



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en  
un puesto de salud de Pítipo

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Fuentes Carbonel, Brenda Lisset ([orcid.org/0000-0001-7112-982X](https://orcid.org/0000-0001-7112-982X))

**ASESORES:**

Mtro. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco ([orcid.org/0000-0002-1495-4556](https://orcid.org/0000-0002-1495-4556))

Dr. Chang Jimenez, Carlos Alfredo ([orcid.org/0000-0002-5776-0620](https://orcid.org/0000-0002-5776-0620))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Con amor,

A mi segunda madre María Esperanza Parraguez Ayasta quien me enseña a diario el verdadero significado de fortaleza.

A la memoria de mi madrina María Mercedes Fuentes Castillo quien desde el cielo celebra conmigo cada uno de mis logros.

Brenda Lisset

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por demostrarme que su tiempo es perfecto.

A mis padres y familiares por su inmenso amor y apoyo incondicional.

A Don Rui Luis Leite Teixeira de Sousa por ser ese ángel en el camino.

A mis docentes por brindarme los conocimientos necesarios para mi formación profesional y personal.

A la Universidad César Vallejo por formar profesionales comprometidos con el desarrollo de la sociedad.

Al jefe del Puesto de salud “Batangrande” y al personal asistencial por brindarme las facilidades para la recolección de datos.

**La autora**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio.....	19
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral .....	20
Tabla 3 Nivel de la calidad del servicio .....	21
Tabla 4 Nivel de desempeño laboral y la calidad del servicio por dimensión e indicador.....	22

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal, aplicada a una muestra de 35 profesionales asistenciales. Los resultados evidenciaron en Rho de Pearson con un nivel de 0,473 que indica una relación positiva moderada, significativa con el valor de 0,004 (bilateral) que rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, de tal modo que existe influencia entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio. Además, en el desempeño laboral el 5,7% de los colaboradores se ubican en el nivel bajo, el 28,6% nivel medio y el 65,7% nivel alto. Finalmente, en la calidad del servicio el 22,8% se ubican en el nivel bajo, el 74,3% nivel medio y el 77,1% nivel alto.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, desempeño laboral, personal asistencial.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the influence that exists between the work performance of healthcare personnel and the quality of service in a health post in Pítipo. The research had a quantitative approach, of a descriptive correlational level, with a non-experimental cross-sectional design, applied to a sample of 35 healthcare professionals. The results showed in Pearson's Rho with a level of 0.473 that indicates a moderate positive relationship, significant with the value of 0.004 (bilateral) that rejects the null hypothesis and accepts the alternative, in such a way that there is an influence between the work performance of the personnel care and quality of service. In addition, in job performance, 5.7% of employees are located at a low level, 28.6% at a medium level, and 65.7% at a high level. Finally, in the quality of service, 22.8% are located at the low level, 74.3% at the medium level and 77.1% at the high level.

**Keywords:** Quality of service, job performance, care staff.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, sobre las diferentes organizaciones del mundo se ejerce una alta presión en el cuidado de la salud obligándolas a mantenerse sostenibles y competentes en el tiempo, como Estados Unidos que recurre al trabajo con equipos interdisciplinarios, para que se unan de manera fluida y puedan brindar servicios integrados en todas las disciplinas y entornos (Kerrissey et al., 2023).

Ahora bien, en Inglaterra prevalece la creencia popular que el gasto en gestión para la atención de salud es un despilfarro; sin embargo, en el estudio que se realizó a 29 hospitales del Servicio Nacional de Salud (NHS) no especializados en agudos, se demostró que una gestión de mayor calidad se asocia con un mejor desempeño (Asaria et al., 2022).

Por ello, la fuerza de trabajo de los establecimientos de salud está atravesando un momento crítico donde la falta de profesionales calificados, el cansancio o la desmotivación laboral constituyen algunos de los indicadores perjudiciales para el desempeño de la organización, afectando la atención de calidad en el usuario (de las Heras-Rosas et al., 2021). Además, la retroalimentación sobre el cuidado al usuario se asocia generalmente con el grado de conformidad del empleado (McGuire et al., 2021).

La calidad interna dentro de las organizaciones sanitarias es una poderosa herramienta para mejorar el porvenir de los servicios sanitarios, permitiendo que los directivos logren identificar las causantes que delimitan el bienestar y agrado de los profesionales sanitarios, con la finalidad de obtener la más conveniente productividad en su personal hospitalario (Goula et al., 2019).

En el Perú, ante la constante preocupación sobre la debida atención al usuario en un establecimiento de salud, se han planteado políticas públicas para mejorar de forma positiva las dificultades presentadas en la atención sanitaria, con la intención de restablecer la calidad que permita brindar una atención adecuada, garantizada y completa (Ministerio de Salud, 2018). En este sentido, se vienen desarrollando una serie de actividades para hacer mejoras



en la calidad y el trabajo de los centros de salud, tanto por decisión del Estado como por colaboración del exterior (Limo, 2018).

Aun cuando, nuestro sistema de salud se encuentra dividido por la ausencia de financiamiento e incapacidad para diligenciar el talento humano, conduciendo al usuario a una prestación de servicios vana y que no cubre sus expectativas (Inga & Arosquipa, 2019).

La asistencia que se otorga en los establecimientos de salud a los usuarios debe responder a una labor constante, reafirmada en indicadores que cuantifiquen la calidad de la atención, a fin de plantear alternativas susceptibles de solución, donde el personal pueda mostrar mayor eficacia y eficiencia en su quehacer profesional (Delgado et al., 2019). En este aspecto, Quintana & Tarqui (2019) proponen alternativas que ayudarían a mitigar la problemática de la calidad en el desempeño del personal asistencial, como: fiscalización neutral, sueldo admisible y diligente; puesto que, afecta al rendimiento y la atención de calidad, las gratificaciones salariales, la capacitación, equipamiento adecuado y condiciones laborales que reduzcan los riesgos en el trabajo.

En consecuencia, es imprescindible que exista trabajo en equipo donde se brinde a los usuarios seguridad en la atención de acuerdo con la norma de calidad de referencia internacional y, también perciban que están amparados ante los posibles riesgos laborales en el servicio sanitario (Mondragón, 2021). Por eso, la relevancia del personal sanitario; debido a que, son los profesionales que tienen la conexión entre el usuario y los otros trabajadores con quienes tendrán interacción por la asistencia médica continuamente para adaptarse al contexto hospitalario que les permitirá su restablecimiento integral y distinguir un cuidado de calidad (Campos, 2020).

En el Puesto de Salud “Batangrande”, se recibe diariamente a usuarios que acuden para ser asistidos en las diferentes especialidades por los profesionales de la salud que laboran en dicho establecimiento; sin embargo, se han evidenciado innumerables reclamos de la población usuaria. Por tanto, los usuarios van condicionados a recibir una ineficiente atención y prefieren recurrir al sector privado para su atención, lo que ha propiciado que las autoridades de la zona tomen acciones sin éxito alguno ante la condición laboral de nombrado de la mayoría del personal asistencial. Por ende, se

formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la influencia que existe entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023?

Por lo tanto, se justifica de manera teórica la realización de esta investigación porque buscará fortalecer el conocimiento de las variables: desempeño laboral y calidad del servicio, mediante la referencia de diversos autores que estarán debidamente citados.

Luego, se justifica en la práctica porque ambas variables son indicadores trascendentales en el funcionamiento que predice el éxito de las entidades, tanto públicas como privadas, en cuanto a que son medibles por su eficiencia y eficacia.

Por otra parte, se justifica en el aspecto metodológico porque los resultados alcanzados en esta investigación servirán como aporte a la sociedad científica, ayudando a entender la realidad de la población en estudio y abrir camino a futuras investigaciones que contribuyan con la implementación de estrategias de solución.

En este sentido, el alcance de esta investigación nos permitirá evidenciar los recursos con los que cuenta la gestión pública frente a la problemática planteada, utilizarlos para potenciar el desempeño laboral del personal asistencial permitiendo mejorar así, la atención de calidad en el usuario.

El objetivo general de la investigación es: determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023. Los objetivos específicos son: Identificar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial que labora en un puesto de salud de Pítipo, 2023; establecer el nivel de la calidad del servicio al usuario que acude a un puesto de salud de Pítipo, 2023; analizar el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio al usuario en un puesto de salud de Pítipo, 2023.

La hipótesis general planteada es: existe influencia entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Esta sección, detalla los antecedentes relacionados con las variables de esta investigación. A respecto, en el plano internacional encontramos referentes como Del Estal & Melián (2022) en su investigación cualitativa buscaron evaluar la relevancia del deber profesional del personal sanitario en los usuarios del primer nivel de atención. Como resultado se obtuvo, que el personal sanitario más comprometido con su labor tiene mayor demanda; lo que evidencia la necesidad de dedicar tiempo de calidad a los usuarios.

Sarıköse & Göktepe (2022) analizaron en su estudio los resultados de las particularidades personales, profesionales y del contexto laboral de las enfermeras con respecto a su productividad. La muestra estuvo comprendida por 370 enfermeras que laboran en una clínica privada y dos universitarias de Turquía. Para la recopilación de datos, se empleó la Nursing Job Performance Scale (JPS). Los resultados arrojaron que la asignación del personal y recursos adecuados, habilidades en la gestión, dirección, solidaridad entre colegas y el nivel de educación fueron factores importantes que afectan el desempeño laboral.

Abdullah et al. (2021) investigó el efecto de la calidad del servicio interno (ISQ) en el bienestar laboral de las enfermeras, el compromiso de los empleados, el bienestar y el desempeño laboral en los establecimientos sanitarios de Pakistán. Fue una investigación cuantitativa de corte transversal. Se utilizó una encuesta autoadministrada para recopilar datos de 412 empleados de enfermería de 20 centros de salud del sector privado que operan en Pakistán. Los resultados del estudio revelaron que ISQ afecta directamente la satisfacción, el compromiso y el bienestar del personal de enfermería. Además, el bienestar del personal ha mediado en el nexo entre el desempeño y la satisfacción laboral; no obstante, el bienestar no medió en la conexión entre el desempeño y el compromiso laboral.

Sharifi et al. (2021) en su investigación transversal, estimaron la calidad del servicio a los usuarios en los centros de salud de Irán. Se obtuvo como resultados que la asistencia prestada en el sector salud no cubre las necesidades del usuario. Esta información permite diligenciar, programar y

proponer políticas gubernamentales que sean objetivas a fin de brindar un servicio de calidad.

Javed et al. (2019) efectuaron una investigación para valorar la correlación integral entre los cinco factores de la calidad del servicio médico y el bienestar del usuario, en los sectores de atención médica pública/privada de Pakistán. Se recopilaron datos de entidades de salud públicas y privadas de Pakistán, a través de un instrumento SERVQUAL mejorado. Los hallazgos revelaron que la confiabilidad y la reacción predicen con mayor fuerza el bienestar del usuario en los sectores de atención médica pública/privada, respectivamente.

Delgado et al. (2019) ejecutaron una investigación con la finalidad de entender la debida atención en el periodo de hospitalización. En la metodología se tuvo en cuenta el diseño de investigación transversal y tipo descriptivo. Además, el instrumento usado fue la encuesta, la que permitió conocer que el personal de enfermería brinda buena atención; favoreciendo en la conexión paciente - enfermera.

Alvarado & Pinduisaca (2019) en su investigación cuantitativa, determinaron las razones que impactan en la labor del personal de enfermería del área de internamiento del Hospital Materno – Infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel. Por ende, en la metodología se aplicó a 50 profesionales de enfermería una encuesta; los resultados muestran que las razones que impactan negativamente en la labor del personal de enfermería son: elevada sobrecarga de trabajo, falta de financiamiento en capacitación, inadecuada capacidad de gestión, inestabilidad laboral, ausencia de reconocimientos. Por otro lado, en las causas positivas se obtuvo: adecuación al cargo laboral, eficiencia, actuación según la guía de atención hospitalaria y procedimientos asistenciales. En definitiva, el exceso de trabajo, las restricciones de programas de motivación y capacitación, menoscaban el rendimiento laboral de los profesionales de enfermería.

En el plano nacional, Quintana & Tarqui (2020) realizaron un estudio transversal en el Hospital Alberto Sabogal del Callao con la finalidad de, describir el rendimiento en relación a peculiaridades laborales, nivel de instrucción, motivación y el liderazgo que ejerce la jefatura en una muestra de 208 enfermeras. Para evaluar el rendimiento laboral, se utilizó la normativa nacional del Seguro Social. Los resultados fueron que el personal, en su mayoría, posee un desempeño competente; no obstante, es imprescindible que el hospital realice una adecuada gestión con la intención de mejorar el desempeño en su personal.

Hoyos & Moreno (2019) emprendieron una investigación correlacional y transversal en el Hospital Sergio E. Bernales de Comas, con la finalidad de conocer si existe asociación de las variables: satisfacción laboral y desempeño laboral en 150 profesionales sanitarios del área administrativa. Se evidenció una relación positiva entre ambas variables; pero, en un nivel inferior y desfavorable.

López (2019) efectuó un estudio cuantitativo para determinar la influencia del desempeño en 16 trabajadores y la satisfacción de 92 usuarios del establecimiento. En este sentido, se aplicó la encuesta y el cuestionario. Con su estudio, llegó a la conclusión que el desempeño de los trabajadores presenta una relación recíproca a nivel moderado con las tareas asignadas.

Inga & Arosquipa (2019) realizaron en la última década un estudio en el sector sanitario, con la finalidad de analizar las mejoras en el área administrativa y logro de los recursos humanos, enfatizando en la importancia que tiene la atención de calidad; dando como resultado la necesidad de realizar esfuerzos contundentes en esta área a fin de, proveer profesionales y técnicos calificados e involucrados con ofrecer a todos los usuarios una atención de calidad en el sector salud.

Laguna et al. (2019) efectuaron un estudio para elaborar un proyecto que ayude a mejorar el servicio de atención sanitaria. Logrando concluir que, los servicios para los usuarios son indispensables en la atención primaria y, están sujetos a la estructura de diversas acciones administrativas y sanitarias. Además, se

debe otorgar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios, a favor de coadyuvar no solo la supervivencia, sino su restablecimiento; sin embargo, existen diversas causas que dilatan la atención oportuna, como: congestión, tardanza, sobrecarga laboral y deficiente infraestructura.

Espinoza & Estrada (2019) en su investigación de tipo descriptiva, determinaron la asociación entre desempeño laboral, motivación y bienestar de 47 profesionales en la Red de Salud II de Cajamarca. En el aspecto metodológico, se utilizaron la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Las conclusiones evidencian que existe asociación significativa entre desempeño laboral, motivación y bienestar. Además, que la motivación del personal se encuentra en una categoría media, la satisfacción moderada y el desempeño ineficaz.

En el plano local, Cabrera (2022) en su investigación cuantitativa, determinó el influjo del desempeño laboral y la calidad. Se aplicó un cuestionario a una muestra representada por 59 profesionales de la salud. Los resultados muestran: los profesionales tienen un desempeño laboral en categoría media al 53% y, el resto evidencian una categoría baja al 47%. A la conclusión que arribó la investigación fue que, la calidad de servicio ofrecida por el personal está sujeta a su nivel de desempeño laboral.

Chayan (2021) en su investigación cuantitativa, consiguió delimitar la relación entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Paúl Harris de José Leonardo Ortiz. Se aplicó un cuestionario valorado por tres expertos en cada variable a 38 profesionales. Al analizar los resultados se logró concluir que, es imprescindible mejorar el grado del desempeño laboral en sus profesionales y la satisfacción en los usuarios que acuden al centro de salud.

Las investigaciones expuestas anteriormente, nos permiten profundizar en el análisis del desempeño laboral y calidad del servicio. Por consiguiente, resulta relevante tener en cuenta las teóricas que acreditan esta investigación. En cuanto a la variable desempeño laboral, para Barboza et al. (2021) señala al desempeño laboral como el nivel que posee el personal para cumplir con las exigencias laborales inherentes a su profesión y, está constituido por sus

conocimientos, capacidades, habilidades, aptitudes, así como por la motivación que percibe en su entorno laboral.

Así mismo, Cárdenas (2021) lo determinó como el trabajo que ejecuta una persona, con la finalidad de adquirir una recompensa; aludiendo que, si cumplen con su trabajo, lograrán su meta. En este sentido, propone dimensiones del desempeño laboral, como: el comportamiento del trabajador, que evalúa las características del trabajador para desarrollar y cumplir con los requerimientos asignados en la institución, a tal efecto debe presentar capacidades y habilidades para realizar las tareas encomendadas de forma adecuada y congruente al puesto asignado, con ello alcanzará sus metas. Por otra parte, está funciones y tareas, referente al bienestar del trabajador por ser productivo y desarrollar las tareas encomendadas, ofreciendo un servicio de calidad que le origina satisfacción tanto a él como al usuario; y así, su desempeño ser favorable para la institución (Wu et al., 2023).

Lahite & Céspedes (2020) refieren que está encargado de medir el rendimiento que posee el trabajador en una entidad, de este modo permitirá reconocer las áreas con resultados negativos y positivos; por eso, la importancia de valorar el desempeño del personal está en restablecerlo para cumplir las metas propuestas y, a su vez estimar el nivel de eficacia y eficiencia con las que desempeñan sus labores.

Chiavenato (2020) define al desempeño como una manera de evaluación; debido a que, tiene una valía cultural, social y organizacional relacionada con la eficacia y eficiencia, propiciando actitudes que consigan cumplir la perspectiva de la entidad.

Yaipén (2019) se refirió al desempeño laboral como el alcance que tiene una persona para lograr una tarea, tan sólo, después de aplicar algún nivel de dificultad. Por ende, debe ser entendido por la institución y las demostraciones necesitan ser auténticas, en esa dirección, motivar a sus trabajadores con la finalidad de realizarlo (Luna et al., 2019). Asimismo, está asociado de manera directa con las actividades que desempeña el personal en la institución, las

cuales deben ser excelentes para transformarlas en exitosas (Torres & Quijaite, 2019).

Canzio (2019) comenta en razón a la calidad del servicio que, las entidades responsables deben ofrecer un buen mantenimiento competente, acorde a la demanda, garantizado, alcanzable, congruente en el tiempo y espacio. También, contar con personal calificado y satisfecho laboralmente para cubrir las necesidades de los usuarios (Otoum et al., 2021).

En esta línea, Ranaweera et al. (2019) manifiestan que el desempeño laboral engloba los actos ampliables, conducta y efectos que presentan los trabajadores en su vinculación y contribución para lograr las metas de la organización. Además, Gabini (2018) lo indica como una de las construcciones de mayor interés percibido por parte de los investigadores del comportamiento organizacional. Puesto que, las organizaciones miden su productividad a través del desempeño personal de sus miembros.

Para Cuesta et al. (2018) consideran al desempeño laboral como aquel proceso que extienden e incorporan los trabajadores en su quehacer laboral, así mismo sostiene que la inmovilización del personal existente busca, en esencia, resaltar a los trabajadores con un potencial alto, definido como el talento para desarrollar sus funciones. De la misma manera, Morales (2018) menciona como la subordinación del desempeño laboral a la variedad de políticas y prácticas relevantes, de quienes son los responsables de direccionar los recursos humanos. También, brindar espacios agradables, inequívocos e igualitarios para el crecimiento de sus trabajadores (Valencia, 2018).

Ramírez (2018) definió al desempeño laboral como el comportamiento que adoptan los individuos para conseguir las metas y fines propuestos en la institución; mejorando así, su productividad. Según, el modelo propuesto por este autor, el desempeño laboral presenta las siguientes dimensiones: desempeño de tareas, adaptativo, contextual y proactivo. En la cual señala que la dimensión de desempeño de tareas responde, en esencia, al perfil de cada puesto laboral, es decir, al adecuado desempeño de actividades (Martínez-Fernández et al., 2022).



En relación con la dimensión de desempeño contextual, Salazar (2020) refiere que son las conductas que contribuyen a perfeccionar el contexto social y psicológico del trabajo efectuado, coadyuvando para conseguir las metas propuestas por la organización, que involucra el desarrollo de acciones por parte de los trabajadores para optimizar las tareas ejecutadas.

Luego, la dimensión de desempeño adaptativo que hace referencia al comportamiento adaptativo que tiene el trabajador frente a entornos variables, el cual le permite ser competente ante los requerimientos. Esta tipología se distingue del resto, debido al énfasis otorgado a las actividades que le permiten adaptarse y afrontar los desafíos de la naturaleza (Heredia, 2021).

También, tenemos la dimensión de desempeño proactivo, que tiene que ver con las conductas de carácter impulsor o eficaz, las cuales serán de utilidad para adelantarse a nuevos desafíos o iniciar innovaciones en el entorno laboral (Roussel, 2022). La diferencia de esta dimensión radica en su condición autogestionada y operante, abarcando las decisiones individuales y las recientes variaciones en la forma de desenvolver las actividades asignadas (Ramírez, 2018).

Finalmente, el desempeño individual es de índole pluridimensional, es decir que, existen múltiples concentraciones comportamentales que pueden proporcionar u obstaculizar el logro de los objetivos de cada colaborador, los cuales pueden evidenciar el desempeño, las destrezas y la manera de adecuarse al contexto donde va a desempeñar distintas funciones (Fuentes, 2019). Es por ello, que evaluarlas de manera articulada sería disparatado y entorpecería su hermenéutica (Granero, 2017).

En suma, el desempeño laboral se refiere al rendimiento que tiene cada trabajador con respecto a la actividad o tarea encomendada, el desenvolvimiento que posee, por eso las empresas procuran evaluar el desenvolvimiento de sus trabajadores, a fin de analizar la eficacia y eficiencia del cargo desempeñado (Silva et al., 2021).

La apreciación del desempeño es consistente y habitual, la misma que sirve para valorar y cuantitativa y cualitativamente la eficacia y eficiencia del trabajador; logrando así, establecer si desempeñaron de forma adecuada su labor en el cargo asignado; recabando la información sobre la necesidad de aumentar el entendimiento y destreza del trabajador (Sharma et al.,2018). Además, tiene relación con la eficiencia laboral del trabajador dentro de una entidad; y la explicación a diferentes elementos como: capacidad, habilidad del trabajador y remuneraciones (Campos, 2019).

Entonces, García & Gómez (2022) refieren que evaluar el desempeño nos sirve como instrumento empleado para conocer el nivel de productividad del trabajador, dentro de los resultados que se ha alcanzado a nivel personal. Este procedimiento admite una evaluación sistémica, integral e imparcial de su desempeño en el entorno laboral y las metas alcanzadas.

Por otra parte, respecto a la variable calidad del servicio, Costa et al. (2019) comenta que no solo alude al convenio del mismo, sino también de sus compañeros e incluso del personal que labora en la entidad, íntegramente en su totalidad consiguen que el usuario posea una estancia agradable en cuanto a, afabilidad, infraestructura, diligencia para los trámites y pagos, conveniencia e información, estimando también el entendimiento del profesional sanitario en su atención.

En otras palabras, Campos (2020) menciona que la calidad del servicio es brindar un beneficio adicional con eficiencia, respeto al usuario y a sus familiares. Además, ofrecerles información precisa de su enfermedad y tratamiento, procurar ambientes limpios, ser puntual, prosperar continuamente; con la finalidad que, los usuarios mantengan la confianza y se queden con la seguridad que no correrán riesgos en el puesto de salud. Según, el modelo propuesto por este autor, la calidad del servicio tiene las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En la cual indica que la dimensión tangibilidad responde, en esencia, a la percepción que posee el usuario sobre el ambiente físico del establecimiento, el mismo que influye en su óptima atención (Wu et al., 2023).

En relación con la dimensión fiabilidad, Villanueva (2022) menciona que es la capacidad de llevar a cabo el servicio prestado de manera ordenada y confiable, es decir, el establecimiento cumple con proporcionarle al usuario lo ofrecido en la prestación del servicio y este, a su vez, debe sentir que sus problemas son resueltos.

Además, en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta Cayuela (2019) comenta que se refiere a la rapidez con la que el usuario es atendido, se resuelven sus interrogantes y se le otorga una calidad en la atención de manera oportuna.

Luego, en lo que respecta a seguridad Campos (2020) indica que se refiere al nivel de interacción entre el proveedor y el usuario, comunicación fluida y servicio integral incluyendo la recepción oportuna de medicación y ubicación accesible del puesto de salud.

Finalmente, la dimensión empatía Llanco (2022) menciona es cubrir las necesidades del usuario, reflejado en el trato cortés al brindarle la información sobre el procedimiento que se le va a realizar.

En un establecimiento de salud, la calidad del servicio es conceptualizada por Llanco (2022) como: las particularidades en el procedimiento de atención, la relación entre personal asistencial y usuario, periodo de servicio, sistema de atención y la actuación para resolver las dificultades sanitarias, las condiciones institucionales, estructurales y la simplicidad para lograr atención.

La Organización Mundial de la Salud (2021) afirma que la calidad del servicio es el nivel en que la asistencia a los usuarios y población en general incrementan la posibilidad de alcanzar las metas sanitarias esperadas, relacionadas a la experiencia profesional basada en datos acreditados. Esto implica que la calidad de servicio esté dirigida a la prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación, lo cual señala que debe ser conmensurable y pueda mejorarse de manera persistente mediante la prestación de un servicio en función de los menesteres y prioridades del usuario, la familia y la sociedad.

Pérez (2018) manifiesta que la calidad de atención sanitaria responde a la evaluación de múltiples factores, establecidos por dimensiones conmensurables como: la empatía, seguridad, capacidad de respuesta y, fiabilidad como elemento variable la comodidad, consideradas en la investigación sobre la debida atención asociado a un control de calidad. Entendida, por Rodríguez & Grande (2018) quienes refieren que la calidad sanitaria en el sector salud se sintetiza en el conjunto de componentes o factores asociados a un servicio asistencial, que facilita cualificarlo como peor, igual o mejor que otros servicios focalizados en salud.

Es así que Mateos (2019) menciona que, el conjunto de acciones de rutina desarrolladas y practicadas, por las entidades para comprender respecto a las expectativas y necesidades de quienes consumen un servicio, está referido a la calidad de atención, por lo tanto, ofertarles servicios rápidos, acordes, oportunos, seguros y confiables, de modo que el usuario, se sienta entendido, atendido y valorado, incluso sorprendido con aspectos que no esperaba, de modo que el usuario sienta la empatía de la entidad que oferta el servicio.

Así mismo, Reyes & Zavala (2021) refieren que el desafío que afrontan en la actualidad las entidades de servicio público es el servicio de calidad, por lo que es necesario hacer un diagnóstico de la población sobre expectativas y necesidades para después plantear un plan de acción con la finalidad de conseguir un nivel de satisfacción adecuado.

Gonzales (2021) sobre la calidad del servicio comenta que tiene como elementos de la gerencia una red basada en una estructura institucional, procedimientos, procesos, materiales, recurso humano; asumiendo como punto de partida los requerimientos o quejas de los usuarios a fin de poder estudiar y ofrecer soluciones a sus exigencias.

### III. METODOLOGÍA

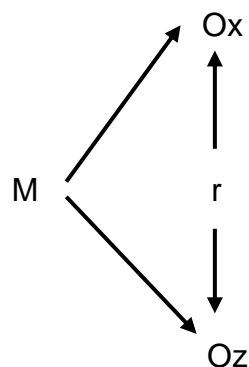
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación de acuerdo con Arias (2020) es de tipo básica, sustentada en bases teóricas que facilitan el desarrollo de otras investigaciones.

Bernardo (2019) menciona que es de enfoque cuantitativo empleando estadísticas para dar respuesta al problema y objetivos propuestos.

Carhuancho et al. (2019) señala que el diseño es descriptivo no experimental, visto que no requiere la manipulación de los sujetos o variables de la investigación; en cambio, se describirá su estado, en su ambiente auténtico.

Además, es de nivel correlacional pues permitirá conocer la relación entre ambas variables y determinar su influencia (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) y transversal; dado que, la recopilación de datos se ejecuta en un punto determinado y tiempo establecido (Martín et al., 2019).



Dónde:

M: Muestra del estudio (personal asistencial)

Ox: Variable 1 (Desempeño laboral)

Oz: Variable 2 (Calidad del servicio)

r: Relación entre variables

### 3.2. Variables y operacionalización

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

**Definición conceptual:** El trabajo que ejecuta una persona, con la finalidad de adquirir una recompensa; aludiendo que, si cumplen con su trabajo, lograrán su meta (Cárdenas, 2021).

**Definición operacional:** El comportamiento de la variable desempeño laboral, será evaluado en el personal asistencial del Puesto de Salud “Batangrande” mediante la dimensión comportamiento del trabajador, con los indicadores: capacidad, habilidad, cualidad y calidad. La dimensión funciones y tareas, con los indicadores: satisfacción y productividad; las que serán valoradas partiendo de la ejecución del instrumento correspondiente. Esta variable tendrá escala de medición ordinal.

#### **Variable 2: Calidad del servicio**

**Definición conceptual:** Las particularidades en el procedimiento de atención, la relación entre personal asistencial y usuario, periodo de servicio, sistema de atención y la actuación para resolver las dificultades sanitarias, las condiciones institucionales, estructurales y la simplicidad para lograr atención (Llanco, 2022).

**Definición operacional:** El comportamiento de la variable calidad del servicio, será evaluado en el personal asistencial del Puesto de Salud “Batangrande”. Por ende, se emplearán las dimensiones del Servqual (encuestas que se emplean más para examinar servicios) que son: dimensión tangibilidad, con los indicadores: recursos y equipos. La dimensión fiabilidad, con los indicadores: consistencia, interés y servicio. La dimensión capacidad de respuesta, con los indicadores: percepción, comunicación y tiempo. La dimensión seguridad, con los indicadores: confianza y actitud. La dimensión empatía, con los indicadores: identificación y compromiso. Las opciones<sup>8</sup> de respuestas serán con escala ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Agrupación de componentes con particularidades similares (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En este sentido, la población estuvo compuesta por 35 profesionales asistenciales que laboran en las diferentes especialidades del Puesto de Salud “Batangrande”.

Como criterios de selección tenemos: los criterios de inclusión (personal asistencial que trabaje en una entidad pública de salud, personal asistencial que no se encuentre de licencia) y; los criterios de exclusión (personal asistencial que tenga menos de 1 año laborando y personal que no desee participar en la investigación).

**Muestra:** Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señala que la muestra presenta características distintas, que permiten recoger resultados significativos para la investigación; las cuales pueden ser, probabilísticas y no probabilísticas. En este sentido, al estimar que la población es de 35 trabajadores, se acogió el mismo número de profesionales asistenciales que trabajan en el Puesto de Salud “Batangrande”; con la finalidad de obedecer a los objetivos planteados en la realidad problemática (Fuentes, 2020).

**Muestreo:** Método que consiste en captar a un sector de profesionales asistenciales, a fin de obtener información verdadera para la investigación (Feria et al., 2019). Por consiguiente, se utilizó el muestreo No probabilístico por conveniencia; en virtud de, la frecuencia que existe al utilizarlo en los casos donde hay acceso a la muestra (los sujetos de estudio).

**Unidad de análisis:** Otzen & Manterola (2017) indican que las unidades de análisis facilitan la información para consolidar los datos. Por eso, la unidad de análisis estuvo compuesta por el personal asistencial que trabaja en el Puesto de Salud “Batangrande”, conformado por: 2 biólogos, 2 odontólogos, 9 enfermeras, 3 médicos, 1 nutricionista, 5 obstetras, 1 técnica en farmacia, 10 técnicos en enfermería, 2 psicólogos.

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

En toda investigación, se necesita hacer uso de diversas técnicas para recoger la información necesaria. En este contexto, Sánchez et al. (2018) mencionan que, para la recopilación de datos resulta necesario tener un conjunto de recursos.

Por tanto, para efectos de esta investigación se aplicó la encuesta de manera física, por medio de diversos ítems relacionados con las variables: desempeño laboral y calidad del servicio; con la finalidad de observar el comportamiento que adoptan.

Las investigaciones con enfoque cuantitativo se distinguen por utilizar instrumentos medibles, los mismos que deben cumplir ciertos estándares; como ser válidos y confiables. Por ello, para que un instrumento tenga el grado de validez necesaria, la herramienta debe cuantificar la variable que desea medir (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por otro lado, Donayre (2022) señala que un instrumento es confiable cuando se determina que los resultados obtenidos en distintos tiempos no son tan variables aún si se aplicaran en otra población; sin embargo, si ese no fuera el caso se resuelve que el instrumento no cuenta con la confiabilidad para ser medido. Debido a ello, la confiabilidad de los instrumentos fue evaluada mediante el indicador de consistencia y coherencia interna del alfa de Cronbach utilizando el programa SPSS 26.

Tamayo (2019) indica que, dentro de la variedad de instrumentos; el cuestionario es uno de los más utilizados, estando compuesto por preguntas que tienen relación con las variables que se pretenden medir. La validez del contenido de los cuestionarios estuvo otorgada mediante el criterio de juicio de expertos, quienes determinaron si la organización de las interrogantes puede medir lo que se pretende conocer. En este sentido, los instrumentos fueron aprobados por tres expertos que ostentan el grado académico de maestro o doctor, dando conformidad a través de un modelo estándar de investigación establecido por la universidad.



### **3.5. Procedimientos**

En la etapa de ejecución de la presente investigación, se solicitó mediante carta dirigida al jefe del establecimiento de salud, su consentimiento y conformidad para aplicar los cuestionarios de manera presencial al personal asistencial a su cargo. Luego, se explicó el objetivo del proyecto de investigación al personal asistencial, dándoles a conocer el formato de consentimiento informado para participar del estudio, consignar los horarios y disponibilidad para la aplicación de los cuestionarios. Finalmente, se trasladaron las respuestas a una data del programa Excel y SPSS 26 a fin de realizar el análisis.

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

Inmediatamente después de obtenidos los datos serán trasladados a Excel y programa SPSS 26, con la intención de realizar el análisis inferencial y descriptivo. Los datos se presentarán mediante tablas y gráficos estadísticos. Luego, se procedió a realizar el análisis e interpretación; teniendo en consideración el marco teórico de referencia.

Por otro lado, el estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach determinó la confiabilidad de los instrumentos; este procedimiento fue verificado mediante la prueba F (ANOVA).

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se respaldó en los principios del Informe Belmont (1978): beneficencia, respeto y justicia, orientados en salvaguardar la integridad del personal asistencial involucrado en el estudio. Además, estuvo sujeta previamente a la evaluación por parte del Código de ética de la universidad. Conjuntamente, se le informó al personal asistencial sobre las características del estudio que pudieron influir en su decisión a participar. También, se aclararon las interrogantes suscitadas en la recolección de datos, dando de conocimiento que la participación es voluntaria y los datos obtenidos serán confidenciales. En este sentido, se respetó la libertad del personal asistencial para abandonar el estudio, sin que ello suscite temor a represalias de cualquier tipo. Finalmente, se les hizo entrega, en caso lo solicitaron; de los resultados obtenidos en el cuestionario realizado.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se muestra el análisis que corresponde al objetivo general: determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023.

**Tabla 1**

*Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio*

		<b>Desempeño laboral</b>	<b>Calidad del servicio</b>
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,473**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	35	35
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,473**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	35	35

En la Tabla 1, se observó que el valor de coeficiente de correlación es positiva moderada igual a 0,473 por tanto, existe relación entre ambas variables, con significancia bilateral de  $0.004 < 0.05$ , lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En la siguiente tabla, se indica el análisis que corresponde al objetivo específico 1: identificar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial que labora en un puesto de salud de Pítipo, 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de desempeño laboral*

		<b>Comportamiento del trabajador</b>		<b>Funciones y tareas</b>	
		f	%	f	%
Desempeño laboral	Bajo	2	5.7	2	5.7
	Medio	10	28.6	14	40.0
	Alto	23	65.7	19	54.3
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Conforme a los resultados conseguidos de la encuesta, el 65,7% de los colaboradores encuestados se ubican en un nivel alto en lo que se relaciona al comportamiento de desempeño laboral del personal asistencial que labora en un puesto de salud de Pítipo, 2023; el 28,6% está en nivel medio el 5,7% en nivel bajo. Por otro lado, en lo relacionado a la dimensión de funciones y tareas el 54,3% se ubica en un nivel alto, el 40,0% en un nivel medio y 5,7% en un nivel bajo.

En la siguiente tabla, se evidencia el análisis que corresponde al objetivo específico 2: establecer el nivel de la calidad del servicio del personal asistencial que labora en un puesto de salud de Pítipo, 2023.

**Tabla 3**

*Nivel de la calidad del servicio*

		Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad del servicio	Bajo	8	22.8	1	2.9	2	5.7	1	2.9	1	2.9
	Medio	24	68.6	7	20.0	26	74.3	7	20.0	20	57.1
	Alto	3	8.6	27	77.1	7	20.0	27	77.1	14	40.0
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Conforme a los resultados conseguidos de la encuesta en la tabla apreciamos que en la dimensión de Tangibilidad predomina el nivel medio con 68,6%; seguido del nivel bajo con 22,8% y cierra el nivel alto con 8,6%. En lo que respecta a la dimensión de fiabilidad predomina el nivel alto con 77,1%; seguida por el nivel medio con 20,0% y cierra el nivel bajo con 2,9%. En la dimensión capacidad de respuesta el nivel que predomina es el 74,3%, seguido por el nivel alto con 20,0% y cierra el nivel bajo con 5,7%. En cuando a la dimensión de seguridad predomina el nivel alto con 77,1% seguida por el nivel medio con 20,0% y cierra el nivel bajo con 2,9%. En lo que concierne a la dimensión de empatía el nivel medio alcanzó el 57,1% el nivel alto 40,0% y el nivel bajo 2,9%.

En la siguiente tabla, apreciamos el análisis que corresponde al objetivo específico 3: analizar el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio al usuario en un puesto de salud de Pítipo, 2023.

**Tabla 4**

*Nivel de desempeño laboral y la calidad del servicio por dimensión e indicador*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones / Indicadores</b>		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
Desempeño laboral	Comportamiento del trabajador	f	2	10	23	35
		%	5.7	28.6	65.7	100.0
	Capacidad	f	7	22	6	35
		%	20.0	62.9	17.1	100.0
	Habilidad	f	2	24	9	35
		%	5.7	68.6	25.7	100.0
	Cualidad	f	3	7	25	35
		%	8.6	20.0	71.4	100.0
	Calidad	f	2	25	8	35
		%	5.7	71.4	22.9	100.0
	Funciones y tareas	f	2	14	19	35
		%	5.7	40.0	54.3	100.0
	Satisfacción	f	2	20	13	35
		%	5.7	57.1	37.2	100.0
Productividad	f	1	5	29	35	
	%	2.8	14.3	82.9	100.0	
Tangibilidad	f	8	24	3	35	
	%	22.8	68.6	8.6	100.0	
Recursos	f	5	29	1	35	
	%	14.3	82.9	2.8	100.0	
Equipos	f	13	21	1	35	
	%	37.1	60.0	2.9	100.0	
Fiabilidad	f	1	7	27	35	
	%	2.9	20.0	77.1	100.0	
Consistencia	f	1	27	7	35	
	%	2.9	77.1	20.0	100.0	
Interés	f	2	3	30	35	
	%	5.7	8.6	85.7	100.0	
Servicio	f	1	28	6	35	
	%	2.9	80.0	17.1	100.0	
Calidad del servicio	Capacidad de respuesta	f	2	26	7	35
		%	5.7	74.3	20.0	100.0
	Percepción	f	8	14	13	35
		%	22.9	40.0	37.1	100.0
	Comunicación	f	1	27	7	35
		%	2.9	7.1	90.0	100.0
	Tiempo	f	3	32	0	35
		%	8.6	91.4	0	100.0
	Seguridad	f	1	7	27	35
		%	2.9	20.0	77.1	100.0

Confianza	f	1	21	13	35
	%	2.9	60.0	37.1	100.0
Actitud	f	2	33	0	35
	%	5.7	94.3	0.0	100.0
Empatía	f	1	20	14	35
	%	2.9	57.1	40.0	100.0
Identificación	f	4	27	4	35
	%	11.4	77.2	11.4	100.0
Compromiso	f	1	28	6	35
	%	2.9	80.0	17.1	100.0

Según se aprecia en la variable desempeño laboral, en la dimensión comportamiento del trabajador predomina el nivel alto (65,7%), pero a nivel de indicadores predomina el nivel medio capacidad (62,9%), habilidad (68,6%), calidad (71,4%) solo el indicador cualidad alcanzó nivel alto (71,4%). En lo que se refiere a la dimensión funciones y tareas el indicador satisfacción alcanzó nivel medio (57,1%) y la dimensión productividad alcanzó un nivel alto (82,9%). En el análisis de la variable calidad del servicio predomina el nivel medio en la dimensión Tangibilidad, figuran el indicador recursos (82,9%) y el indicador equipos (60,0%); en la dimensión fiabilidad se aprecia al indicador consistencia (77,1%) y el indicador servicios (80,0%). En lo referido a la dimensión capacidad de respuesta, sus indicadores percepción (40,0%) y tiempo (91,4%), en cuanto a la dimensión seguridad, los indicadores confianza (60,0%) y actitud (94,3%). Cerrando el nivel medio en la dimensión empatía vemos al indicador identificación (77,2%) y compromiso (80,0%).

Respecto al nivel alto en la dimensión comportamiento se visualiza en su indicador cualidad (71,4%); en la dimensión funciones y tareas el indicador productividad (85,7%). En la variable calidad de servicio el nivel alto corresponde a dimensión fiabilidad con su indicador interés (85,7%); dimensión capacidad de respuesta con su indicador comunicación (90,0%).

Respecto a nivel bajo los porcentajes más resaltantes son de la variable desempeño laboral, dimensión comportamiento, indicador capacidad (20,0%) en lo que se refiere a la variable calidad de servicio, dimensión tangibilidad, indicador equipos (37,1%), dimensión capacidad de respuesta, indicador percepción (22,9%).

## V. DISCUSIÓN

Se prueba que la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, es significativa en el nivel 0,01, al alcanzar significancia bilateral de 0,004; igualmente visualizamos que la correlación de Pearson es 0,473 lo que determina que rechace la hipótesis nula y acepte la alterna. Vale precisar que, cuando el desempeño laboral se disminuye, la calidad del servicio también lo hará.

Resultados parecidos obtuvo López (2019) en su investigación magistral denominada “Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote” obtuvo como resultado, que el desempeño de los trabajadores y la satisfacción del usuario tienen una correlación, por lo tanto, ambos arrojaron un porcentaje superior al 50%, y mantuvieron esos mismos órdenes los demás indicadores sobre desempeño laboral y satisfacción del usuario, en razón a ello llegó a la conclusión que el desempeño de los trabajadores presenta una relación recíproca a nivel moderado con las tareas asignadas, en la misma línea Espinoza & Estrada (2019) en su estudio Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en los colaboradores Administrativos de la red de salud II, esta investigación apuntó a identificar la relación existente entre motivación, satisfacción y desempeño laboral. En este sentido, se halló una correlación moderada (Rho de Spearman= 0,459) y significativa ( $p= 0,001$ ) entre motivación y desempeño laboral, lo que permite asegurar que existe relación directamente proporcional entre estas variables; es decir, a mayor motivación mejor desempeño, igualmente, evidenciaron la existencia de una asociación significativa entre desempeño laboral y la satisfacción laboral, esto determinado por una correlación moderada (0,597) significativa ( $p=0,000$ ) entre satisfacción y desempeño laboral; según Cabrera (2022) en su investigación desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un centro de salud de la región Lambayeque, determinaron que el desempeño laboral se comprueba que  $r=0.05$  es menor a 0.29 de acuerdo con la correlación de Spearman, que significa que existe una relación significativa entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la región Lambayeque, por ello, se comprueba que, la calidad de servicio que ofrece el

personal está sujeta al nivel de desempeño laboral. Al determinar los niveles de la calidad de servicio del personal del Centro de salud de la región Lambayeque, Los resultados representan que la mayoría tiene un nivel bajo de elementos tangibles respecto a la calidad de servicio del personal; por ende, se debe priorizar la mejora de los equipos e infraestructura del establecimiento; asimismo, cuidar la imagen de los trabajadores frente al servicio que se brinda. Hoyos & Moreno (2019) en su estudio denominado Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, evidenciaron una relación positiva entre ambas variables; pero, en un nivel inferior y desfavorable. La asociación encontrada es significativa ( $p < 0,05$ ) entre satisfacción laboral y grado de desempeño laboral con baja correlación y negativa ( $R = -0.169$ ), respecto a la dimensión satisfacción por el trabajo con desempeño laboral es significativa ( $p < 0,05$ ); el grado de correlación es negativa y muy baja ( $R = -0,183$ ).

Respecto a la hipótesis general planteada se precisa que existe influencia entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023, de manera positiva moderada.

Con respecto al OE1, referido al nivel del desempeño laboral del personal asistencial que labora en un puesto de salud de Pítipo, 2023; conforme a los resultados conseguidos en relación a la dimensión de comportamiento del trabajador el nivel alto representa un 65,7%; el nivel medio 28,6% y el nivel bajo 5,7%. Por otro lado, en lo se refiere a la dimensión de funciones y tareas el 54,3% se ubica en un nivel alto, el 40,0% en un nivel medio y 5,7% en un nivel bajo. Bajo estas perspectivas el personal asistencial que labora en un puesto de salud de Pítipo, se ubica en un nivel alto del desempeño laboral.

En analogía con lo antepuesto Quintana & Tarqui (2020) en su investigación “desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao”, determino que el personal, mayoritariamente en un 76,5%, posee un desempeño competente (nivel alto) y el 24,5% presentó insuficiente desempeño (nivel medio), no obstante, es imprescindible que el hospital realice una adecuada gestión con la intención de mejorar el desempeño en su personal. Según Sariköse & Göktepe (2022) en su artículo



“Efectos de las características individuales, profesionales y del ambiente de trabajo de los enfermeros en el desempeño laboral”, muestran que el desempeño laboral de las sanitarias se vio afectado por cinco variables ( $R^2 = 59\%$ ,  $p < .05$ , dentro de las cuales se aprecian la asignación del personal y recursos adecuados, habilidades en la gestión, dirección, solidaridad entre colegas y el nivel de educación fueron factores importantes que afectan el desempeño laboral.

Considerando que, el desempeño laboral se refiere al rendimiento que tiene cada trabajador con respecto a la actividad o tarea encomendada y el desenvolvimiento que posee, entonces debemos tener en cuenta lo conceptualizado por Cuesta et al. (2018) quienes consideran al desempeño laboral como aquel proceso que extienden e incorporan los trabajadores en su quehacer laboral, así mismo sostiene que la inmovilización del personal existente busca, en esencia, resaltar a los trabajadores con un potencial alto, definido como el talento para desarrollar sus funciones. De la misma manera, Morales (2018) menciona como la subordinación del desempeño laboral a la variedad de políticas y prácticas relevantes, de quienes son los responsables de direccionar los recursos humanos. También, brindar espacios agradables, inequívocos e igualitarios para el crecimiento de sus trabajadores (Valencia, 2018). Bajo estas perspectivas Cabrera (2022) en su investigación cuantitativa, determinó el influjo del desempeño laboral y la calidad. Se aplicó un cuestionario a una muestra representada por 59 profesionales de la salud. Los resultados muestran: los profesionales tienen un desempeño laboral en categoría media al 53% y, el resto evidencian una categoría baja al 47%. A la conclusión que arribó la investigación fue que, la calidad de servicio ofrecida por el personal está sujeta a su nivel de desempeño laboral.

Con respecto al OE2, referido a establecer el nivel de la calidad del servicio al usuario que acude a un puesto de salud de Pítipo, 2023; según los resultados conseguidos de la encuesta en la tabla apreciamos que a nivel dimensional el predominio corresponde al nivel alto, por ello, en la dimensión de fiabilidad el nivel alto alcanzó 77,1%; en la dimensión de seguridad el nivel alto también alcanzó el 77,1%. En lo que se refiere al nivel medio la dimensión de Tangibilidad alcanzó 68,6%; y la dimensión capacidad de respuesta registra un

74,3%; en cambio la dimensión empatía tiene un 57,1%. En lo que se refiere al nivel bajo la mayoría de dimensiones alcanzaron 2,9%.

Estos resultados concuerdan con lo expresado por Del Estal & Melián (2022) en su artículo denominado “Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción del paciente en Atención Primaria”, por tal motivo cualitativamente evaluó la relevancia del deber profesional del personal sanitario en los usuarios del primer nivel de atención, obteniendo como resultado que el compromiso organizacional de los trabajadores influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de los centros de salud, esto determina que a más compromiso laboral mayor será la demanda de los profesionales; esto mejorara la calidad a los usuarios. En la misma línea Delgado et al. (2019) en su artículo “Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado” llegó a la conclusión que en un 93.5% el personal de enfermería brinda buena atención; favoreciendo en la conexión paciente –enfermera. Contrario a lo antepuesto, Inga y Arosquipa (2019) en su investigación denominada: “Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención” analizó los avances en el campo de la gestión y desarrollo de los Recursos humanos en el Sector Salud en los últimos años, en su resultado destaca la importancia que tiene la calidad de atención para los pacientes. En dirección opuesta el análisis anterior Sharifi et al. (2021) en su investigación transversal, de Evaluación sobre la calidad de los servicios prestados por los centros de salud en Mashhad, Irán; relacionados a la calidad de servicio, determinaron que la asistencia prestada en el sector salud iraquí no cubre las necesidades del usuario, la brecha de calidad en los servicios prestados fue igual a -1,7. La empatía fue la dimensión de calidad más alta (-2,019) según el modelo SERVQUAL, y la dimensión de eficiencia fue la más alta según el modelo HEALTHQUAL (-1,761). En relación a la dimensión de empatía los resultados Cabrera (2022) representan que la mayoría tiene un nivel medio de empatía respecto a la calidad de servicio del personal; por ende, se debe fortalecer la atención personalizada de acuerdo con las necesidades e intereses de los usuarios, en cuanto a la dimensión de fiabilidad los resultados obtenidos precisan que un gran porcentaje tiene un nivel bajo de fiabilidad respecto a la

calidad de servicio del personal; por lo tanto, se debe promover un servicio de forma confiable, rápida y segura para los usuarios que asisten al Centro de Salud; en lo que respecta a la dimensión capacidad de respuesta, los resultados representan que la mayoría tiene un nivel bajo de capacidad de respuesta en la calidad del servicio del personal; entonces, es necesario fortalecer los compromisos asumidos de los trabajadores para brindar un servicio rápido para los usuarios, continuando con sus resultados de Cabrera la dimensión de seguridad: representan que la mayoría tiene un nivel medio de seguridad respecto a la calidad de servicio del personal; por ende, es importante reforzar los conocimientos para responder a las consultas de los usuarios y brindar la confianza a los usuarios.

Teóricamente hay que tener en cuenta lo exteriorizado por Reyes & Zavala (2021) quienes refieren que el servicio con calidad es el desafío que afrontan en la actualidad las entidades de servicio público por lo que es necesario hacer un diagnóstico de la población sobre expectativas y necesidades para después plantear un plan de acción en busca de alcanzar un nivel de satisfacción adecuado.

En relación al OE3 en cuanto al análisis del desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio al usuario en un puesto de salud de Pítipo, 2023, observamos que las dimensiones comportamiento y funciones y tareas tienen nivel para el primero 65,7% y para el segundo 54,3%. Si visualizamos los resultados de los niveles según indicadores el nivel medio del indicador capacidad alcanzó 62,9%; en el mismo nivel el indicador habilidad está representado por 68,6%; igualmente el indicador calidad está representado por 71,4%. En esta dimensión solo el indicador cualidad alcanzó mayor representatividad en el nivel alto con 71,4%. En la dimensión de tareas y funciones el indicador satisfacción tiene mayor representatividad en el nivel medio con 57,1% y el indicador productividad está predominado por el nivel alto en un 82,9%.

Guardando similitud en el análisis, pero con diferentes denominaciones de sus indicadores Alvarado & Pinduisaca (2019) en su investigación cuantitativa, determinaron que las razones que impactan en la labor del personal de

enfermería del área de internamiento del Hospital Materno – Infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel, que determinan menoscabo en el rendimiento laboral de los profesionales de enfermería, se dan por el exceso de trabajo, las restricciones de programas de motivación y capacitación. El análisis cuantitativo de Chayan (2021), delimitó la relación entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Paúl Harris de José Leonardo Ortiz. Los resultados obtenidos demuestran mayoritariamente que el desempeño laboral, está en un nivel medio, con 63 %; en tanto que, el 26%, en el nivel bajo y un 11%, en el nivel alto. Por ello, se llegó a la conclusión que es imprescindible mejorar el grado del desempeño laboral en sus profesionales para brindar satisfacción a los usuarios que acuden al centro de salud.

De manera contradictoria Hoyos & Moreno (2019) en su investigación correlacional y transversal en el Hospital Sergio E. Bernales de Comas, evidenciaron una relación positiva entre ambas variables; pero, en un nivel inferior y desfavorable.

Los resultados guardan coherencia con las teorías expuestas por Canzio (2019) comenta en razón a la calidad del servicio que, las entidades responsables deben ofrecer un buen mantenimiento competente, acorde a la demanda, garantizado, alcanzable, congruente en el tiempo y espacio. Barboza et al. (2021) señala al desempeño laboral como el nivel que posee el personal para cumplir con las exigencias laborales inherentes a su profesión y, está constituido por sus conocimientos, capacidades, habilidades, aptitudes, así como por la motivación que percibe en su entorno laboral. Cárdenas (2021) el comportamiento del trabajador, que evalúa las características del trabajador para desarrollar y cumplir con los requerimientos asignados en la institución, a tal efecto debe presentar capacidades y habilidades para realizar las tareas encomendadas de forma adecuada y congruente al puesto asignado, con ello alcanzará sus metas. Lahite & Céspedes (2020) la importancia de valorar el desempeño del personal está en restablecerlo para cumplir las metas propuestas y, a su vez estimar el nivel de eficacia y eficiencia con las que desempeñan sus labores.

## VI. CONCLUSIONES

Se logra concluir de la investigación lo siguiente:

1. El desempeño laboral y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023, no es bilateralmente significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. En ese sentido la prueba de hipótesis a través del coeficiente estadístico de Pearson, muestran un valor de significancia de (0,004) y un nivel de correlación de (0.473), por lo tanto, existe una relación estadística directa, esto prueba que la calidad del servicio que ofrece el personal estará sujeta al nivel de desempeño laboral.
2. El desempeño laboral en un puesto de salud de Pítipo, 2023, es del 5,7% nivel bajo, del 28,6% nivel medio y del 65,7% nivel alto, estos indicadores relacionados con la dimensión Comportamiento del trabajador. En lo referido a la dimensión Funciones y tareas es del 5,7% nivel bajo, del 40,0% nivel medio y del 54,3% nivel alto, esto significa que en gran porcentaje los trabajadores no cumplen al 100,0% las capacidades para lograr un desempeño laboral efectivo.
3. La calidad del servicio al usuario en un puesto de salud de Pítipo, 2023, es del 22,8% nivel bajo, del 74,3% nivel medio y del 77,1% nivel alto, lo que simboliza que en su mayoría el personal asistencial se percibe en un nivel medio y alto según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; sin embargo, se percibe en un nivel bajo en la dimensión tangibilidad, lo que significa que considera que el ambiente físico del establecimiento dificulta la calidad del servicio al usuario.
4. El desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023, según el análisis para el desempeño laboral y es del 22,8% nivel bajo, del 74,3% nivel medio y del 77,1% nivel alto para la calidad del servicio, esto prueba la existencia de una relación positiva moderada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Considerando que se logra demostrar la existencia de una relación bilateral significativa moderada positiva, se recomienda a la dirección de la institución en estudio lo siguiente:

1. Promover, por medio del jefe del establecimiento de salud la capacitación constante para sus trabajadores, a fin de mejorar las atenciones y cubrir las exigencias del usuario, buscando una relación positiva alta y óptima calidad del servicio.
2. Priorizar, por medio del jefe del establecimiento de salud las acciones de gestión administrativa, para crear un plan de gestión de la calidad del servicio con políticas de incentivos al personal, de acuerdo con las posibilidades del puesto de salud, así se logrará potenciar las fortalezas del desempeño laboral.
3. Fortalecer, por medio del jefe del establecimiento de salud las actividades productivas de los trabajadores, con el fin de optimizar la calidad de su labor, para ello, se debe motivar el interés para alcanzar los objetivos del puesto de salud, esto con el propósito de lograr brindar calidad total del servicio.
4. Proponer, por medio del jefe del establecimiento de salud el desarrollo de investigaciones relacionadas al tema para explotar el talento y capacidades del personal, y lograr mejorar los servicios que presta el establecimiento de salud.

## REFERENCIAS

- Abdullah, M.I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8 (2), pp. 607-619. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85093695398&doi=10.1002%2fnop2.665&partnerID=40&md5=15524085655ba>
- Aguirre, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017. [Tesis de Pos grado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, C. y Pinduisaca, E. (2019). Factores que inciden en el Desempeño Laboral del profesional de Enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo De Procel Del Periodo Mayo –Agosto 2019. Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012>
- Asaria, M., McGuire, A., Street, A. (2022). The impact of management on hospital performance. *Fiscal Studies*, 43 (1), pp. 79-95. Cited 1 time. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85122765034&doi=10.1111%2f1475-5890.12293&partnerID=40&md5=63b52>
- Arias, J. (2020). Técnica e Instrumentos de investigación científica. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>

- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 92-101. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Bernardo, M. (2019). Metodología de la investigación- Manual del estudiante. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Cabrera, D. (2022). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un centro de salud de la región Lambayeque. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78133>
- Campos, F. (2020). Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45242/Campos%20PFJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45242/Campos%20PFJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>.



Cárdenas, M. (2021). Factores de riesgo y desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización del H.M.Y.M. de Loja 2021. [Tesis de Posgrado]. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67793/Salinas\\_CYC-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67793/Salinas_CYC-SD.pdf?sequence=1)

Chayan, D. (2021). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58479>

Chiavenato. (2020). Administración recursos humanos. México: McGraw-Hill. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>

Costa, D., Moura, G., Moraes, M., Santos, J., & Magalhaes, A. (2019). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Gaucha de Enfermagem*.

Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A. y Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii04118.pdf>.

De las Heras-Rosas, C., Herrera, J., Rodríguez-Fernández, M. (2021). Organisational commitment in healthcare systems: A bibliometric análisis *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (5), art. no. 2271, pp. 1-21. Cited 8 times. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

85101229131&doi=10.3390%2fijerph18052271&partnerID=40&md5=cb7ab80

Del Estal García, M. C., & Melián González, S. (2022). Importance of health care personnel commitment for patient satisfaction in Primary Care. *Atencion primaria*, 54(4), 102281. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.10228>

Delgado, J., Bueno, C., Brito, H. (2019). Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928/988>

Departamento de Salud, Educación y Bienestar (1979). Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación. [https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe\\_belmont.html](https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html)

Donayre, M. (2022). Motivación y desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Tumbes, 2021. [Tesis de Posgrado]. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80462/Donayre\\_GMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80462/Donayre_GMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espinoza, N., & Estrada, J. (2019). Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en los colaboradores Administrativos de la red de salud II Cajamarca 2018 (Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Repositorio Institucional, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1191>

Feria, H., Blanco, M., & Valledor, R. (2019). La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica. <http://edacunob.ult.edu.cu/bitstream/123456789/90/1/La%20dimensi%C3%B3n%20metodol%C3%B3gica%20del%20dise%C3%B1o%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

Fuentes, D. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>

Fuentes, P., Bravo, M., Guillén, M. (2019) Perceived quality of care and satisfaction for deaf people with regard to primary care in a Health Area in the region of Murcia [Article@Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un área de Salud de la Región de Murcia]. *Enfermería Global*, 18 (2), pp. 303-322. Cited 3 times. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85063913135&doi=10.6018%2feglobal.18.2.344761&partnerID=40&md5>

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Teseo.

García, J. & Gómez, A. (2022) Calidad y Satisfacción por servicios generales domiciliarios relacionados al análisis de sentimientos y emociones desde textos de postulación del personal técnico con el Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN) CISCI 2022 - Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática, Decimo Noveno Simposium Iberoamericano en Educación, Cibernética e Informática - Memorias, pp. 48-53. ) <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2->

s2.0-

85137308261&doi=10.54808%2fCISCI2022.01.48&partnerID=40&md5=

3

Gonzales, R. (2021). LA calidad de la atención en salud. suplemento oral. <http://www.cmd.buap.mx/oral/40%20Suplemento1/01%20La%20calidad%20de%20la%20atencion%20en%20salud.pdf>

Goula, A., Markou, T., Pierrakos, G., Latsou, D., Dimakou, S., Stamouli, A., Natsis, C. (2019). Satisfaction of Internal Customers in a Public University Hospital. Springer Proceedings in Business and Economics, pp. 179-190. Cited 1 time. [https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85123422994&doi=10.1007%2f978-3-030-12453-3\\_21&partnerID=40&md5](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85123422994&doi=10.1007%2f978-3-030-12453-3_21&partnerID=40&md5)

Granero, A. (2017). Calidad de vida laboral de las enfermeras Evaluación y propuestas de mejora. Universidad de Barcelona. <https://acortar.link/eMw5Kt>

Heredia, G. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud de San Martin de Porres, 2020. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65197/Hereidia\\_PGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65197/Hereidia_PGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández-Sampieri & Mendoza. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS. <https://acortar.link/J8XtH>

Hoyos, L. & Moreno, F. (2019). Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019. [Tesis para optar el grado de Magister]. Recuperado de:

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4644/T061\\_70125578\\_75603371\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4644/T061_70125578_75603371_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Inga, F. & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 312-318. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Javed, S.A., Liu, S., Mahmoudi, A., Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *International Journal of Health Planning and Management*, 34 (1), pp. e168-e182. Cited 61times. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85052811219&doi=10.1002%2fhpm.2629&partnerID=40&md5=3cfde8d99c6799d732c>

Kerrissey, M., Novikov, Z., Tietschert, M., Phillips, R., Singer, S.J. (2023). The ambiguity of “we”: Perceptions of teaming in dynamic environments and their implications. *Social Science and Medicine*, 320, art. no. 115678. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85146647780&doi=10.1016%2fj.socscimed.2023.115678&partnerID=40>  
&

Laguna, A., Obregón, E., & Quijada, R. (2019). Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2523>.

Limo, J. (2018). Análisis de la estrategia de seguridad del paciente en el Perú. Lima: REP SAC.

- Llanco, A. (2022). Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal- 2022. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103209>
- Luna Montesdeoca, O. Y., Ronald Armendariz, C., & Andrade Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202019000500327&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202019000500327&lng=es&tlng=es)
- Martínez-Fernández, M., Castiñeiras-Martín, S., Liébana-Presa, C., Fernández-Martínez, E., Gomes, L., Marques-Sanchez, P. (2022) SBAR Method for Improving Well-Being in the Internal Medicine Unit: Quasi-Experimental Research *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19 (24), art. no. 16813. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85144562008&doi=10.3390%2fijerph192416813&partnerID=40&md5=5d3f3ba7b629dad78c92955f688004>
- McGuire, S., Luke, A., Klassen, A., Myers, L., Mullan, A.F., Sztajnkrzyer, M.D. (2021). It's Time to Talk to Prehospital Providers: Feedback Disparities among Ground-Based Emergency Medical Services Providers and its Impact on Job Satisfaction. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36 (4), pp. 486-494. Cited 2 times. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

85109024101&doi=10.1017%2fS1049023X21000601&partnerID=40&md

5

Ministerio de Salud. (2018). Mejorar el desempeño del personal de salud para una atención de calidad. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud

PARSALUD

II

[http://www.parsalud.gob.pe/phocadownloadpap/documentos/publicacion/esinstitucionales/HOJAS%20INFOR\\_4rhus.pdf](http://www.parsalud.gob.pe/phocadownloadpap/documentos/publicacion/esinstitucionales/HOJAS%20INFOR_4rhus.pdf)

Mondragón, A. (2021). La seguridad del paciente: un componente de las políticas de salud que hay que fortalecer en América Latina. *Rev. Panamericana de Salud Pública.* 31 (6),

[https://www.scielosp.org/article/rpsp/2012.v31n6/531-532/.](https://www.scielosp.org/article/rpsp/2012.v31n6/531-532/)

Nanquen, P. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77269/Nanquen\\_CPM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77269/Nanquen_CPM-SD.pdf?sequence=1)

Otoum, R., Hassan, I.I., Ahmad, W.M.A.W., Al-Hussami, M., Nawi, M.N.M. (2021) Mediating role of job satisfaction in the relationship between job performance and organizational commitment components: A study among nurses at one public university hospital in malaysia. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 17 (3), pp. 197-204. Cited 1 time.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

85116011049&partnerID=40&md5=f637bd488d74fbf40930847460ecbc5

9

- Pérez Pulido MO, Orlandoni Merli G, Ramoni Perazzi J. (2018) Un enfoque integrado de la motivación de los recursos humanos y la calidad de los servicios de salud. with a SixSigma approach. Revista Cubana de Salud Pública. 2018;44(2):325–43.
- Quintana, A. & Tarqui, C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú.  
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
- Ranaweera, C., Office, C., & Dharmasiri, A. (2019). Generation Y and Their Job Performance. ResearchGate, 21(January), 39–82. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/330358965\\_Generation\\_Y\\_and\\_Their\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/330358965_Generation_Y_and_Their_Job_Performance)
- Roussel, P. (2022) Impact of a quality management model of an immunization service of the Hospital de Alta Complejidad El Cruce [Article@Impacto de un modelo de gestión de la calidad de un servicio de inmunización del Hospital de Alta Complejidad El Cruce. Salud, Ciencia y Tecnologia, 2, art. no. 44. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85146023783&doi=10.56294%2fsaludcyt202244&partnerID=40&md5=3b85146023783>
- Sarıköse, S., Göktepe, N. (2022). Effects of nurses’ individual, professional and work environment characteristics on job performance Journal of Clinical Nursing, 31 (5-6), pp. 633-641. Cited 6 times.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85108297298&doi=10.1111%2fjocn.15921&partnerID=40&md5=8dbb835cadd04feee6b17e>

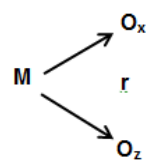


- Sharifi, T., Hosseini, SE., Mohammadpour, S. et al. (2021) Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. BMC Health Serv Res. 21, 397. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>
- Sharma, D., Shah, U., Patel, R., Gupta, V., Singh, U. (2018) Determinants of job satisfaction amongst medical officers of primary health centre in Anand District, Gujarat, India. Journal of Clinical and Diagnostic Research, 12 (4), pp. LC13-LC17. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85046649450&doi=10.7860%2fJCDR%2f2018%2f26735.11430&partnerID>
- Silva, G., Yam, A., Court, J., Imtiaz, R., Chisholm, C. (2021) Constructing high-quality rest facilities to maximise performance and ensure patient safety BMJ Open Quality, 10 (3), art. no. e001403,. Cited 1 time. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85111358474&doi=10.1136%2fbmj-oq-2021-001403&partnerID=40&md5>
- Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Tesis de Maestría en Dirección de Empresas. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>.

- Villanueva, R. (2022). *Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97350/Villanueva\\_SRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97350/Villanueva_SRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wu, H.-H., Lee, Y.-C., Huang, C.-H., Li, L. (2023) Healthcare professional's perception of patient safety assessed by the hospital survey on patient safety culture in Taiwan: a systematic review. *TQM Journal*, 35 (3), pp. 615-629. Cited 1 time. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85126326637&doi=10.1108%2fTQM-11-2021-0317&partnerID=40&md5>
- Yaipén, J. (2020) *Gestión del talento humano para optimizar el desempeño laboral en el hotel Valle del Sol de la ciudad de Chiclayo –región Lambayeque*, 2019. <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/379>.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b> ¿Cuál es la influencia que existe entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023.	<b>H1:</b> Existe influencia entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023.  <b>H0:</b> No existe influencia entre el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo, 2023.	<b>V.I.:</b> Desempeño laboral	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS:</b> Está constituida por el personal asistencial del Puesto de Salud "Batangrande".  <b>POBLACIÓN:</b> 35 trabajadores asistenciales.  <b>MUESTRA:</b> Al considerarse que la población es de 35 trabajadores asistenciales, se tomará como muestra la misma cantidad de trabajadores asistenciales que laboran en la entidad.	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo - correlacional  <b>Tipo de investigación:</b> Básica  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental - transversal   <p>Donde:            M: Muestra del estudio (personal asistencial)            Ox: Variable 1 (Desempeño laboral)            Oy: Variable 2 (Calidad del servicio)            r: Relación entre ambas variables</p>	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Tablas Estadígrafos
	<b>Objetivos Específicos:</b> 1. Identificar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial que labora en un puesto de salud de Pítipo, 2023. 2. Establecer el nivel de la calidad del servicio al usuario que acude a un puesto de salud de Pítipo, 2023. 3. Analizar el desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio al usuario en un puesto de salud de Pítipo, 2023.		<b>V.D.:</b> Calidad del servicio			

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	El trabajo que ejecuta una persona, con la finalidad de adquirir una recompensa; aludiendo que, si cumplen con su trabajo, lograrán su meta (Cárdenas, 2021).	El comportamiento de la variable desempeño laboral, será evaluado en el personal asistencial del Puesto de Salud "Batangrande" mediante las dimensiones: comportamiento del trabajador y, funciones y tareas; las que serán valoradas partiendo de la ejecución del instrumento correspondiente.	Comportamiento del trabajador	Capacidad Habilidad Cualidad Calidad	Ordinal
			Funciones y tareas	Satisfacción Productividad	
Calidad del servicio	Las particularidades en el procedimiento de atención, la relación entre personal asistencial y usuario, periodo de servicio, sistema de atención y la actuación para resolver las dificultades sanitarias, las condiciones institucionales, estructurales y la simplicidad para lograr atención (Llanco, 2022).	El comportamiento de la variable calidad del servicio, será evaluado en el personal asistencial del Puesto de Salud "Batangrande". Por ende, se emplearán las dimensiones del Servqual (encuestas que se emplean más para examinar servicios) que son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Recursos Equipos	
			Fiabilidad	Consistencia Interés Servicio	
			Capacidad de respuesta	Percepción Comunicación Tiempo	
			Seguridad	Confianza Actitud	
			Empatía	Identificación Compromiso	

Fuente: Elaboración propia.

### ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a):

Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, cuya aplicación será de uso exclusivo para el avance de la investigación denominada: Desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo. Se agradece su participación.

#### Datos Informativos:

Género: M  F

Edad: .....

Profesión: .....

Marque con un aspa (X) la alternativa que mejor valora cada ítem

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR</b>						
<b>Indicadores de capacidad</b>						
1	¿Requiere de la supervisión constante en el establecimiento de salud para desempeñarse de manera óptima?					
2	¿Cumple las exigencias asignadas en el servicio por parte del establecimiento de salud?					
3	¿Su puesto laboral le permite brindar y reforzar los conocimientos necesarios para la realización de sus funciones?					
<b>Indicadores de habilidad</b>						
4	¿Es capaz de adaptarse a los cambios en su puesto laboral?					
5	¿Cuenta con los recursos personales y profesionales para resolver situaciones de emergencia?					
<b>Indicadores de cualidad</b>						
6	¿Su persona acude puntualmente al establecimiento de salud para el desarrollo de sus funciones?					
7	¿Se dirige con respeto al usuario dentro de su desempeño laboral?					
8	¿Se respeta el periodo de descanso asignado por el establecimiento de salud producto de su desempeño laboral?					
<b>Indicadores de calidad</b>						
9	¿Utiliza adecuadamente los recursos logísticos del establecimiento de salud para el desempeño de sus funciones dentro de su actividad laboral?					
10	¿Brinda un servicio de calidad al usuario en el tiempo establecido por el establecimiento de salud?					

<b>DIMENSIÓN 2: FUNCIONES Y TAREAS</b>					
<b>Indicadores de satisfacción</b>					
11	¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda al usuario en su puesto laboral?				
12	¿Se encuentra conforme con el descanso después de la jornada laboral que desempeña?				
13	¿Se siente valorado por el establecimiento de salud donde labora?				
14	¿Se siente satisfecho con las condiciones ambientales del servicio donde labora?				
15	¿Se siente satisfecho con el sueldo percibido por su desempeño laboral?				
<b>Indicadores de productividad</b>					
16	¿Es proactivo en su ejercicio profesional?				
17	¿Demuestra óptimo rendimiento laboral?				
18	¿Aplica usted las recomendaciones del establecimiento de salud en el desempeño de sus funciones?				
19	¿Se esmera por alcanzar las metas propuestas por el establecimiento de salud en el periodo establecido?				
20	¿Cumple con el trabajo asignado dentro de su puesto laboral de manera eficiente y eficaz?				

## CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a):

Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, cuya aplicación será de uso exclusivo para el avance de la investigación denominada: Desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo. Se agradece su participación.

### Datos Informativos:

Género: M  F

Edad: .....

Profesión: .....

Marque con un aspa (X) la alternativa que mejor valora cada ítem

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>						
<b>Indicadores de recursos</b>						
1	¿Los paneles informativos del establecimiento de salud son visualmente entendibles e interesantes para la población usuaria?					
2	¿Los recursos del establecimiento le permiten atender las necesidades del usuario?					
<b>Indicadores de equipos</b>						
3	¿El establecimiento de salud cuenta con la modernización de sus equipos?					
4	¿Las instalaciones del establecimiento de salud donde labora son confortables, atractivas y limpias?					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>						
<b>Indicadores de consistencia</b>						
5	¿Posee los conocimientos necesarios sobre el servicio que presta en su puesto laboral?					
6	¿Mantiene un registro ordenado de los datos proporcionados por el usuario?					
<b>Indicador de interés</b>						
7	¿Su persona cumple con el horario determinado por el establecimiento de salud para brindar un adecuado servicio al usuario?					
<b>Indicadores de servicio</b>						
8	¿Resuelve de manera oportuna las consultas del usuario?					
9	¿Ofrece todas las facilidades en la atención al usuario?					

<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>Indicador de percepción</b>					
10	¿El servicio que presta en el establecimiento de salud se adapta a las necesidades del usuario?				
<b>Indicadores de comunicación</b>					
11	¿Brinda explicaciones e información clara cuando el usuario las requiere sobre el procedimiento a realizar en su puesto laboral?				
12	¿Comunica a los usuarios cualquier cambio en el servicio brindado en el establecimiento de salud?				
<b>Indicador de tiempo</b>					
13	¿En el establecimiento de salud su persona proporciona un servicio rápido y eficaz al usuario?				
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>					
<b>Indicadores de confianza</b>					
14	¿Su comportamiento transmite confianza al usuario?				
15	¿El usuario tiene la seguridad del procedimiento que se le va a realizar?				
<b>Indicador de actitud</b>					
16	¿Mantiene la confidencialidad del servicio prestado al usuario en el establecimiento de salud?				
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					
<b>Indicadores de identificación</b>					
17	¿El establecimiento de salud le permite brindar un servicio personalizado?				
18	¿El horario de atención del establecimiento de salud es flexible de acuerdo a las necesidades del usuario?				
<b>Indicadores de compromiso</b>					
19	¿Las necesidades del usuario son cubiertas con el servicio prestado por el establecimiento de salud?				
20	¿Su trato hacia el usuario es cortés, paciente y respetuoso?				



## Anexo 4. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: .....

.....

Investigador (a) (es): .....

.....

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “.....”, cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional ..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....

.....

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “.....”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución ..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) ..... email: .....  
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) ..... email: .....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 5. Matriz Evaluación por juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario de desempeño laboral" y "Cuestionario de la calidad del servicio". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mejia Diaz, Yosip Ibrahim
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( X )
	Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Gobierno Regional de La Libertad
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autora:	Fuentes Carbonel, Brenda Lisset
Procedencia:	Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	35 profesionales asistenciales que laboran en el Puesto de salud "Batangrande"
Significación:	La escala está compuesta por la dimensión comportamiento del trabajador, con los indicadores:



	capacidad (3 ítems), habilidad (2 ítems), cualidad (3 ítems) y calidad (3 ítems). La dimensión funciones y tareas, con los indicadores: satisfacción (5 ítems) y productividad (5 ítems) Objetivo de medición: Identificar el desempeño laboral
--	--

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la calidad del servicio
Autora:	Fuentes Carbonel, Brenda Lisset
Procedencia:	Pítipo, Ferreñafe, Lambayeque
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	35 profesionales asistenciales que laboran en el Puesto de salud "Batangrande"
Significación:	La escala está compuesta por la dimensión tangibilidad, con los indicadores: recursos (2 ítems) y equipos (2 ítems). La dimensión fiabilidad, con los indicadores: consistencia (2 ítems), interés (1 ítems) y servicio (2 ítems). La dimensión capacidad de respuesta, con los indicadores: percepción (1 ítems), comunicación (2 ítems) y tiempo (1 ítems). La dimensión seguridad, con los indicadores: confianza (2 ítems) y actitud (1 ítems). La dimensión empatía, con los indicadores: identificación (2 ítems) y compromiso (2 ítems) Objetivo de medición: Identificar la calidad del servicio

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Comportamiento del trabajador y, funciones y tareas	El trabajo que ejecuta una persona, con la finalidad de adquirir una recompensa; aludiendo que, si cumplen con su trabajo, lograrán su meta (Cárdenas, 2021).
Calidad del servicio	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Las particularidades en el procedimiento de atención, la relación entre personal asistencial y usuario, periodo de servicio, sistema de atención y la actuación para resolver las dificultades sanitarias, las condiciones institucionales, estructurales y la simplicidad para lograr atención (Llanco, 2022).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de desempeño laboral y el cuestionario de la calidad del servicio elaborado por Brenda Lisset Fuentes Carbonel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral**
**Primera dimensión: Comportamiento del trabajador**

- Objetivo de la Dimensión: Evaluar las características del trabajador para desarrollar y cumplir con los requerimientos asignados en la institución, a tal efecto debe presentar capacidades y habilidades para realizar las tareas encomendadas de forma adecuada y congruente al puesto asignado, con ello alcanzará sus metas.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Capacidad</b>	1	¿Requiere de la supervisión constante en el establecimiento de salud para desempeñarse de manera óptima?	3	3	3	
	2	¿Cumple las exigencias asignadas en el servicio por parte del establecimiento de salud?	3	3	3	
	3	¿Su puesto laboral le permite brindar y reforzar los conocimientos necesarios para la realización de sus funciones?	3	3	3	
<b>Habilidad</b>	4	¿Es capaz de adaptarse a los cambios en su puesto laboral?	3	3	3	
	5	¿Cuenta con los recursos personales y profesionales para resolver situaciones de emergencia?	3	3	3	
<b>Cualidad</b>	6	¿Su persona acude puntualmente al establecimiento de salud para el desarrollo de sus funciones?	3	3	3	
	7	¿Se dirige con respeto al usuario dentro de su desempeño laboral?	3	3	3	
	8	¿Se respeta el periodo de descanso asignado por el establecimiento de salud producto de su desempeño laboral?	3	3	3	
<b>Calidad</b>	9	¿Utiliza adecuadamente los recursos logísticos del establecimiento de salud para el desempeño de sus funciones dentro de su actividad laboral?	3	3	3	
	10	¿Brinda un servicio de calidad al usuario en el tiempo establecido por el establecimiento de salud?	3	3	3	

**Segunda dimensión: Funciones y tareas**

- Objetivo de la Dimensión: Conocer el bienestar del trabajador por ser productivo y desarrollar las tareas encomendadas, ofreciendo un servicio de calidad que le origina satisfacción tanto a él como al usuario; y así, su desempeño ser favorable para la institución.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Satisfacción</b>	11	¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda al usuario en su puesto laboral?	3	3	3	
	12	¿Se encuentra conforme con el descanso después de la jornada laboral que desempeña?	3	3	3	
	13	¿Se siente valorado por el establecimiento de salud donde labora?	3	3	3	
	14	¿Se siente satisfecho con las condiciones ambientales del servicio donde labora?	3	3	3	
	15	¿Se siente satisfecho con el sueldo percibido por su desempeño laboral?	3	3	3	
<b>Productividad</b>	16	¿Es proactivo en su ejercicio profesional?	3	3	3	
	17	¿Demuestra óptimo rendimiento laboral?	3	3	3	
	18	¿Aplica usted las recomendaciones del establecimiento de salud en el desempeño de sus funciones?	3	3	3	
	19	¿Se esmera por alcanzar las metas propuestas por el establecimiento de salud en el periodo establecido?	3	3	3	
	20	¿Cumple con el trabajo asignado dentro de su puesto laboral de manera eficiente y eficaz?	3	3	3	

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la calidad del servicio**
**Primera dimensión: Tangibilidad**

- **Objetivo de la Dimensión:** Identificar lo que percibe el personal asistencial del ambiente físico de la institución, lo cual interviene en su eficiente atención.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Recursos</b>	1	¿Los paneles informativos del establecimiento de salud son visualmente entendibles e interesantes para la población usuaria?	3	3	3	
	2	¿Los recursos del establecimiento le permiten atender las necesidades del usuario?	3	3	3	
<b>Equipos</b>	3	¿El establecimiento de salud cuenta con la modernización de sus equipos?	3	3	3	
	4	¿Las instalaciones del establecimiento de salud donde labora son confortables, atractivas y limpias?	3	3	3	

**Segunda dimensión: Fiabilidad**

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la capacidad del personal asistencial para realizar el servicio prometido de manera confiable y ordenada, es decir, cumplir con su promesa en términos de entrega, prestación de servicios y resolución de problemas.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Consistencia</b>	5	¿Posee los conocimientos necesarios sobre el servicio que presta en su puesto laboral?	3	3	3	
	6	¿Mantiene un registro ordenado de los datos proporcionados por el usuario?	3	3	3	
<b>Interés</b>	7	¿Su persona cumple con el horario determinado por el establecimiento de salud para brindar un adecuado servicio al usuario?	3	3	3	
<b>Servicio</b>	8	¿Resuelve de manera oportuna las consultas del usuario?	3	3	3	
	9	¿Ofrece todas las facilidades en la atención al usuario?	3	3	3	



**Tercera dimensión: Capacidad de respuesta**

- **Objetivo de la Dimensión:** Conocer la disposición del personal asistencial para ayudar al usuario y brindarle un servicio rápido y eficaz. Se refiere también a la atención y prontitud en el manejo de consultas, respondiendo a las interrogantes y necesidades del usuario.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Percepción</b>	10	¿El servicio que presta en el establecimiento de salud se adapta a las necesidades del usuario?	3	3	3	
<b>Comunicación</b>	11	¿Brinda explicaciones e información clara cuando el usuario las requiere sobre el procedimiento a realizar en su puesto laboral?	3	3	3	
	12	¿Comunica a los usuarios cualquier cambio en el servicio brindado en el establecimiento de salud?	3	3	3	
<b>Tiempo</b>	13	¿En el establecimiento de salud su persona proporciona un servicio rápido y eficaz al usuario?	3	3	3	

**Cuarta dimensión: Seguridad**

- **Objetivo de la Dimensión:** Identificar el conocimiento y la actitud que presenta el personal asistencial para realizar su trabajo, esto va a depender de las habilidades que las personas tengan para inspirar credibilidad y confianza.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Confianza</b>	14	¿Su comportamiento transmite confianza al usuario?	3	3	3	
	15	¿El usuario tiene la seguridad del procedimiento que se le va a realizar?	3	3	3	
<b>Actitud</b>	16	¿Mantiene la confidencialidad del servicio prestado al usuario en el establecimiento de salud?	3	3	3	

Quinta dimensión: Empatía

- Objetivo de la Dimensión: Conocer el trato que tiene el personal asistencial para brindar un servicio personalizado o adaptado a las necesidades del usuario.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Identificación	17	¿El establecimiento de salud le permite brindar un servicio personalizado?	3	3	3	
	18	¿El horario de atención del establecimiento de salud es flexible de acuerdo a las necesidades del usuario?	3	3	3	
Compromiso	19	¿Las necesidades del usuario son cubiertas con el servicio prestado por el establecimiento de salud?	3	3	3	
	20	¿Su trato hacia el usuario es cortés, paciente y respetuoso?	3	3	3	



Yosip Ibrahim Mejía Díaz  
DNI 17632352



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 Ejecutivo 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	MEJIA DIAZ
Nombres	YOSIP IBRAHIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17632352

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	17/10/22
Resolución/Acta	0612-2022-UCV
Diploma	052-175283
Fecha Matrícula	02/09/2019
Fecha Egreso	31/08/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387983

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
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: 31/07/2023 20:47:02-0500

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.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario de desempeño laboral" y "Cuestionario de la calidad del servicio". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Adrián Narciso Harlyn Mayanga Bellodas
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gerente municipal
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad distrital de Chochope
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autora:	Fuentes Carbonel, Brenda Lisset
Procedencia:	Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	35 profesionales asistenciales que laboran en el Puesto de salud "Batangrande"
Significación:	La escala está compuesta por la dimensión comportamiento del trabajador, con los indicadores:



	<p>capacidad (3 ítems), habilidad (2 ítems), cualidad (3 ítems) y calidad (3 ítems). La dimensión funciones y tareas, con los indicadores: satisfacción (5 ítems) y productividad (5 ítems)</p> <p>Objetivo de medición: Identificar el desempeño laboral</p>
--	---

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la calidad del servicio
Autora:	Fuentes Carbonel, Brenda Lisset
Procedencia:	Pítipo, Ferreñafe, Lambayeque
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	35 profesionales asistenciales que laboran en el Puesto de salud "Batangrande"
Significación:	<p>La escala está compuesta por la dimensión tangibilidad, con los indicadores: recursos (2 ítems) y equipos (2 ítems). La dimensión fiabilidad, con los indicadores: consistencia (2 ítems), interés (1 ítems) y servicio (2 ítems). La dimensión capacidad de respuesta, con los indicadores: percepción (1 ítems), comunicación (2 ítems) y tiempo (1 ítems). La dimensión seguridad, con los indicadores: confianza (2 ítems) y actitud (1 ítems). La dimensión empatía, con los indicadores: identificación (2 ítems) y compromiso (2 ítems)</p> <p>Objetivo de medición: Identificar la calidad del servicio</p>

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Comportamiento del trabajador y, funciones y tareas	El trabajo que ejecuta una persona, con la finalidad de adquirir una recompensa; aludiendo que, si cumplen con su trabajo, lograrán su meta (Cárdenas, 2021).
Calidad del servicio	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Las particularidades en el procedimiento de atención, la relación entre personal asistencial y usuario, periodo de servicio, sistema de atención y la actuación para resolver las dificultades sanitarias, las condiciones institucionales, estructurales y la simplicidad para lograr atención (Llanco, 2022).



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de desempeño laboral y el cuestionario de la calidad del servicio elaborado por Brenda Lisset Fuentes Carbonel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral**
**Primera dimensión: Comportamiento del trabajador**

- Objetivo de la Dimensión: Evaluar las características del trabajador para desarrollar y cumplir con los requerimientos asignados en la institución, a tal efecto debe presentar capacidades y habilidades para realizar las tareas encomendadas de forma adecuada y congruente al puesto asignado, con ello alcanzará sus metas.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Capacidad</b>	1	¿Requiere de la supervisión constante en el establecimiento de salud para desempeñarse de manera óptima?	3	3	3	
	2	¿Cumple las exigencias asignadas en el servicio por parte del establecimiento de salud?	3	3	3	
	3	¿Su puesto laboral le permite brindar y reforzar los conocimientos necesarios para la realización de sus funciones?	3	3	3	
<b>Habilidad</b>	4	¿Es capaz de adaptarse a los cambios en su puesto laboral?	3	3	3	
	5	¿Cuenta con los recursos personales y profesionales para resolver situaciones de emergencia?	3	3	3	
<b>Cualidad</b>	6	¿Su persona acude puntualmente al establecimiento de salud para el desarrollo de sus funciones?	3	3	3	
	7	¿Se dirige con respeto al usuario dentro de su desempeño laboral?	3	3	3	
	8	¿Se respeta el periodo de descanso asignado por el establecimiento de salud producto de su desempeño laboral?	3	3	3	
<b>Calidad</b>	9	¿Utiliza adecuadamente los recursos logísticos del establecimiento de salud para el desempeño de sus funciones dentro de su actividad laboral?	3	3	3	
	10	¿Brinda un servicio de calidad al usuario en el tiempo establecido por el establecimiento de salud?	3	3	3	

**Segunda dimensión: Funciones y tareas**

- Objetivo de la Dimensión: Conocer el bienestar del trabajador por ser productivo y desarrollar las tareas encomendadas, ofreciendo un servicio de calidad que le origina satisfacción tanto a él como al usuario; y así, su desempeño ser favorable para la institución.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Satisfacción</b>	11	¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda al usuario en su puesto laboral?	3	3	3	
	12	¿Se encuentra conforme con el descanso después de la jornada laboral que desempeña?	3	3	3	
	13	¿Se siente valorado por el establecimiento de salud donde labora?	3	3	3	
	14	¿Se siente satisfecho con las condiciones ambientales del servicio donde labora?	3	3	3	
	15	¿Se siente satisfecho con el sueldo percibido por su desempeño laboral?	3	3	3	
<b>Productividad</b>	16	¿Es proactivo en su ejercicio profesional?	3	3	3	
	17	¿Demuestra óptimo rendimiento laboral?	3	3	3	
	18	¿Aplica usted las recomendaciones del establecimiento de salud en el desempeño de sus funciones?	3	3	3	
	19	¿Se esmera por alcanzar las metas propuestas por el establecimiento de salud en el periodo establecido?	3	3	3	
	20	¿Cumple con el trabajo asignado dentro de su puesto laboral de manera eficiente y eficaz?	3	3	3	



**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la calidad del servicio**
**Primera dimensión: Tangibilidad**

- Objetivo de la Dimensión: Identificar lo que percibe el personal asistencial del ambiente físico de la institución, lo cual interviene en su eficiente atención.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Recursos</b>	1	¿Los paneles informativos del establecimiento de salud son visualmente entendibles e interesantes para la población usuaria?	3	3	3	
	2	¿Los recursos del establecimiento le permiten atender las necesidades del usuario?	3	3	3	
<b>Equipos</b>	3	¿El establecimiento de salud cuenta con la modernización de sus equipos?	3	3	3	
	4	¿Las instalaciones del establecimiento de salud donde labora son confortables, atractivas y limpias?	3	3	3	

**Segunda dimensión: Fiabilidad**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la capacidad del personal asistencial para realizar el servicio prometido de manera confiable y ordenada, es decir, cumplir con su promesa en términos de entrega, prestación de servicios y resolución de problemas.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Consistencia</b>	5	¿Posee los conocimientos necesarios sobre el servicio que presta en su puesto laboral?	3	3	3	
	6	¿Mantiene un registro ordenado de los datos proporcionados por el usuario?	3	3	3	
<b>Interés</b>	7	¿Su persona cumple con el horario determinado por el establecimiento de salud para brindar un adecuado servicio al usuario?	3	3	3	
<b>Servicio</b>	8	¿Resuelve de manera oportuna las consultas del usuario?	3	3	3	
	9	¿Ofrece todas las facilidades en la atención al usuario?	3	3	3	

**Tercera dimensión: Capacidad de respuesta**

- **Objetivo de la Dimensión:** Conocer la disposición del personal asistencial para ayudar al usuario y brindarle un servicio rápido y eficaz. Se refiere también a la atención y prontitud en el manejo de consultas, respondiendo a las interrogantes y necesidades del usuario.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Percepción</b>	10	¿El servicio que presta en el establecimiento de salud se adapta a las necesidades del usuario?	3	3	3	
<b>Comunicación</b>	11	¿Brinda explicaciones e información clara cuando el usuario las requiere sobre el procedimiento a realizar en su puesto laboral?	3	3	3	
	12	¿Comunica a los usuarios cualquier cambio en el servicio brindado en el establecimiento de salud?	3	3	3	
<b>Tiempo</b>	13	¿En el establecimiento de salud su persona proporciona un servicio rápido y eficaz al usuario?	3	3	3	

**Cuarta dimensión: Seguridad**

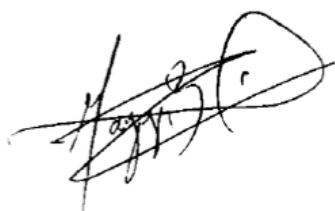
- **Objetivo de la Dimensión:** Identificar el conocimiento y la actitud que presenta el personal asistencial para realizar su trabajo, esto va a depender de las habilidades que las personas tengan para inspirar credibilidad y confianza.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Confianza</b>	14	¿Su comportamiento transmite confianza al usuario?	3	3	3	
	15	¿El usuario tiene la seguridad del procedimiento que se le va a realizar?	3	3	3	
<b>Actitud</b>	16	¿Mantiene la confidencialidad del servicio prestado al usuario en el establecimiento de salud?	3	3	3	

Quinta dimensión: Empatía

- Objetivo de la Dimensión: Conocer el trato que tiene el personal asistencial para brindar un servicio personalizado o adaptado a las necesidades del usuario.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Identificación</b>	17	¿El establecimiento de salud le permite brindar un servicio personalizado?	3	3	3	
	18	¿El horario de atención del establecimiento de salud es flexible de acuerdo a las necesidades del usuario?	3	3	3	
<b>Compromiso</b>	19	¿Las necesidades del usuario son cubiertas con el servicio prestado por el establecimiento de salud?	3	3	3	
	20	¿Su trato hacia el usuario es cortés, paciente y respetuoso?	3	3	3	



Firma del evaluador

DNI 44936591



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 Ejecutivo 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	MAYANGA BELLODAS
Nombres	ADRIAN NARCISO HARLYN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44936591

### 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	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149406
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387993

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
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: 31/07/2023 20:54:13-0500

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.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario de desempeño laboral" y "Cuestionario de la calidad del servicio". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jacinto Rai Chancafe Sirlopu
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Desarrollo de software y Proyectos de inversión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Presidencia del Consejo de ministros
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autora:	Fuentes Carbonel, Brenda Lisset
Procedencia:	Pítipo, Ferreñafe, Lambayeque
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	35 profesionales asistenciales que laboran en el Puesto de salud "Batangrande"
Significación:	La escala está compuesta por la dimensión comportamiento del trabajador, con los indicadores:



	<p>capacidad (3 ítems), habilidad (2 ítems), cualidad (3 ítems) y calidad (3 ítems). La dimensión funciones y tareas, con los indicadores: satisfacción (5 ítems) y productividad (5 ítems)</p> <p>Objetivo de medición: Identificar el desempeño laboral</p>
--	---

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la calidad del servicio
Autora:	Fuentes Carbonel, Brenda Lisset
Procedencia:	Pítipo, Ferreñafe, Lambayeque
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	35 profesionales asistenciales que laboran en el Puesto de salud "Batangrande"
Significación:	<p>La escala está compuesta por la dimensión tangibilidad, con los indicadores: recursos (2 ítems) y equipos (2 ítems). La dimensión fiabilidad, con los indicadores: consistencia (2 ítems), interés (1 ítems) y servicio (2 ítems). La dimensión capacidad de respuesta, con los indicadores: percepción (1 ítems), comunicación (2 ítems) y tiempo (1 ítems). La dimensión seguridad, con los indicadores: confianza (2 ítems) y actitud (1 ítems). La dimensión empatía, con los indicadores: identificación (2 ítems) y compromiso (2 ítems)</p> <p>Objetivo de medición: Identificar la calidad del servicio</p>

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Comportamiento del trabajador y, funciones y tareas	El trabajo que ejecuta una persona, con la finalidad de adquirir una recompensa; aludiendo que, si cumplen con su trabajo, lograrán su meta (Cárdenas, 2021).
Calidad del servicio	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Las particularidades en el procedimiento de atención, la relación entre personal asistencial y usuario, periodo de servicio, sistema de atención y la actuación para resolver las dificultades sanitarias, las condiciones institucionales, estructurales y la simplicidad para lograr atención (Llanco, 2022).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de desempeño laboral y el cuestionario de la calidad del servicio elaborado por Brenda Lisset Fuentes Carbonel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de desempeño laboral

Primera dimensión: Comportamiento del trabajador

- Objetivo de la Dimensión: Evaluar las características del trabajador para desarrollar y cumplir con los requerimientos asignados en la institución, a tal efecto debe presentar capacidades y habilidades para realizar las tareas encomendadas de forma adecuada y congruente al puesto asignado, con ello alcanzará sus metas.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Capacidad</b>	1	¿Requiere de la supervisión constante en el establecimiento de salud para desempeñarse de manera óptima?	3	3	3	
	2	¿Cumple las exigencias asignadas en el servicio por parte del establecimiento de salud?	3	3	3	
	3	¿Su puesto laboral le permite brindar y reforzar los conocimientos necesarios para la realización de sus funciones?	3	3	3	
<b>Habilidad</b>	4	¿Es capaz de adaptarse a los cambios en su puesto laboral?	3	3	3	
	5	¿Cuenta con los recursos personales y profesionales para resolver situaciones de emergencia?	3	3	3	
<b>Cualidad</b>	6	¿Su persona acude puntualmente al establecimiento de salud para el desarrollo de sus funciones?	3	3	3	
	7	¿Se dirige con respeto al usuario dentro de su desempeño laboral?	3	3	3	
	8	¿Se respeta el periodo de descanso asignado por el establecimiento de salud producto de su desempeño laboral?	3	3	3	
<b>Calidad</b>	9	¿Utiliza adecuadamente los recursos logísticos del establecimiento de salud para el desempeño de sus funciones dentro de su actividad laboral?	3	3	3	
	10	¿Brinda un servicio de calidad al usuario en el tiempo establecido por el establecimiento de salud?	3	3	3	



**Segunda dimensión: Funciones y tareas**

- Objetivo de la Dimensión: Conocer el bienestar del trabajador por ser productivo y desarrollar las tareas encomendadas, ofreciendo un servicio de calidad que le origina satisfacción tanto a él como al usuario; y así, su desempeño ser favorable para la institución.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Satisfacción</b>	11	¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda al usuario en su puesto laboral?	3	3	3	
	12	¿Se encuentra conforme con el descanso después de la jornada laboral que desempeña?	3	3	3	
	13	¿Se siente valorado por el establecimiento de salud donde labora?	3	3	3	
	14	¿Se siente satisfecho con las condiciones ambientales del servicio donde labora?	3	3	3	
	15	¿Se siente satisfecho con el sueldo percibido por su desempeño laboral?	3	3	3	
<b>Productividad</b>	16	¿Es proactivo en su ejercicio profesional?	3	3	3	
	17	¿Demuestra óptimo rendimiento laboral?	3	3	3	
	18	¿Aplica usted las recomendaciones del establecimiento de salud en el desempeño de sus funciones?	3	3	3	
	19	¿Se esmera por alcanzar las metas propuestas por el establecimiento de salud en el periodo establecido?	3	3	3	
	20	¿Cumple con el trabajo asignado dentro de su puesto laboral de manera eficiente y eficaz?	3	3	3	

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la calidad del servicio**
**Primera dimensión: Tangibilidad**

- **Objetivo de la Dimensión:** Identificar lo que percibe el personal asistencial del ambiente físico de la institución, lo cual interviene en su eficiente atención.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Recursos</b>	1	¿Los paneles informativos del establecimiento de salud son visualmente entendibles e interesantes para la población usuaria?	3	3	3	
	2	¿Los recursos del establecimiento le permiten atender las necesidades del usuario?	3	3	3	
<b>Equipos</b>	3	¿El establecimiento de salud cuenta con la modernización de sus equipos?	3	3	3	
	4	¿Las instalaciones del establecimiento de salud donde labora son confortables, atractivas y limpias?	3	3	3	

**Segunda dimensión: Fiabilidad**

- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la capacidad del personal asistencial para realizar el servicio prometido de manera confiable y ordenada, es decir, cumplir con su promesa en términos de entrega, prestación de servicios y resolución de problemas.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Consistencia</b>	5	¿Posee los conocimientos necesarios sobre el servicio que presta en su puesto laboral?	3	3	3	
	6	¿Mantiene un registro ordenado de los datos proporcionados por el usuario?	3	3	3	
<b>Interés</b>	7	¿Su persona cumple con el horario determinado por el establecimiento de salud para brindar un adecuado servicio al usuario?	3	3	3	
<b>Servicio</b>	8	¿Resuelve de manera oportuna las consultas del usuario?	3	3	3	
	9	¿Ofrece todas las facilidades en la atención al usuario?	3	3	3	

**Tercera dimensión: Capacidad de respuesta**

- **Objetivo de la Dimensión:** Conocer la disposición del personal asistencial para ayudar al usuario y brindarle un servicio rápido y eficaz. Se refiere también a la atención y prontitud en el manejo de consultas, respondiendo a las interrogantes y necesidades del usuario.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Percepción</b>	10	¿El servicio que presta en el establecimiento de salud se adapta a las necesidades del usuario?	3	3	3	
<b>Comunicación</b>	11	¿Brinda explicaciones e información clara cuando el usuario las requiere sobre el procedimiento a realizar en su puesto laboral?	3	3	3	
	12	¿Comunica a los usuarios cualquier cambio en el servicio brindado en el establecimiento de salud?	3	3	3	
<b>Tiempo</b>	13	¿En el establecimiento de salud su persona proporciona un servicio rápido y eficaz al usuario?	3	3	3	

**Cuarta dimensión: Seguridad**

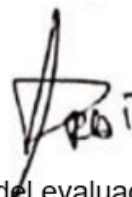
- **Objetivo de la Dimensión:** Identificar el conocimiento y la actitud que presenta el personal asistencial para realizar su trabajo, esto va a depender de las habilidades que las personas tengan para inspirar credibilidad y confianza.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Confianza</b>	14	¿Su comportamiento transmite confianza al usuario?	3	3	3	
	15	¿El usuario tiene la seguridad del procedimiento que se le va a realizar?	3	3	3	
<b>Actitud</b>	16	¿Mantiene la confidencialidad del servicio prestado al usuario en el establecimiento de salud?	3	3	3	

Quinta dimensión: Empatía

- Objetivo de la Dimensión: Conocer el trato que tiene el personal asistencial para brindar un servicio personalizado o adaptado a las necesidades del usuario.

INDICADORES	N°	ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
<b>Identificación</b>	17	¿El establecimiento de salud le permite brindar un servicio personalizado?	3	3	3	
	18	¿El horario de atención del establecimiento de salud es flexible de acuerdo a las necesidades del usuario?	3	3	3	
<b>Compromiso</b>	19	¿Las necesidades del usuario son cubiertas con el servicio prestado por el establecimiento de salud?	3	3	3	
	20	¿Su trato hacia el usuario es cortés, paciente y respetuoso?	3	3	3	



Firma del evaluador

DNI: 71820814



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 Ejecutivo 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	CHANCAFE SIRLOPU
Nombres	JACINTO RAI
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	71820814

### 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	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149359
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001388031

**ROLANDO RUIZ LLANTACE**  
EJECUTIVO  
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: 31/07/2023 21:00:51-0500

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.

## Anexo 7. Confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,945	2

## Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 20 de junio de 2023

Licenciado en Biología Marlon Suárez Mejía  
Jefe del Puesto de Salud "Batangrande"  
Batangrande

**ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Fuentes Carbonel Brenda Lisset
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipu
- 6) Asesor : Mtro. Antony Esmil Franco Fernández Altamirano

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



*H/HL*

Dr. Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo



Rec. 03/07/23  
14.04

EPC CH 202301 1000

**"Año de la unidad la paz y del desarrollo"**

**Autorización para realización de investigación**

Batangranda, 03 de junio de 2023.

Dr.

Juan Pablo Muro Moreno.

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO-FILIAL CHICLAYO

CIUDAD.

**ASUNTO:** Autorización para realizar investigación.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados beneficien tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio, por lo que:

En mi calidad de Jefe del Puesto de Salud "Batangranda" **AUTORIZO**, a Brenda Lisset Fuentes Carbonel, identificada con DNI N° 47412390, estudiante del programa de maestría en gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada: "Desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pitipo"

Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facultades correspondientes para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Cordialmente.

  
Enrique Suárez Mejía  
BIOLOGO  
C.B.P. 10673



## Anexo 9. Cuadros

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,473	,181	3,084	,004 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,423	,166	2,680	,011 <sup>c</sup>
N de casos válidos		35			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### Tabla de frecuencias de la variable desempeño laboral

#### **DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20,0	20,0	25,7
	De acuerdo	22	62,9	62,9	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

#### *Indicador: CAPACIDAD*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	54,3	54,3	74,3
	De acuerdo	6	17,1	17,1	91,4
	Totalmente de acuerdo	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: HABILIDAD*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	17,1	17,1	22,9
	De acuerdo	18	51,4	51,4	74,3
	Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: CUALIDAD*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	20,0
	De acuerdo	17	48,6	48,6	68,6
	Totalmente de acuerdo	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: CALIDAD*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	8,6	8,6	14,3
	De acuerdo	22	62,9	62,9	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

## DIMENSIÓN: FUNCIONES Y TAREAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	37,1	37,1	40,0
	De acuerdo	19	54,3	54,3	94,3
	Totalmente de acuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

### Indicador: SATISTACCION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	40,0	40,0	54,3
	De acuerdo	14	40,0	40,0	94,3
	Totalmente de acuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

### Indicador: PRODUCTIVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,9	2,9	8,6
	De acuerdo	25	71,4	71,4	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

## Tabla de frecuencias

### VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	31,4	31,4	37,1
	De acuerdo	18	51,4	51,4	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

### DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	57,1	57,1	80,0
	De acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

### Indicador: RECURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	51,4	51,4	65,7
	De acuerdo	11	31,4	31,4	97,1
	Totalmente de acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: EQUIPOS*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	9	25,7	25,7	37,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	45,7	45,7	82,9
	De acuerdo	5	14,3	14,3	97,1
	Totalmente de acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total		35	100,0	100,0

**DIMENSION: FIABILIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	De acuerdo	24	68,6	68,6	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total		35	100,0	100,0

*Indicador: CONSISTENCIA*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14,3	14,3	17,1
	De acuerdo	22	62,9	62,9	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total		35	100,0	100,0

**Indicador: INTERES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	8,6	8,6	14,3
	De acuerdo	20	57,1	57,1	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Indicador: SERVICIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	De acuerdo	24	68,6	68,6	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	22,9	22,9	28,6
	De acuerdo	19	54,3	54,3	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: PERCEPCION*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	22,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	40,0	40,0	62,9
	De acuerdo	7	20,0	20,0	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: COMUNICACIÓN*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	De acuerdo	23	65,7	65,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: TIEMPO*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	8,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14,3	14,3	22,9
	De acuerdo	18	51,4	51,4	74,3
	Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**DIMENSION: SEGURIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	8,6	8,6	11,4
	De acuerdo	18	51,4	51,4	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: CONFIANZA*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	5,7	5,7	8,6
	De acuerdo	19	54,3	54,3	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: ACTITUD*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	8,6	8,6	14,3
	De acuerdo	15	42,9	42,9	57,1
	Totalmente de acuerdo	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**DIMENSION: EMPATIA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	28,6	28,6	40,0
	De acuerdo	17	48,6	48,6	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: IDENTIFICACION*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	34,3	34,3	45,7
	De acuerdo	15	42,9	42,9	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Indicador: COMPROMISO*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14,3	14,3	17,1
	De acuerdo	23	65,7	65,7	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral del personal asistencial y la calidad del servicio en un puesto de salud de Pítipo", cuyo autor es FUENTES CARBONEL BRENDA LISSET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO <b>DNI:</b> 73969287 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 10-08-2023 18:05:01

Código documento Trilce: TRI - 0641200