tienen los gerentes como producto de su educación y preparación personal, y, por supuesto, para muchos investigadores, el factor económico es la condición básica que lleva a la desintegración o cohesión de las personas. Aunque los presupuestos de atención médica han aumentado durante la última década, las circunstancias sobre el ofrecimiento de servicios no han perfeccionado, todo lo contrario, algunos indicadores han retrocedido. Otro problema que se enfrenta este sector es la falta de personal con suficiente experiencia y competencia, puesto que en el sector estatal no se ofrece escenarios suficientemente atractivos para captar dicho colectivo, contradictoriamente, este sector obstaculiza continuamente la entrada de profesionales, lo que les impide realizar cambios muy necesarios (Guillermo, 2017). También mencionar que el desempeño laboral está relacionado con la calidad del servicio, porque la calidad del servicio debe ser óptima si los empleados se desempeñan bien en su entorno de trabajo (Ariadna, 2015).

A nivel local, en un Centro de Salud de Amazonas se ha evidenciado crisis en el sistema de salud, calificándose por los usuarios como ineficiente e ineficaz, esto es producto del no contar con un personal altamente calificado, la desigualdad económica con profesionales del mismo rango, falta de logística en equipamiento, trato al personal, incentivos, entre otros. En ese sentido se evidencia falta de compromiso, lo que va en contra de la calidad de atención que debe brindar el centro de salud, por lo que los usuarios muestran inconformidades quienes expresaron su desaprobación y su descontento con la atención que perciben por parte del personal que se encuentra de servicio. De lo anterior, se puede reflejar que el desempeño está asociado con la calidad del servicio de los prestadores de salud y que también dependen del interés del Estado en invertir en este sector, especialmente en la atención de la salud durante la actual coyuntura. La pandemia ha generado deficiencias visibles en la gestión de los sistemas nacionales de salud, ignorando varios requisitos que deben tenerse en cuenta para prestar servicios de alta calidad (Puma, 2020).

En base a la pregunta de investigación se formuló la siguiente: ¿Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un

centro de salud de Amazonas, 2022? Este estudio se justifica porque intenta establecer la asociación de ambas variables referenciadas prestados de un centro de salud, desde el punto de vista del trabajador. Como recurso humano en cualquier institución pública, la perspectiva del empleado se vuelve aún más importante ya que traza el comienzo del servicio de calidad esperado. De esta forma, se analizan las teorías y conceptos planteados por expertos y estudiosos en el tema y se precisa el nexo entre ambas variables. Se trata de optimizar la gestión de los servicios y hacer recomendaciones. En cuanto a la justificación práctica proveerá el buen desempeño del personal de la entidad y los pacientes se beneficiarán con los servicios de calidad brindados dentro de la capacidad del sector.

El objetivo general quedó establecido: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas, 2022. Como objetivos específicos: (i) Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de un centro de salud de Amazonas; (ii) Identificar el nivel de la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas; y iii) Medir la correlación entre las dimensiones del desempeño laboral y la variable calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas. Finalmente, las hipótesis se conformaron: H1: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas, 2022. Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Este informe proporciona trabajos previos, teorías y las conceptualizaciones de los términos clave de investigación. En cuanto a su composición, se basa en información actualizada y consistente sobre las variables estudiadas. Con respecto al contexto de la investigación, se identificaron una serie de variables cercanas al estudio y al propósito del estudio.

Por ello se cita a Bustamante et al. (2020), quien indagó sobre el nivel de calidad de servicio en una entidad de salud del Guayas, Ecuador. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. Se aplicó el cuestionario como herramienta recolectora de datos, el cual lo resolvió 533 usuarios. El estudio concluyó que los servicios de Salud en la República del Ecuador dependen en gran medida del desempeño laboral de enfermería y personal médico, por lo que las personas no se sientan satisfechas con la atención médica, puesto que no se muestra un nivel óptimo de calidad que ofrece dicha entidad correspondiente.

Se tiene el trabajo de Nina (2018), quien tuvo como finalidad principal analizar la asociación del rendimiento laboral con la calidad de atención de una entidad de salud en Chile. Para ello aplicó un estudio metodológico de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Se utilizó el cuestionario como instrumento recolector de datos, quien fue respondiendo por 42 usuarios. Se tiene como conclusión general que existe un nexo entre las variables antes descritas ( $r=0.550$ ), con una significación de bilateralidad de 0.003.

Guzmán (2019) en su investigación su objetivo es verificar la asociación entre la calidad y la productividad laboral en una organización pública de salud del estado mexicano. Se aplicó una metodología de nivel correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Una muestra de 866 cuidadores de dicho hospital respondió el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se obtuvieron resultados significativos, entre los cuales destacan: La asociación entre las variables de estudio ( $r=0.861$ ), además de las dimensiones organización ( $r=0.690$ ) y funciones ( $r=0.720$ ) y el rendimiento ( $r=0.812$ ) con la variable productividad laboral, deduciendo que, a una buena calidad, es producto de un buen ejercicio laboral por parte de los profesionales en salud.

Se tiene a Nguyen (2017) cuyo objetivo fue estudiar la definición de motivación de los empleados, sus conceptos y métodos, y su relación con la eficacia organizativa, la metodología empleada que se desarrolló fue un estudio de enfoque cuantitativo, del nivel descriptivo-correlacional. Se seleccionó 314 personas como muestra de estudio. Los resultados del estudio mostraron que, en general, los encuestados están motivados en su trabajo, los temas de sus funciones están anexadas por las recompensas a obtener. De se tiene mayor impacto en el desempeño laboral a producto del crecimiento laboral con tasas de asociación del 73% por lo tanto, se evidencia un nexo entre las variables de estudio. De la misma forma que el nivel de desempeño laboral es alto con un 72.3%.

Gonzales et al. (2019), en su investigación tuvo como principal motivo analizar el nivel de desempeño laboral en un centro de salubridad ubicado en el contexto de Usulután. Para ello aplicaron un tipo de indagación descriptiva, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 164 colaboradores del sector salud, quienes respondieron el cuestionario como instrumento recolector de datos. Se tuvo como resultados principales que existe un nivel de desempeño laboral bajo, reflejado en un 62% respectivamente. De la misma forma que todos los problemas provienen del mal manejo de liderazgo, estrés y falta de recursos logísticos.

López (2019) en su investigación tuvo como objetivo principal analizar la calidad de servicio en una red de salud Pacífico Norte. Para ello se utilizó un tipo de metodología de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Para ello se utilizó un cuestionario como herramienta de recolectora de datos, quien fue respondido por un total de 370 pacientes que recibieron servicios por parte del personal. Se tuvo como resultados principales, que un 63% de personas que consideran que la calidad de servicio está en un nivel regular y a penar un 37% considera que es de nivel alto.

De la misma forma, se encontró el informe científico de Guisselly (2018), quien tuvo como objetivo principal, analizar la asociación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en un hospital de Lima, específicamente del Hospital Cayetano Heredia. Para ello empleó un tipo de indagación descriptiva-correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. De la misma forma

se empleó la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Esta herramienta fue respondida por un total de 50 usuarios que recibieron servicios en dicha entidad referenciada. Se tuvo como conclusiones generales que existe un nexo entre las variables de estudio ( $r=0.712$ ), de la misma forma entre las dimensiones organización y funciones ( $r=0.612$ ), conducta ( $r=0.841$ ) con la variable calidad de servicio.

Guevara (2022) en su indagación tuvo como finalidad principal determinar la asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una entidad de salud ubicada en Limatambo. Para ello se aplicó una metodología de nivel descriptiva-correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal. De la misma forma se utilizó la encuesta como técnica de indagación y el cuestionario como herramienta para recolectar datos. Dicho instrumento fue resuelto por un total de 30 colaboradores que ejercen funciones administrativas y profesionales en la entidad en estudio. Se tuvo como hallazgos principales que el nivel de clima organizacional es malo con un 50%, de la misma forma un 33% consideró que existe una buena gestión administrativa. Por último, se tiene como conclusión que existe un nexo entre las variables de estudio, esto según el resultado de Pearson ( $r=0.512$ ).

Gómez (2021) en su trabajo científico tuvo como objetivo principal determinar la asociación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los servidores que laboran en un hospital de Lambayeque, en específico, en el Hospital Luis Heysen Inchaustegui. En ese aspecto se generó una metodología del nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se utilizó la encuesta como técnica de indagación y el cuestionario como herramienta de recolección de datos. Dicho instrumento fue aplicado por un total de 70 servidores que ejercen funciones administrativas y profesionales en la entidad referenciada. Se tuvo como resultado principal que no existe una correlación entre las variables antes referenciadas, todo ello bajo la prueba estadística de Spearman ( $r=0.651$ ) pero con una significación bilateral de ( $p=0.097 > 0.005$ ), por lo que destaca todo lo contrario. De la misma manera que existe una correlación entre la gestión administrativa ( $r=0.669$ ) con la variable desempeño laboral.

Siguiendo con la descripción del presente capítulo de acuerdo a diferentes postulados relacionados al tema, se hace mención de algunas bases teóricas que sustentan cada una de las variables; en cuanto al enfoque teórico propuesto por Bohórquez et. al (2020) citando al autor antes referenciado, señala que las funciones de los empleados deben estar basado en la equidad, donde los empleados estén motivados para desempeñar su labor y donde el trabajo se recompensa por los aportes que realiza el trabajador en la organización. Según Drucker (2006), establece que todas las funciones de los colaboradores son aquellas actividades asignadas al momento de asumir el cargo (motivación, adaptación al ambiente de trabajo, aceptación del trabajo, compromiso del empleado, capacitación para el desarrollo de la carrera), las cuales deben realizarse de manera eficiente. De la misma manera, según Oriordan (2017), el bajo desempeño laboral a menudo se deriva de una aparente tolerancia de parte de los empleados para hacerlos sentir incómodos y esto se debe a muchos factores que tienen que ser resueltos entre el gerente y el personal, por lo que debe haber un plan de mejora y no de represalias. En ese orden de ideas, según Paz (2018) define al desempeño laboral por las acciones o comportamientos de los empleados en relación con el logro de las metas organizacionales que consiguen, enfatiza que el buen desempeño es la fuerza más relevante que tiene una organización, en ese sentido, el autor afirma que el desempeño laboral es la contribución que un individuo hace a la empresa para el logro de las metas, en otras palabras, el desempeño de los empleados se refleja en su trabajo y comportamiento respectivamente (Borovecki et al. 2015).

La presente investigación tendrá como sustento para la primera variable desempeño laboral, la teoría de Chiavenato (2000), quien define a la variable de estudio como aquella que se relaciona con los comportamientos laborales necesarios para lograr resultados y se relaciona con la esfera general de la actividad humana. Los indagadores antes señalados detallando la teoría de Chiavenato (2000), indicaron que el desempeño laboral y las acciones realizadas por los trabajadores en sus principales actividades y funciones, se atribuyen a su posición en el contexto del trabajo del puesto que se le encomienda, realizando así la expresión de su profesionalismo en cada acción que ejecuten. Se afirma que

todas las acciones que muestra el colaborador frente al campo en el que trabaja, pueden medirse a través de los resultados de la organización. Cabe precisar que en este punto cada empleado debe esforzarse y demostrar su capacidad para lograr las metas establecidas y planificadas durante un tiempo determinado (Calderón, 2016).

La primera dimensión, Funciones, en referencia a la teoría de Chiavenato (2000), indica que todas las actividades realizadas por los empleados deben realizarse correctamente, es la razón por la cual los empleados necesitan comprender sus tareas asignadas y analizar sus habilidades, con la finalidad de cooperar en el logro de los objetivos. En base al primer indicador, conocimiento del trabajo, se refiere a las habilidades que deben poseer los recursos humanos para ejercer sus conocimientos y destrezas en un puesto laboral, con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales, en ese sentido, es significativo contar con un equipo profesional adecuado. Consecuentemente, en referencia al segundo indicador, Capacidad de análisis, se relaciona con la evaluación del grado de conocimiento e inteligencia del trabajador, comprende principios, normas, métodos, requisitos esenciales para el desempeño del trabajo, es poseer la capacidad de encontrar y evaluar situaciones y problemas, separando y organizando ideas para luego llegar a una solución lógica (Brown et al. 2015). Como tercer indicador se hace alusión a la Resolución de problemas, quien se cohesiona con la capacidad de identificar un problema y analizar las situaciones que provenga, aunque muchas de ellas hará que su solución será complicada, pero la tramitación depende si el empleado tenga alguna idea clara y que haya buenas posibilidades de resolver el conflicto con buen juicio, esto es, incluye la reacción del trabajador ante las carencias que se presentan en su trabajo diario y evalúa la rapidez con la que el trabajador responde y elimina los inconvenientes, para ello el trabajador deberá utilizar todos los recursos que el trabajo promueva para lograr la solución de los mismos. Por último, se tiene como cuarto indicador el trabajo en equipo, quien se hace alusión a la aptitud de un individuo para colaborar de manera precisa y sistemática con otros empleados. Para lograr esta estrategia se requiere que todos los miembros dejen de lado sus aspiraciones personales y trabajen cohesionados para lograr un objetivo final.

En relación a la dimensión comportamiento, Chiavenato (2000) sostiene que cuando se aborda este concepto, se hace referencia a las reglas y conductas mostradas por los empleados ante la asignación de funciones o tareas respectivamente. De la misma manera, se hace referencia al comportamiento o conducta que tiene un empleado para incidir tanto en las relaciones grupales y la interacción entre jefe y empleado, puesto que a partir de ello se planifican actividades y se asumen roles en la propia organización. Respecto al primer indicador de la dimensión funciones se describe las Habilidades, quien se refieren como las cualidades que muestran los empleados para generar acciones de manera agilizada y más eficientes que las de sus colegas, esta habilidad generalmente ocurre cuando un empleado afronta un incidente y necesita plantear una solución de manera anticipada, previa investigación con la finalidad de poder cumplir y realizar una labor eficiente. De la misma forma, se describe el indicador Actitud, la cual se hace referencia a la capacidad de una persona para realizar una función encomendada, caracterizándose como positiva o negativa, así mismo, es una forma de actuar contra las motivaciones biológicas para lograr una meta, puesto que está asociada a un estado de ánimo respectivamente. Por último, se tiene el indicador Compromiso; quien se hace referencia al nivel de asociación de las metas establecidas, valores de la empresa con el accionar propio de los recursos humanos que representan a una determinada organización, los empleados pueden trabajar de forma independiente si cumplen con los objetivos trazados en el desarrollo de sus funciones y al realizar dichas acciones presentan una iniciativa respectiva para llegar a los fines concretos, en específico, el éxito institucional.

En cuanto a la tercera dimensión del desempeño laboral, Rendimiento, Chiavenato (2000) refiere que es una medida del ejercicio que despliega el trabajador en relación a su trabajo, por lo que se mide la eficiencia y eficacia con la que realiza esa labor, se tendrá en cuenta el desempeño en base a las funciones que cumple. Como primer indicador se tiene a la Eficiencia, quien se refiere como la habilidad que debe tener el colaborador para algo y para lograr el efecto deseado. Por su parte Fernández (1997), señala que la eficiencia es una medida de la actitud o calidad de desempeño de un sistema económico para lograr una meta determinada, y sobre todo para reducir el uso de recursos. En ese orden de ideas,



se tiene como segundo indicador a la eficacia, quien se entiende como las competencias que se tiene para poder lograr los resultados esperados en base a las metas planteadas, a través del uso efectivo de las mismas. Finalmente, en referencia al tercer indicador, se tiene la efectividad, quien se entiende como la asociación entre lo que se realiza en el centro laboral, el cumplimiento propio de metas y objetivos y la consecución final de la empresa, es decir, su misión y visión correspondientemente. La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene como objeto general: Orientar, estructurar y promover un proceso de modernización hacia la gestión pública basado en resultados positivos en materia de bienestar a los ciudadanos y desarrollo del país. A si también la ley 30057 ley del servicio civil, tiene por objeto establecer un régimen unificado y exclusivo para los prestadores de servicios en los organismos del Estado, así como para quienes ostenten cargos directivos, ejerzan facultades y presten sus servicios, al igual que el DLeg 1057 que regula el Régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios.

En relación a la segunda variable, calidad de servicio, se tiene como base teórica los argumentos de Parasuraman et. al (1988), quienes la refieren como aquella percepción que tiene un usuario sobre aquellos servicios que se le ofrece por parte de una entidad u organización. Por su parte, Ishikawa (citado por Neyestani, 2017) sostiene en su teoría que la calidad de servicio trata de repercutir en el impacto o percepción de un ciudadano, pues por la gestión que se realiza para brindar un servicio, se tiene como prioridad cubrir las expectativas del mismo bajo un enfoque de eficiencia, eficacia y productividad. Según Ishikawa (1986), establece que para realizar la evaluación de la calidad de los servicios es de suma importancia el involucramiento de todos los empleados, empezando por aquellos que ocupan un puesto de menor rango hasta los que ocupan el puesto más alto en la jerarquía, como gerente, jefe de departamento, etc.

En tanto, se están considerando los conceptos pertenecientes a la variable calidad de servicio destaca la de Zeithaml et al. (1988), quienes refieren que el termino en mención representa la distinción que existe entre la apreciación que emite un usuario ante el servicio que recibe y la opinión que presenta ante los servicios que son brindados por la empresa o institución. Sin embargo, esta variable

puede entenderse como el conjunto de factores evaluados por las emociones que presentan los usuarios en relación a los servicios que perciben, son los comentarios de los clientes los que impulsan la disposición de los suministradores o prestadores de servicio, todo lo contrario, cuando se evidencia la presencia de comentarios negativos influye de manera contraria en su accionar (Dickinson et al. 2010). En ese sentido estos aspectos teóricos se aplican a los trabajadores del sector salud, pues en la actualidad toda persona que accede a este servicio tiene conocimiento de las facultades de las que dispone en el sector descrito. (Gupta, 2016).

Para esta variable se ha tomado como referencia lo establecido por Parasuraman et. al (1988) en su modelo SERVQUAL, en el cual se tiene como objetivo optimizar la calidad de los servicios que son brindados por las organizaciones. Para lograr alcanza este fin es necesaria la implementación cuestionarios estandarizados, pero se pueden adaptar a las necesidades de cada organización, esta es una sucesión de acciones planificadas para brindar solución a los deseos o necesidades que presenta un usuario en relación a un determinado servicio. Se puede analizar, asimismo es catalogada un instrumento de ayuda que lo distingue de otras instituciones. El modelo en mención ha sufrido muchas mejoras y cambios desde el momento en que se lanzó en 1988, Servqual es un método de estudio comercial que tiene a su cargo cuantificar las perspectivas de los usuarios en relación al servicio que se le brinda, de la misma manera este referente autoriza investigar las figuras cualitativas y cuantitativas de sus consumidores, lo cual ayuda a dilucidar los elementos imposibles de predecir y controlar de sus usuarios, brinda mayor información en relación a los comentarios que emiten los usuarios referentes a los servicios que está otorgando la organización al igual que las recomendaciones que ayuden a plantear acciones de progreso en factores y percepciones de los trabajadores en base a los puntos de vista de los usuarios. Este método considera cinco aspectos a considerar para cuantificar el nivel de calidad de servicio según Parasuraman et. al(1988), en la cual se tiene la primera dimensión, los elementos tangibles, los cuales se describen como las extensiones que coadyuvan en el momento de brindar un servicio, en ese sentido, se busca complacer los requerimientos del cliente, originando la creación de una percepción positiva, claro está sin dejar de lado la evaluación subjetiva del servicio. Según Rosander (1994) define este término como la demostración material

del servicio en la designación de valoraciones. Aquí se hace una contrastación de las percepciones que presenta un cliente y las perspectivas de los mismos en relación a las estrategias que instaura la empresa para la gestión de sus recursos, estos materiales dentro de una organización abarcan muchos temas como la arquitectura, el diseño, el mobiliario, las alfombras, las oficinas, la iluminación, el color de los espacios, la vestimenta de los trabajadores de la organización. Se recuerda que varía acorde al establecimiento de los sectores que se intenta estudiar, en este caso y aplicado a la teoría, se hace referencia a los elementos que interfieren el ofrecimiento de servicios del sector salud. La segunda dimensión empatía, estudia el servicio y trato que se brinda a los clientes. En palabras de Hall & Schwartz (2018), sostiene que la empatía presenta una definición trascendental para la rama de psicología y personalidad de igual manera para las ramas de las ciencias de la salud. Por otro lado, Clemenza (2010) indica que la empatía es la acción de esmero con la cual se brinda un servicio y esta es transmitida a los usuarios mediante un servicio de calidad. Referente a la tercera dimensión, fiabilidad, (Bateson, 2012) indica tal y como se establece SERVQUAL, es decir, que la fiabilidad dentro del trabajo dentro de una organización se refleja cuando el cliente está presto solo si el que brinda el servicio de manera adecuada y dentro de los compromisos acordados (Gupta, et al. 2016). Lo manifestado en base a las investigaciones realizadas por SERVQUAL, los clientes catalogan la credibilidad como el actor esencial dentro de las cinco extensiones de calidad en los servicios, es de ahí que esta dimensión se convierte en una de la más importante para evaluar la calidad de servicio que se brinda en cualquier entidad (Bleske et al. 2015). En base a la cuarta dimensión, capacidad de respuesta, en palabras de Torres (2017) expresa que esta actitud se emplea para evaluar las estrategias con las que cuenta una organización para poder lograr los resultados planteados, comprende la disposición para brindar apoyo a los usuarios y facilitar el acceso al servicio en un tiempo prudente (Ghaffari et al. 2017), en ese sentido (Kalaja et al., 2016) la conceptualiza como la anuencia de asistir a los clientes a través de un servicio activo, puesto que con ello se logra orientar a un determinado usuario a fin de mejorar su percepción del servicio o solventar alguna duda que tenga en la consecución de resolver su problema administrativo. Finalizando con las dimensiones que conforman la calidad de servicio, quien en palabras de

(Bateson, 2012), se define como la eficacia que presenta la organización, el trato que la institución brinda a los usuarios y la rectitud de sus intervenciones. En otras palabras, la competencia indica las capacidades y entendimiento de los servicios brindados dentro de una institución. Según Clemenza (2010), refiere que la seguridad comprende la fiabilidad, atención e intelecto, estos tres componentes se encuentran vinculados al personal que labora dentro de una institución para brindar un servicio oportuno a los clientes. Así también el decreto legislativo N° 1023 como parte de la reforma del Estado, es necesario tomar medidas para reformar el funcionamiento de las instituciones y los regímenes de servicio civil para aumentar la eficiencia laboral de los empleados, cumplir con los procedimientos y plazos administrativos, al tiempo que mejora el compromiso y la eficiencia de todos los empleados al establecer el mérito personal como principio y fuente de derechos.

Finalmente, siguiendo con el enfoque teórico, es esencial conceptualizar algunos términos intervinientes en la rama de gestión pública, así pues, se mencionan aquellos que aportarán al presente estudio.

**Desempeño laboral:** Este término refiere a la conducta de los colaboradores y los recursos de los que se dispone en la ejecución (Vallejo, 2015).

**Calidad del servicio:** Se mide a través de la percepción de las expectativas que tiene el consumidor en base a la satisfacción de sus necesidades, por ende, se presenta un indicador a través del cual se mide la percepción de un usuario (Chao et al. 2015). Consiste en satisfacer o exceder las expectativas del comprador de una manera consistente, por lo tanto, siempre hay una difusión básica y referencial, y un indicador para verificar si es posible que el cambio sea alcanzado o no (Cardozo, 2021). se puede examinar las perspectivas de los usuarios (Ortiz, 2021).

**Eficiencia:** Es la facultad de contar que presenta un individuo para la realización de una actividad determinada acorde a lo establecido por la institución. (Rojas et. al., 2001).

**Eficacia:** Es la facultad de una determinada organización de conseguir los fines u objetivos establecidos en un tiempo planificado y organizando, buscando en todo momento la satisfacción propia del usuario (Rojas et. al., 2001).

### III. METODOLOGÍA

En este capítulo se detalla la metodología correspondiente en referencia al estudio, en el cual se especifica la tipología metodológica y el diseño aplicado para su desarrollo. De la misma manera, se detalló la operacionalización de las variables de estudio, así como las técnicas e instrumentos que se emplearon.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

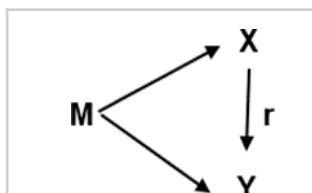
Este tipo de investigación según su finalidad fue básico, puesto que encontró nuevos cimientos sin la necesidad de llevar el conocimiento hacia la práctica concreta e inmediata (Baena, 2000). La investigación estuvo enmarcada en potenciar el conocimiento de las variables relevantes para la práctica de la investigación (Sandoval, 2019). Por último, se generó un enfoque cuantitativo, puesto que el desarrollo de los objetivos de la indagación se presentó de forma cuantitativa, numérica o porcentual respectivamente (Baena, 2016).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

En base al diseño de investigación, la indagadora utilizó el no experimental, ya que en base a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), no se intentó manipular las variables de estudio, van a ser observado según su propia naturaleza que se encontró. De la misma manera, se realizó el estudio bajo un corte transversal, ya que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) los datos recopilados se generaron en un momento y contexto determinado. Finalmente, se presentó un diseño correlacional, ya que se tuvo como objetivo de investigación general hallar la asociación de las variables de estudio (Arias, 2019).

**Figura 1**

*Diseño correlacional del estudio*



**Nota.** Donde: M=muestra; X= Desempeño Laboral; Y= Calidad de servicio; r= Relación entre las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

Como lo afirma Villasís (2016) las variables son aquellos elementos que serán analizados y que adquirirán diferentes valores durante su manipulación y análisis. Por su parte, Espinoza (2019) define la operacionalización de variables como la macro estructura que brindará un resumen sintetizado de las variables, sus dimensiones y sus respectivos indicadores, así como también la forma o recurso que se utilizará para medirlas o evaluarlas.

#### **Variable 1: Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** El desempeño laboral, se conceptualiza según Chiavenato (2000) como las acciones realizadas por el trabajador en sus principales actividades y funciones se atribuyen a su posición en el contexto del trabajo del puesto, realzando así la expresión de su profesionalismo.

**Definición operacional:** Se define operacionalmente a partir de su configuración en tres dimensiones que son: Funciones, Comportamiento y Rendimiento. De la misma manera, se mide mediante los indicadores de conocimiento del trabajo, capacidad de análisis, resolución de problemas, trabajo en equipo, habilidad, actitud, compromiso, eficiencia, eficacia y efectividad, bajo una escala Ordinal – Tipo Likert.

#### **Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Según Parasuraman et. al (1988) se entiende como calidad de servicio a la percepción que tiene un usuario sobre aquellos servicios que se le ofrece por parte de una entidad u organización.

**Definición operacional:** En base a la definición operacional se midió mediante la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, considerándose las dimensiones de elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. De la misma manera se tuvo como Indicadores: la infraestructura, apariencia del personal, consideraciones e interés, atención personalizada, cuidado en la prestación del servicio, puntualidad, cortesía,

tiempo de respuesta, disposición, conocimientos, confianza, teniendo como escala de medición: Ordinal – Tipo Likert.

### **3.3. Población y muestra**

La población se define como aquel conjunto de datos, elementos, sujetos, discursos u otros aspectos que comparten ciertas particularidades en común, así mismo hacen posible el análisis en el estudio correspondiente Sánchez et al. (2018). Para esta investigación se consideró como población de estudio al personal que labora en un centro de salud de Amazonas, haciendo un total de 30 colaboradores respectivamente.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En este informe de tesis se consideró utilizar la encuesta, quien en referencia a López et al. (2019) se refieren como una técnica de recogida de data mediante las interrogantes sobre un tema específico a en una investigación con el fin de conseguir sistemáticamente información sobre las variables.

En el presente aporte investigativo se utilizó el cuestionario con escala de Likert, el cual compiló datos en base a los criterios establecidos (Freire, 2019). Por otro lado, el cuestionario es una herramienta que agrupa afirmaciones o preguntas y las ordena según dimensiones, las cuales podrán ser evaluadas a través de diferentes escalas, asimismo, permite obviar los aspectos que no son necesarios para una investigación (Arias, et al., 2016).

Según (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), indican que la confiabilidad, es relativo al nivel en que el instrumento de estudio genera resultados relacionados y estables, ésta se discutió brevemente después de considerar los conceptos de confiabilidad y objetividad, motivo por el cual las pruebas se realizaron con el Alpha de Cronbach. En referencia a la validación de los instrumentos del presente informe de tesis, fueron estudiados por 3 especialistas o expertos en la materia, quienes tienen relación con el tema de estudio y que poseen una especialidad cercana.

### **3.5. Procedimientos**

Para generar la recopilación de datos, usando los instrumentos correspondientes, se remitió una solicitud a la máxima autoridad de la Escuela de

Posgrado de la Universidad César Vallejo, para requerir la carta de presentación. Consecuentemente, se solicitó la autorización respectiva a la institución en la cual se llevó a cabo la investigación (Caballero, 2014). Posteriormente, se determinó el período de tiempo durante el cual se recolectaron los datos relevantes, lo que permitió establecer un marco de tiempo sin afectar los horarios de los participantes, durante el cual se aplicó el cuestionario. Finalmente, los resultados obtenidos fueron listados en una hoja de cálculo de Excel para su correcto análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

A partir del programa estadístico SPSS v.23.0, que se utilizó para realizar la estadística de correlación descriptiva, en la que se recopiló información para su interpretación, mediante tablas y porcentajes. De la misma manera, para contrastar esta hipótesis se utilizó la evaluación estadística de correlación de Rho Spearman, el mismo que intentó detectar la relación alfa de Cronbach entre variables. En este sentido, los coeficientes de Rho Spearman se utilizaron para ajustar estadísticamente la escala tipo Likert y también sirvieron como medida de asociación bajo un orden de escalas, por lo que el análisis de los encuestados puede variar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

Desde este punto de vista, el estudio se realizó teniendo en cuenta los criterios determinados por la entidad en estudio, conforme al Código de Ética en investigación aprobado mediante la Resolución N° 034-2021-VI-UCV y las teorías de diferentes autores nacionales e internacionales, que se encuentran en diversas bibliotecas con la finalidad de mantener la credibilidad científica de la investigación realizada. Además, la autora respetó los derechos indagadores que se citan en el estudio y que han sido detallados acorde a la Norma APA 7ma edición ya establecida. De la misma forma, se siguieron los principios éticos acorde al documento del Consejo Universitario N° 0126 de la Universidad César Vallejo, donde se detalla la honestidad, puesto que el desarrollo de la investigación se hizo bajo un enfoque de transparencia; responsabilidad ya que la indagadora cumplió con los requisitos legales, éticos y de seguridad bajo condiciones especificadas y por último, bajo el principio de justicia.



#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se detallan los hallazgos del estudio realizado sobre el desempeño laboral y la calidad de servicio en un centro de salud de Amazonas, los mismos que se establecen en base a los siguientes objetivos de investigación:

##### **Análisis descriptivo**

**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de un centro de salud de Amazonas.

**Tabla 1**

*Nivel de desempeño laboral*

Niveles		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Muy bajo	4	13,3
	Bajo	12	40,0
	Alto	14	46,7
	Total	30	100,0

*Nota:* Aplicación del cuestionario a 30 servidores públicos de un centro de salud de Amazonas

**Interpretación:** En la tabla referenciada, se estableció que un 40% de los administrativos que laboran en un centro de salud de Amazonas, señalaron que el nivel de desempeño laboral estuvo en un nivel bajo, de la misma manera, un 13.3% indica que estuvieron en un nivel muy bajo. Todo lo contrario, el 46.7% de encuestados refieren que el desempeño laboral se encontró en un nivel superior alto. De esto se infiere que más del 50% de administrativos señalaron que su labor no es el óptimo, por lo que se infiere que no se estuvieron ejecutando actos laborales adecuados en base a la resolución de necesidades básicas de la población.

**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de servicio*

Niveles		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Valido	Muy bajo	1	3,3
	Bajo	14	46,7
	Alto	15	50,0
	Total	30	100,0

*Nota:* Aplicación del cuestionario a 30 servidores públicos de un centro de salud de Amazonas

**Interpretación:** En la tabla antes visualizada, se determinó que un 46.7% de los colaboradores que trabajan en un centro de salud de Amazonas, refirieron que el nivel de calidad de servicio estuvo en un nivel bajo, de la misma forma, un 3.3% señala que estuvieron en un nivel muy bajo. En contraste, establece un 50% de encuestados que estuvo en un nivel alto. Esto hace deducir que, en el aspecto de los servicios ofertados a la sociedad, un 50% tuvo una posición distinta a la otra, sin embargo, existe gran consideración que lo toma como negativo. De lo evidenciado se infiere que se brinda una calidad de servicio optima, sin embargo, hay gran parte del personal contradice lo detallado, incidiendo en todo momento en la percepción negativa del usuario.

**Objetivo específico 3:** Medir la correlación entre las dimensiones del desempeño laboral y la variable calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas.

**Tabla 3**

*Relación entre las dimensiones funciones, comportamiento y rendimiento con la variable Calidad de servicio*

			Dimensión funciones	Calidad de servicio
Dimensión Funciones	Coeficiente de correlación		1,000	,931*
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N		30	30
Rho de Spearman	Dimensión comportamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,944*
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	30	30
Dimensión rendimiento	Coeficiente de correlación		1,000	,865*
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	Calidad de servicio	N	30	30

*Nota:* Proceso generado en el programa estadístico SPSS

**Interpretación:** En la Tabla número 5, se pudo verificar que existió un nexo entre la dimensión funciones y la variable calidad de servicio, todo ello a producto de la aplicación del coeficiente de correlación Spearman, en donde se obtuvo un hallazgo del  $r=0.931$  y con una significación bilateral del 0.000, estableciéndose como muy directa, positiva y significativa respectivamente. De la misma manera, existió una asociación con la dimensión comportamiento, todo ello como resultado del proceso del coeficiente de correlación Spearman, en donde se obtuvo un resultado de  $r=0.944$  y con una significación bilateral del 0.000, por último, que existió una relación con la dimensión rendimiento en donde se obtuvo un hallazgo de  $r=0.865$  y con una significación bilateral del 0.000.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas

**Tabla 4**

*Relación entre el desempeño laboral y la Calidad de servicio*

Variables			Desempeño laboral	Calida d de servici o
Rho de Spear man	Desempeño laboral	Coefficiente correlación	de 1,000	,216*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Calidad servicio	de	Coefficiente correlación	de ,216*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota:* Proceso generado en el programa estadístico SPSS

H1: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas.

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas.

**Interpretación:** En la Tabla 6, se pudo evidenciar que existió una correlación entre la variable desempeño laboral y la variable calidad de servicio, todo ello bajo la resolución coeficiente estadístico de Spearman, el cual se evidenció un resultado del  $r=0.216$  y con una significación bilateral del 0.000, calificándose como baja, moderada y positiva. Estos resultados muestran una asociación de las variables en un nivel bajo, no obstante, se pudo concluir que el desempeño laboral está en un proceso asociado con la calidad de servicio que se ofrece en la entidad en estudio.

## Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

*Relación entre el desempeño laboral y la Calidad de servicio*

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad aplicada a las dimensiones y variables*

	Shapiro-Wilk <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión funciones	0.754	30	0.000
Dimensión comportamiento	0.953	30	0.002
Dimensión rendimiento	0.726	30	0.000
Variable desempeño laboral	0.717	30	0.000*
Variable calidad de servicio	0.921	30	0.002*

*Nota:* Proceso generado en el programa estadístico SPSS

H<sub>0</sub>: datos con distribución normal ( $p > 0,005$ )

H<sub>1</sub>: datos con distribución no normal ( $p < 0,005$ )

En la tabulación número 7, se pudo determinar que las dimensiones funciones y rendimiento siguieron una distribución normal acorde a la significación bilateral establecida por la investigadora ( $<0.005$ ), por el contrario, la dimensión comportamiento no sigue el mismo lineamiento. Respecto a las variables de estudio, la variable desempeño siguieron una distribución normal, mientras que la variable calidad de servicio siguió una distribución anormal. En ese aspecto al no evidenciarse un solo alineamiento, se laboró con pruebas no paramétricas, por lo que se trabajó con el coeficiente de correlación Spearman.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación se planteó determinar la relación entre el nivel de desempeño laboral y la calidad de servicio en un centro de salud de Amazonas, para ello se detallaron acciones y herramientas que permitieron recopilar hallazgos. En el presente apartado se asocian estos resultados con antecedentes y teorías que se plantearon en el informe de investigación, de la misma manera, se valora su significado e instancias prácticas.

En referencia al primer objetivo específico, Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de un centro de salud de Amazonas, se tuvo como resultados principales que casi la mitad de los colaboradores que trabajan en la entidad de estudio, indican que el nivel de desempeño laboral está en un nivel bajo, esto debido a que no se desarrollan las funciones debidas, el comportamiento no es el adecuado por parte del personal y su rendimiento viene siendo cuestionario, por lo que todo ello ocasiona perjuicio hacia los pacientes que esperan recibir servicios básicos de calidad. Estos hallazgos no tienen una relación con los estudios de Nguyen (2017) quien tuvo como objetivo principal estudiar la definición de motivación de los empleados, sus conceptos y métodos, y su relación con la eficacia organizativa, llegando a las conclusiones que el nivel de desempeño laboral es alto en la entidad de estudio, de la misma manera, se tiene una coherencia con el análisis de Gonzales et al. (2019), quien tuvo como hallazgos principales que existe un nivel de desempeño laboral bajo, esto detallado por más de la mitad de encuestados cuando se les pidió su opinión respectivamente. En ese sentido, se puede determinar que el desempeño laboral puede evidenciarse en las funciones que ejercen los empleados, por lo cual y en la actualidad, pueden manifestarse como desorganizado y poco metódico por las acciones que realizan, en ese sentido, apuntan a que se desvalorice la gestión que realizan y sea desacreditada por el usuario que espera una pronta resolución de sus carencias que padece sobre algún servicio. Así mismo, estos hallazgos guardan una similitud con la base teórica de Chiavenato (2000), puesto que refiere que el desempeño laboral debe reflejarse en las actividades y funciones de los colaboradores para lograr las metas y objetivos planteados institucionalmente, puesto que, si no se ejercen de manera adecuada, los

resultados no se pueden medir de manera eficiente y eficaz, incluso se hará denotar la incapacidad por parte de la entidad para alcanzar metas establecidas que han sido planificadas durante un tiempo determinado.

En base al segundo objetivo específico, Identificar el nivel de la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas, se tuvo como hallazgos prioritarios que más de la mitad de los colaboradores que trabajan la entidad referenciada, señalan que el nivel de calidad de servicio está en un nivel bajo, así mismo la otra parte establece todo lo contrario. Los presentes resultados representan que gran parte de los colaboradores tienen una percepción negativa por la calidad de servicio que ofrece, ya que en base a los elementos tangibles que posee, no están cómodos, mucho menos con la empatía que se ejerce entre el personal, la fiabilidad y seguridad pasan desapercibida y, por último, por la capacidad de respuesta que muy poco presentan de manera eficiente algunos de los colaboradores respectivamente, observando poco compromiso por parte de los recursos humanos que ejercen labores en el sector salud. Estos resultados tienen una coherencia con el trabajo de López (2019) quien en su investigación tuvo como finalidad principal analizar la calidad de servicio en una red de salud Pacífico Norte, donde se obtuvieron como resultados principales que más de la mitad del personal que laboran en la entidad referenciada, consideran que la calidad de servicio está en un nivel regular. Los resultados demuestran que la gran parte de trabajadores que están laborando en el sector salud tiene una percepción baja sobre el nivel de calidad de servicio, esto debido a la poca infraestructura que poseen, los elementos a la mano para impartir una gestión adecuada, el cuidado de la institución por la imagen frente al servicio que brindan, entre otros aspectos, quien, en gran mayoría, tienden a ser criticados respectivamente. Estos hallazgos guardan un nexo con la teoría de Parasuraman et. al (1988), quien refiere que la calidad de servicio depende exclusivamente del funcionamiento propio de los trabajadores a la hora que ejercen la gestión administrativa, por lo que todo ello impacta en la percepción del usuario, calificándola como positiva o negativa respectivamente, en ese aspecto se debe procurar trabajar bajo un enfoque de eficiencia, eficacia y productividad, por lo que es de gran significancia que el personal esté

involucrado, desde una línea tanto vertical como horizontal, es decir, que haya compromiso desde el menor rango hasta lo más alto de la jerarquía, todo ello con el fin de alcanzar las metas organizacionales.

En referencia al tercer objetivo específico, Medir la correlación entre las dimensiones del desempeño laboral y la variable calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas, se tuvo como resultados principales en la investigación que existe una asociación entre la dimensión funciones y la variable calidad de servicio, deduciendo que mientras exista un buen funcionamiento por parte del personal, mejorará la calidad de servicio en la entidad antes referenciada correspondientemente. Estos hallazgos guardan una relación con el trabajo científico de Guzmán (2019) quien en su informe de investigación tuvo como objetivo verificar la asociación entre la calidad y la productividad laboral en una organización pública de salud del estado mexicano, teniendo como hallazgos que se evidencia un nexo entre la dimensión funciones con la variable antes referenciada, deduciendo que a una buena calidad, es producto de un buen ejercicio laboral por parte de los profesionales en salud. Estos resultados tienen un nexo con la teoría planteada por Chiavenato (2000), quien, en referencia a la dimensión descrita, establece que las funciones deben ejercerse de manera eficiente, puesto que todos los empleados al comprender sus tareas asignadas, así como sus propias habilidades, lograrán alcanzar los objetivos principales de la organización, salvo contrario, se lograría una insatisfacción por parte de los usuarios que esperan de la resolución de sus necesidades ante una institución estatal. De la misma forma, se evidencio que existe un nexo entre la dimensión comportamiento y la variable calidad de servicio, deduciendo que mientras no exista una buena habilidad para encontrar soluciones a los problemas que presenta un usuario, no haya una buena actitud de parte del personal para resolverlo y mucho menos exista un compromiso con la institución, no se logrará generar una calidad de servicio en búsqueda del bien común respectivamente. Estos resultados guardan una asociación con el estudio de Guisselly (2018), quien tuvo como finalidad prioritaria, analizar el nexo entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en un hospital en el distrito de Lima, teniendo como hallazgos que existe una correlación entre la dimensión conducta



con la variable calidad de servicio, calificándose como dependientes entre sí. También, estos hallazgos se fundamentan en la base teórica de Chiavenato (2000), quien refiere que cuando existe un comportamiento por parte de los empleados siguiendo las funciones o tareas encomendadas, se lograría alcanzar las metas u objetivos establecidos, de la misma forma, cuando la conducta propia del empleado está bajo una regla establecida, puede hasta incidir en las relaciones grupales y de jerarquía superior, puesto que a partir de ellos se planifican de manera efectiva roles y actividades en beneficio propio de la organización respectivamente. Por último, se demostró que se evidencia una asociación entre la dimensión rendimiento y la variable calidad de servicio, deduciendo que mientras no haya un compromiso propio en búsqueda de la eficiencia, eficacia y productividad, las metas y objetivos planificados no se lograrán alcanzar, produciendo efectos negativos en la población beneficiaria de dicho sector. Estos resultados tienen una asociación con el hallazgo científico de Guzmán (2019) quien tuvo como resultado prioritario una relación significativa entre el rendimiento con la variable productividad laboral, deduciendo que, a una buena calidad, es producto de un buen ejercicio laboral por parte de los profesionales en salud en dicho contexto. Estos resultados tienen una similitud con la teoría que propuso Chiavenato (2000), quien refiere que en medida que el ejercicio de un trabajador, es decir, su rendimiento que produzca en las funciones de su trabajo que se le encomendó, se conseguirán los resultados de una manera productiva, eficaz y eficiente, por lo que el desempeño laboral se medirá en base a lo que se logre en un tiempo y momento determinado. En ese aspecto, la autora deduce que el rendimiento laboral puede medir en todo sentido que tan eficaz es cada empleado con las funciones o las tareas que se le asigna en el puesto de trabajo, de la misma manera permite conocer cuáles son los puntos fuertes o débiles para analizar su propia productividad, es decir que resultados alcanza durante un tiempo establecido y por último, de qué manera está empleando los recursos estatales que se le asigna, si los cumple o no en un momento planificado, ya que de ello depende exclusivamente saciar las necesidades propias de un conglomerado social, en este aspecto, sobre las carencias que viven los usuarios del sector salud.

Po último, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas. Analizando los hallazgos, se obtuvo acorde al proceso del coeficiente de correlación Spearman que existe un nivel de asociación significativa bilateral por debajo de lo establecido por la autora, la cual hace alusión que hay un nexo entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas. De lo descrito se infiere, que en medida que el desempeño laboral no se ejerza de manera adecuada, la calidad de servicio que se le ofrece al ciudadano no será percibida como satisfecha por parte de los pobladores de dicho contexto. Esto resultados guardan una asociación con el análisis científico de Nina (2018), quien tuvo como fin principal analizar la asociación del rendimiento laboral con la calidad de atención de una entidad de salud en Chile, teniendo como hallazgos significativos que hay un nexo entre las variables antes descritas, de la misma forma, se guarda una coherencia con el trabajo de Guzmán (2019), quien tuvo como conclusión que hay una asociación entre la calidad y la productividad laboral en una organización pública de salud del estado mexicano, teniendo un resultado una nexo positivo y directo, de la misma forma, los hallazgos obtenidos por la investigadora tuvieron una cercanía con el estudio de Guisselly (2018), quien tuvo como finalidad analizar la asociación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en un hospital de Lima, determinando que existe un nexo entre las variables de estudio de manera positiva y significativa. Desde la base teórica, el desempeño laboral en el presente estudio, hay que entenderlo como aquellos actos o conductas de un trabajador que está condicionado a realizar en su contexto laboral, estando vinculado a las funciones que realiza, el comportamiento que presenta y el rendimiento basado en la eficiencia, eficacia y efectividad, priorizando en todo momento los objetivos y metas de la organización incidiendo en la búsqueda de la simplificación administrativa y el logro de resolución de necesidades sociales, en ese sentido, mientras se genere un buen desempeño productivo por parte de los recursos humanos, se tiende a generar resultados positivos y generados en un tiempo planificado, organizado, direccionado y evaluado, bajo condiciones aptas para ofrecer un buen servicio hacia la ciudadanía (Chiavenato, 2000), de la misma forma, todo ello, está vinculado con la calidad de servicio, la cual debe

entenderse como una combinación de elementos que son valorados por la percepción de los pobladores que se atienden en una respectiva entidad, por lo que es fundamental que un usuario obtenga una visión positiva de lo que genera una entidad donde busca resolver una carencia, además permite evaluar de forma constante el correcto uso de los recursos estatales, intercediendo en la mejora del servicio que se ofrece y estando acorde a los parámetros de los fines de la gestión pública, es decir, bajo un enfoque participativo, transparente, en búsqueda del bien común y bajo una creación de experiencia positiva, correlacionándose tanto el aspecto estatal con la ciudadanía bajo una excelente comunicación (Parasuraman et. al 1988).

Finalmente se recomienda que los futuros indagadores que analicen las variables desempeño laboral y la calidad de servicio en el sector salud, tomen de base los hallazgos obtenidos de la presente indagación, puesto que podrán analizar y comparar resultados distintos que se encuentren en una geografía diferente, en ese aspecto podrán aplicar con mayor rigurosidad científica el procesamiento de datos y aspectos teóricos relevantes.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En referencia al primer objetivo específico, donde se analizó el nivel de desempeño laboral, se determinó que está en una escala baja, puesto que, al analizar la opinión de los trabajadores, refirieron que su ejercicio laboral no es el más óptimo, por lo que se infiere que no se están desarrollando funciones adecuadas para la resolución de las necesidades de los usuarios.
2. En referencia al segundo objetivo específico, que determinó el análisis del nivel de la calidad de servicio, se establece que está en una escala regular, puesto que 50% de los encuestados refieren que está en un nivel óptimo, sin embargo, también un 50% tiene una posición distinta a la descrita, por lo que se deduce que los servicios ofertados no se vienen ejecutando de manera adecuada como se debería generar.
3. En base al tercer objetivo específico, el cual estableció la relación entre las dimensiones del desempeño laboral con la calidad de servicio, se determinó un índice estadístico positivo que estableció una asociación directa entre las dimensiones funciones, comportamiento y rendimiento y la variable antes referenciada. Esto significa que, los aspectos sobre el conocimiento del trabajo, la capacidad de respuesta, las habilidades propias del trabajador y los resultados que obtiene, van a estar relacionados con la calidad de servicio que ofertan al usuario.
4. Finalmente, en base al objetivo general, se determinó que existe una asociación positiva y directa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de un centro de salud de Amazonas, por lo que se deduce que el ejercicio laboral del trabajador está anexado con la calidad de servicio que se ofrece en la entidad en estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al Gerente de recursos humanos del Centro de salud de Amazonas generar acciones de reforzamiento de capacidades del empleado, específicamente sobre las funciones acorde a sus puestos y sobre la parte actitudinal, puesto que con ello se lograría una labor productiva en beneficio del usuario.
2. A la Gerencia del centro de salud investigado, generar un análisis sobre los aspectos importantes que interceden en la calidad de servicio al usuario, esto es lo referenciado en el aspecto logístico, la empatía entre usuario y otros valores como parte del proceso del servicio al usuario, las acciones de seguridad y fiabilidad y la capacidad del empleado para resolver una problemática, todo ello con la intención de procesar resultados óptimos en mejora de la gestión en la institución en estudio.
3. Al gerente de recursos humanos del Centro de Salud de Amazonas, generar talleres de capacitación laboral al personal de dicha entidad, esto es acorde a las nuevas modalidades para facilitar sus funciones y simplificación del aspecto laboral para potencializar su rendimiento y conseguir los objetivos institucionales.
4. Finalmente, en base al objetivo general, al director del Centro de Salud de Amazonas conocer el proceso de resultados de la presente investigación, puesto que establece una relación entre las variables estudiadas, permitiendo la incitación de crear estrategias que permitan seguir mejorando el servicio al usuario respectivamente.

## REFERENCIAS

- Ariadna, C. G. (2015). *mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de nicaragua*. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/509>
- Arias, F. (2019). *El proyecto de investigación científica*. Mexico: Episte,e
- Baena, G. 2000. *Manual for the preparation of documentary research papers*. (5ª. Ed.). México: Editores Mexicanos Unidos S.A.
- Baena, E. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Mexico: McGraw-Hill.
- Bateson, J. E. (2012). *Understanding Services Marketing*.
- Bleske-Rechek, A., Morrison, K. M., & Heidtke, L. D. (2015). Causal Inference from Descriptions of Experimental and Non-Experimental Research: Public Understanding of Correlation-Versus-Causation. *The Journal of General Psychology*, 142(1), 48–70. <https://doi.org/10.1080/00221309.2014.977216>.
- Bohorquez, E., Perez, M., & Caiche , W. (2020). Motivation and Job Performance: Human Capital as a Key Factor for Organizational Success. *Revista Universidad y sociedad*, 12(3), 1-20.
- Borovecki, A., Mlinaric, A., Horvat, M., & Supak Smolcic, V. (2018). Informed consent and ethics committee approval in laboratory medicine. *Biochemia Medica*, 28(3). <https://doi.org/10.11613/bm.2018.030201>.
- Brown, S., Gray, D., McHardy, J., & Taylor, K. (2015). Employee trust and workplace performance. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 116, 361–378. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2015.05.001>.
- Bustamante, m. a., zerda, e., obando, f., & tello, m. (FEBRERO de 2020). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en guayas, ecuador*. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000100161&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100161&lng=en&nrm=iso&tlng=en).
- Caballero, A. (2014). *Innovative integral methodology for plans and theses; the methodology of how to formulate them*. México: Cengage Learning.

- Calderón, J. (2016). The hypothetical-deductive method or the inference to the best explanation: the case of the theory of evolution by natural selection. *Ludus Vitalis*, 24(45), 127–133. <http://ludusvitalis.org/ojs/index.php/ludus/article/view/459>.
- Cardozo, L. (Marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20de,el%20consumidor%20y%20la%20marca>.
- Chao, M.-C., Jou, R.-C., Liao, C.-C., & Kuo, C.-W. (2015). Workplace Stress, Job Satisfaction, Job Performance, and Turnover Intention of Health Care Workers in Rural Taiwan. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 27(2), NP1827–NP1836. <https://doi.org/10.1177/1010539513506604>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Santa de Bogota: MCGRAW-Hill.
- Clemenza, C. G. (2010). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es).
- Costales, F. (2009). Teorías contemporáneas sobre rendimiento laboral individual. *revista de la universidad del azuay psicología y organización*(48), 121-147. doi:<https://www.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/publicaciones/UV-48.pdf#page=121>
- Dickinson, H., Peck, E., Durose, J., & Wade, E. (2010). Efficiency, effectiveness and efficacy: towards a framework for high-performance in healthcare 34 commissioning. *Public Money & Management*, 30(3), 167–174. <https://doi.org/10.1080/09540961003794311>.

- Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. (170), 178. doi:9780060833459
- E., C. N. (2020). *Assessment of the drinking water delivery service based on users' perceptions: the case in cartago, costa rica*. *tropical journal of environmental*. Obtenido de <https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Fernández, M., Ríos, D., & Sánchez, M. (1997). *Eficacia organizacional concepto desarrollo y evaluacion*. España: Madrid.: Materprint.
- Freire, E. E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. *Conrado*, 15(69), 171-180. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Operacionalizar%20una%20variable%2C%20es%20definir,medir%C3%A1%20cada%20caracter%C3%ADstica%20del%20estudio](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Operacionalizar%20una%20variable%2C%20es%20definir,medir%C3%A1%20cada%20caracter%C3%ADstica%20del%20estudio).
- Ghaffari, S., Shah, I., Burgoyne, J., Nazri, M., & Salleh, J. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(4), 92–99. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2969825](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2969825)
- Gómez, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú*, 2019. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1)
- Gonzales, A. E., & Rodriguez de Martinez, R. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital nacional san pedro departamento de usulután, febrero a setiembre 2019*. *El Salvador*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1150420/262-11106143.pdf>
- Guevara, F. B. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de limatambo, anta, cusco, Peru - 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79679>



- Guillermo, A. B. (2017). *Los problemas de salud del peru¿ como curar una enfermedad?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-problemas-de-salud-del-peru-como-curar-una-enfermedad#:~:text=La%20lista%20es%20larga%3A%20falta,protocolos%20m%C3%A9dicos%2C%20corrupci%C3%B3n%2C%20etc.>
- Guisselly, L. M. (2018). *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27450>
- Gupta, K. S. (2016). *Importance of Quality in Health Care Sector: A Review.* *Journal of Health Management.* <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0972063415625527>
- Guzmán, M. L. (2019). *Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. México: revista research.* <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247>
- Hall, J. A. (2018). *Empathy present and future.* *The Journal of Social Psychology, 159(3), 225–243.* Obtenido de [https://doi.org/10.1080/00224545.2018.1477442.](https://doi.org/10.1080/00224545.2018.1477442)
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación.* Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hiluf, H. (2017). *Roles of motivation on employee performance: In the case of Africa humanitarian action .* Obtenido de <http://213.55.95.56/bitstream/handle/123456789/9771/Helen%20Hiluf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hole, Y., Snehal , P., & Mahesh , P. (2018). *Service marketing and quality strategies.* Obtenido de <http://pen.ius.edu.ba/index.php/pen/article/view/291>

- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000411&pid=S0121-5051200500010000400051&lng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000411&pid=S0121-5051200500010000400051&lng=)
- Julie Quick, S. H. (2015). Part three: The quantitative approach. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26717587/>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., & Sánchez, S. (2019). *Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas*. Obtenido de Revista Cubana de Medicina Militar 48 (2).: <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331#:~:text=L a%20validaci%C3%B3n%20de%20instrumentos%2C%20es,validaci%C3%B3n%20de%20un%20instrumento%20cient%C3%ADfico.>
- Luna Espinoza, I., & Fragoso, J. T. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. Contaduría y administración versión impresa ISSN 0186-1042: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422017000401270](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000401270)
- Nguyen, M. L. (2017). *The Impact of Employees Motivation on Organizational*. Obtenido de [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/138260/Linh\\_NguyenMy.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/138260/Linh_NguyenMy.pdf)
- Oriordan, J. (2017). The practice of human resource management. *Estados Unidos*. *Boss.aspx*.
- Ortiz, J. L. (Julio de 2021). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad*. Gestión de clientes | lectura de 11 MIN.: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el*

*desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático.*  
Mexico: EAE: Académica Española.

Puma, R. S. (2020). *El desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2019.*  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4219>

Rosander, A. C. (1994). *Los Catorce Puntos de Deming Aplicados a Los Servicios.*  
Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

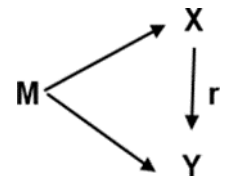
Sanchez, H., Katia, M., & Carlos, R. (2018). *Manual de términos en investigación.*  
Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Sandoval, F. A. (2019). *Como elaborar una tesis universitaria. (Primera edición).*  
*R&F publicaciones y servicios.*

Vallejo, L. M. (2015). *Gestión del talento humano.* Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: Instituto de Investigaciones.

Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación IV: las variables de estudio.* Obtenido de Revista Alegría México 63(3): 303 – 310. :  
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/199/350>

**ANEXOS  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE)/ DISEÑO</b>	<b>TÉCNICA / INSTRUMENTO</b>
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p><i>¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas, 2022?</i></p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral de un centro de salud de Amazonas?</i></li> <li>2. <i>¿Cuáles son los niveles de calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas?</i></li> <li>3. <i>¿Qué relación existe entre la variable desempeño laboral y la variable calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas?</i></li> </ol>	<p><b>Objetivo Principal:</b></p> <p><i>Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de Amazonas, 2022.</i></p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Identificar los niveles de desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Amazonas</i></li> <li>2. <i>Identificar los niveles de la calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de Amazonas.</i></li> <li>3. <i>Medir la correlación entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud de Amazonas</i></li> </ol>	<p><b>(Hi):</b> <i>El desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal de un Centro de salud de Amazonas, 2022.</i></p> <p><b>(Ho):</b> <i>El desempeño laboral no se relaciona con la calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas, 2022.</i></p>	<p><b>V.1.:</b> <i>Desempeño Laboral</i></p> <p><b>V.2.:</b> <i>Calidad del servicio</i></p>	<p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p><i>Servidores públicos que trabajan en un centro de salud de Amazonas.</i></p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p><i>Está comprendida por 30 trabajadores de un Centro de salud de Amazonas</i></p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p><i>30 trabajadores de un Centro de salud de Amazonas.</i></p>	<p><b>Enfoque:</b> <i>cuantitativo</i></p> <p><b>Nivel:</b> <i>básico</i></p> <p><b>Diseño:</b> <i>No experimental, de tipo descriptivo, correlacional.</i></p>  <p>Donde: M=muestra; X= Medición del Desempeño Laboral; Y= Medición de la Calidad de servicio; r= Relación entre las variables</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p><i>Encuesta</i></p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p><i>Cuestionario</i></p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Microsoft Excel 2020 Programa estadístico SPSS V23.0</p>

*Nota. Información configurada a partir de la revisión de la literatura.*

**ANEXO 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Chiavenato (2000) indica que todas las actividades realizadas por los empleados deben realizarse correctamente, es la razón por la cual los empleados necesitan comprender sus tareas asignadas y analizar sus habilidades para cooperar en el logro de los objetivos.	Esta variable se midió mediante la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, considerándose las dimensiones de funciones, comportamiento y rendimiento.	Funciones	Conocimiento del trabajo Capacidad de análisis Resolución de problemas	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Comportamiento	Trabajo en equipo Habilidad Actitud Compromiso Eficiencia	
			Rendimiento	Eficacia Efectividad	
			Elementos tangibles	Infraestructura	
				Apariencia del personal	
				Consideraciones e interés	
			Empatía	Atención personalizada Cuidado en la prestación del servicio	
			Fiabilidad	Puntualidad Cortesía	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Disposición Conocimientos	
			Seguridad	Confianza	
<b>Calidad de servicio</b>	Parasuraman et. al (1988) Como calidad en el servicio se entiende que produce ganancias ya que hace que el consumidor se siente motivado al acudir al mismo establecimiento para seguir adquiriendo el producto o servicio apreciando los beneficios que brinda la institución.	Esta variable se midió mediante la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, considerándose las dimensiones de elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	Empatía	Consideraciones e interés Atención personalizada Cuidado en la prestación del servicio	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Fiabilidad	Puntualidad Cortesía	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Disposición Conocimientos	
			Seguridad	Confianza	

*Nota. Información configurada a partir de la revisión de la literatura.*



**ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL**

**I. INTRODUCCIÓN**

Me presento ante usted, la estudiante Verona Bernal Liliana Mariella, quien aspira al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo, filial Chiclayo con mención en Gestión Pública. El objetivo del presente instrumento es analizar el desempeño laboral en el centro de salud. Se agradece anticipadamente su participación, la información será anónima. El cuestionario tiene la siguiente escala valorativa:

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

**II. DATOS INFORMATIVOS**

**EDAD:** \_\_\_\_\_

**SEXO:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**III. CUESTIONARIO**



DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Funciones	Conocimiento del trabajo	1. Se tiene un conocimiento óptimo sobre las funciones de sus puestos que realizan a diario.					
	Capacidad de análisis	2. Los trabajadores poseen la capacidad para aplicar sus conocimientos en la práctica.					
	Resolución de problemas	3. Se resuelve con eficiencia los problemas que se presentan en el área administrativa.					
	Trabajo en equipo	4. Existe un apoyo por parte de sus compañeros para realizar funciones laborales en la entidad.					
		5. Existe el trabajo en equipo y cada uno cumple el rol que se le encomienda.					
Comportamiento	Habilidad	6. Se evidencia habilidades sociales por parte de sus compañeros para lograr los objetivos y metas.					
		7. Se evidencia habilidades asertivas por parte de sus compañeros para lograr los objetivos y metas.					
	Actitud	8. Se evidencia un optimismo entre los compañeros a la hora de realizar sus funciones.					
		9. Se evidencia un clima laboral adecuado en su centro de trabajo.					
	Compromiso	10. Se evidencia una responsabilidad por parte de los colaboradores a la hora de realizar sus funciones.					
	Eficiencia	11. Existe eficiencia en los roles que cumplen sus compañeros de trabajo.					
		12. Existe intención por perfeccionar el trabajo que se realiza en la entidad por parte de los colaboradores.					
	Eficacia	13. Existen los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo.					
	Efectividad	14. Existe efectividad a la hora de ejercer los roles por parte de los compañeros de trabajo.					
		15. Existe un nivel profesional adecuado para el desarrollo del trabajo.					



**ANEXO 03. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO**

**I. INTRODUCCIÓN**

Me presento ante usted, la estudiante Verona Bernal Liliana Mariella, quien aspira al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo, filial Chiclayo con mención en Gestión Pública. El objetivo del presente instrumento es analizar la calidad de servicio en el centro de salud. Se agradece anticipadamente su participación, la información será anónima. El cuestionario tiene la siguiente escala valorativa:

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

**II. DATOS INFORMATIVOS**

**EDAD:** \_\_\_\_\_

**SEXO:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**III. CUESTIONARIO**





DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI SIEMPRE (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.					
	Apariencia del personal.	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.					
Empatía	Consideraciones e interés	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.					
	Atención personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.					
		5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.					
Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio.	6. El personal brinda servicios de manera confiable.					
		7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.					
	Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.					
	Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.					
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.					
	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.					
Seguridad	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.					
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.					
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.					
		15. La atención del personal transmite confianza al usuario.					

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Funciones	Conocimiento del trabajo	1. Se tiene un conocimiento óptimo sobre las funciones de sus puestos que realizan a diario.	X		X		X		X		
		Capacidad de análisis	2. Los trabajadores poseen la capacidad para aplicar sus conocimientos en la práctica.	X		X		X		X		
		Resolución de problema	3. Se resuelve con eficiencia los problemas que se presentan en el área administrativa.	X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	4. Existe un apoyo por parte de sus compañeros para realizar funciones laborales en la entidad.	X		X		X		X		
			5. Existe el trabajo en equipo y cada uno cumple el rol que se le encomienda.	X		X		X		X		
	Comportamiento	Habilidad	6. Se evidencia habilidades sociales por parte de sus compañeros para lograr los objetivos y metas.	X		X		X		X		
			7. Se evidencia habilidades asertivas por parte de sus compañeros para lograr los objetivos y metas.	X		X		X		X		
		Actitud	8. Se evidencia un optimismo entre los compañeros a la hora de realizar sus funciones.	X		X		X				
			9. Se evidencia un clima laboral adecuado en su centro de trabajo.	X		X		X		X		
		Compromiso	10. Se evidencia una responsabilidad por parte de los colaboradores a la hora de realizar sus funciones.	X		X		X		X		



Rendimiento	Eficiencia	11.Existe eficiencia en los roles que cumplen sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		12.Existe intención por perfeccionar el trabajo que se realiza en la entidad por parte de los colaboradores.	X		X		X		X		
	Eficacia	13.Existen los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo.	X		X		X		X		
		Efectividad	14.Existe efectividad a la hora de ejercer los roles por parte de los compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
	15.Existe un nivel profesional adecuado para el desarrollo del trabajo.		X		X		X		X		

Mg. Brenda Nathaly Adrianzen Jimenez  
Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.  
DNI No. 42515963

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable: Desempeño laboral

**TESISTA:**

Br.: Verona Bernal Liliana Mariella

**DECISIÓN:**

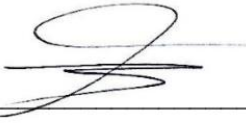

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 03 de Junio de 2022.

 <hr/> <p><i>Mg. Brenda Nathaly Adrianzen Jimenez</i> <i>Magister en Docencia Universitaria y</i> <i>Gestión Educativa.</i> <i>DNI No. 42515963</i></p>	 <p><b>HUELLA</b></p>
--	--



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.	X		X		X		X		
		Apariencia del personal Trabajo en equipo	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Consideraciones e interés	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.	X		X		X		X		
		Atención personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.	X		X		X		X		
			5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	6. El personal brinda servicios de manera confiable.	X		X		X		X		
			7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.	X		X		X		X		
		Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.	X		X		X		X		
	apacibilidad	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.	X		X		X		X		



Seguridad	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.	x		x		x		x		
	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.	x		x		x		x		
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.	x		x		x		x		
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.	x		x		x		x		
		15. La atención del personal transmite confianza al usuario.	x		x		x		x		

Mg. Brenda Nathaly Adrianzen Jimenez  
Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.  
DNI No. 42515963

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable: Calidad de servicio

**TESISTA:**

Br.: Verona Bernal Liliana Mariella

**DECISIÓN:**

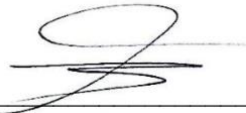

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 03 de Junio de 2022.

 <hr/> <p>Mg. Brenda Nathaly Adrianzen Jimenez Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa. DNI No. 42515963</p>	 <p><b>HUELLA</b></p>
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ADRIANZEN JIMENEZ**  
Nombres **BRENDA NATHALY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **42515963**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.**  
Rector **ENRIQUE OSVALDO BEDOYA SANCHEZ**  
Secretario General **JUAN CARLOS HEROLD MUÑOZ**  
Director **RAFAEL SERAFIN CASTAÑEDA CASTAÑEDA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**  
Fecha de Expedición **24/08/18**  
Resolución/Acta **21134-2018-R-UAP**  
Diploma **064132**  
Fecha Matrícula **08/03/2010**  
Fecha Egreso **13/07/2012**

Fecha de emisión de la constancia:  
09 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000773831

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 09/06/2022 22:22:00-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Funciones	Conocimiento del trabajo	1. Se tiene un conocimiento óptimo sobre las funciones de sus puestos que realizan a diario.	X		X		X		X		
		Capacidad de análisis	2. Los trabajadores poseen la capacidad para aplicar sus conocimientos en la práctica.	X		X		X		X		
		Resolución de problema	3. Se resuelve con eficiencia los problemas que se presentan en el área administrativa.	X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	4. Existe un apoyo por parte de sus compañeros para realizar funciones laborales en la entidad.	X		X		X		X		
			5. Existe el trabajo en equipo y cada uno cumple el rol que se le encomienda.	X		X		X		X		
	Comportamiento	Habilidad	6. Se evidencia habilidades sociales por parte de sus compañeros para lograr los objetivos y metas.	X		X		X		X		
			7. Se evidencia habilidades asertivas por parte de sus compañeros para lograr los objetivos y metas.	X		X		X		X		
		Actitud	8. Se evidencia un optimismo entre los compañeros a la hora de realizar sus funciones.	X		X		X				
			9. Se evidencia un clima laboral adecuado en su centro de trabajo.	X		X		X		X		
		Compromiso	10. Se evidencia una responsabilidad por parte de los colaboradores a la hora de realizar sus funciones.	X		X		X		X		



Rendimiento	Eficiencia	11.Existe eficiencia en los roles que cumplen sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		12.Existe intención por perfeccionar el trabajo que se realiza en la entidad por parte de los colaboradores.	X		X		X		X		
	Eficacia	13.Existen los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo.	X		X		X		X		
		Efectividad	14.Existe efectividad a la hora de ejercer los roles por parte de los compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
	15.Existe un nivel profesional adecuado para el desarrollo del trabajo.		X		X		X		X		

*Dr. Jhon wilian Malca Saavedra*  
*Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*  
*DNI No. 16788917*

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable: Desempeño laboral

**3. TESISISTA:**

Br.: Verona Bernal Liliana Mariella

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 03 de Junio de 2022.

 <hr/> <p><i>Dr. JHON WILLIAN MALCA SAAVEDRA</i> <i>Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad</i> <i>DNI No. 16788917</i></p>	
---	---



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.	X		X		X		X		
		Apariencia del personal Trabajo en equipo	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Consideraciones e interés	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.	X		X		X		X		
		Atención personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.	X		X		X		X		
			5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	6. El personal brinda servicios de manera confiable.	X		X		X		X		
			7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.	X		X		X		X		
		Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.	X		X		X		X		
	apacibilidad	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.	X		X		X		X		



Seguridad	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.	x		x		x		x		
	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.	x		x		x		x		
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.	x		x		x		x		
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.	x		x		x		x		
		15. La atención del personal transmite confianza al usuario.	x		x		x		x		

*Dr. Jhon wilian Malca Saavedra*

*Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*

*DNI No. 16788917*



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable: Calidad de servicio

**3. TESISISTA:**

Br.: Verona Bernal Liliana Mariella

**4. DECISIÓN:**



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 03 de Junio de 2022.

 <hr/> <p><b>Dr. JHON WILLIAN MALCA SAAVEDRA</b> <i>Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad</i> <b>DNI No. 16788917</b></p>	
---	---



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MALCA SAAVEDRA**  
Nombres **JHON WILIAN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16788917**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **09/04/18**  
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**  
Diploma **052-031842**  
Fecha Matrícula **05/01/2015**  
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
10 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000775037

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 10/06/2022 15:45:19-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Funciones	Conocimiento del trabajo	1. Se tiene un conocimiento óptimo sobre las funciones de sus puestos que realizan a diario.	X		X		X		X		
		Capacidad de análisis	2. Los trabajadores poseen la capacidad para aplicar sus conocimientos en la práctica.	X		X		X		X		
		Resolución de problema	3. Se resuelve con eficiencia los problemas que se presentan en el área administrativa.	X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	4. Existe un apoyo por parte de sus compañeros para realizar funciones laborales en la entidad.	X		X		X		X		
			5. Existe el trabajo en equipo y cada uno cumple el rol que se le encomienda.	X		X		X		X		
	Comportamiento	Habilidad	6. Se evidencia habilidades sociales por parte de sus compañeros para lograr los objetivos y metas.	X		X		X		X		
			7. Se evidencia habilidades asertivas por parte de sus compañeros para lograr los objetivos y metas.	X		X		X		X		
		Actitud	8. Se evidencia un optimismo entre los compañeros a la hora de realizar sus funciones.	X		X		X				
			9. Se evidencia un clima laboral adecuado en su centro de trabajo.	X		X		X		X		
		Compromiso	10. Se evidencia una responsabilidad por parte de los colaboradores a la hora de realizar sus funciones.	X		X		X		X		





Rendimiento	Eficiencia	11.Existe eficiencia en los roles que cumplen sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		12.Existe intención por perfeccionar el trabajo que se realiza en la entidad por parte de los colaboradores.	X		X		X		X		
	Eficacia	13.Existen los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo.	X		X		X		X		
	Efectividad	14.Existe efectividad a la hora de ejercer los roles por parte de los compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		15.Existe un nivel profesional adecuado para el desarrollo del trabajo.	X		X		X		X		

Mg. Ricardo Manuel Danery Carrasco  
Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI No. 43425610

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable: Desempeño laboral

**3. TESISISTA:**

Br.: Verona Bernal Liliana Mariella

**4. DECISIÓN:**

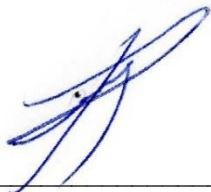

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 03 de Junio de 2022.

 <hr/> <p><i>Mg. Ricardo Manuel Danery Carrasco</i> <i>Magisterr en Gestión Pública y Gobernabilidad</i> <i>DNI No. 43425610</i></p>	
---	---



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.	X		X		X		X		
		Apariencia del personal Trabajo en equipo	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Consideraciones e interés	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.	X		X		X		X		
		Atención personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.	X		X		X		X		
			5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	6. El personal brinda servicios de manera confiable.	X		X		X		X		
			7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.	X		X		X		X		
		Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.	X		X		X		X		
	apacibilidad	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.	X		X		X		X		



Seguridad	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.	x		x		x		x		
	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.	x		x		x		x		
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.	x		x		x		x		
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.	x		x		x		x		
		15. La atención del personal transmite confianza al usuario.	x		x		x		x		

Mg. Ricardo Manuel Danery Carrasco  
Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI No. 43425610



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de Salud en Amazonas.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable: Calidad de servicio

**3. TESISISTA:**

Br.: Verona Bernal Liliana Mariella

**4. DECISIÓN:**



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 03 de Junio de 2022.

 <hr/> <p><i>Mg. Ricardo Manuel Danery Carrasco</i> <i>Magisterr en Gestión Pública y Gobernabilidad</i> <i>DNI No. 43425610</i></p>	
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe (e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DANERI CARRASCO**  
Nombres **RICARDO MANUEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **43425610**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **10/11/21**  
Resolución/Acta **0681-2021-UCV**  
Diploma **052-134322**  
Fecha Matrícula **17/04/2017**  
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000811162

**JORGE MARTÍN VEINTIMILLA VEGA**  
JEFE (E)  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/07/2022 21:32:21-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



ANEXO 4

RESUMEN DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS.

Ítems	Expertos			Total	Suma de acuerdos (3)	V Aiken n=3 c=2 $V=S/[n(c-1)]$	Validez
	1	2	3				
1	1	1	1	3	3	1.00	si
2	1	1	1		3	1.00	si
3	1	1	1		3	1.00	si
4	1	1	1		3	1.00	si
5	1	1	1		3	1.00	si
6	1	1	1		3	1.00	si
7	1	1	1		3	1.00	si
8	1	1	1		3	1.00	si
9	1	1	1		3	1.00	si
10	1	1	1		3	1.00	si
11	1	1	1		3	1.00	si
12	1	1	1		3	1.00	si
13	1	1	1		3	1.00	si
14	1	1	1		3	1.00	si
15	1	1	1		3	1.00	si
<b>Total</b>	15	15	15				

Ítems	Expertos			Total	Suma de acuerdos (3)	V Aiken n=3 c=2 $V=S/[n(c-1)]$	Validez
	1	2	3				
1	1	1	1	3	3	1.00	si
2	1	1	1		3	1.00	si
3	1	1	1		3	1.00	si
4	1	1	1		3	1.00	si
5	1	1	1		3	1.00	si
6	1	1	1		3	1.00	si
7	1	1	1		3	1.00	si
8	1	1	1		3	1.00	si
9	1	1	1		3	1.00	si
10	1	1	1		3	1.00	si
11	1	1	1		3	1.00	si
12	1	1	1		3	1.00	si
13	1	1	1		3	1.00	si
14	1	1	1		3	1.00	si
15	1	1	1		3	1.00	si
<b>Total</b>	11	11	11				

**Nota:** Cada juez valoro el ítem con 1 si estuvo de acuerdo y con 0 en desacuerdo.



**Validación por expertos.**

La validez del instrumento, fue realizado mediante el juicio de tres expertos.

**Validez**

<b>Experto</b>	<b>Situación</b>
Dr. Jhon Willian Malca Saavedra	Aprobado
Mg. Brenda Nathaly Adrianzen Jimenez	
Mg. Ricardo Manuel Daneri Carrasco	





CUADRO DE CONFIABILIDAD CUESTIONARIO PILOTO

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Sujetos/Ítems	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	TOTAL
s1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
s2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	40
s3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	36
s4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
s5	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	34
s6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	33
s7	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	34
s8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
s9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
	0.6944444	0.1944444	0.2500000	0.2777778	0.2500000	0.2500000	0.1944444	0.2777778	0.5000000	0.2777778	0.2777778	0.2777778	0.1944444	0.2500000	0.5277778	25.0277778

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

K	15
$\Sigma vi$	4.694
VT	25.028

Sección 1	1.0714286
Sección 2	0.812
Absoluto s2	0.812

$\alpha$	0.870
----------	-------

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.87 nuestro instrumento es de excelente confiabilidad



CUADRO DE CONFIABILIDAD CUESTIONARIO PILOTO

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Sujetos/Ítems	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	TOTAL
s1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	26
s2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
s3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
s4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40
s5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
s6	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	32
s7	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
s8	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	35
s9	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	34
	0.3611111	0.2500000	0.6111111	0.5000000	0.4444444	0.2777778	0.4444444	0.5277778	0.2777778	0.5277778	0.2500000	0.1944444	0.2500000	0.2500000	0.2777778	42.6111111

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

K	15
$\Sigma vi$	5.444
VT	42.611

Sección 1	1.07142857
Sección 2	0.872
Absoluto s2	0.872

$\alpha$	0.935
----------	-------

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.935 nuestro instrumento es de excelente confiabilidad