UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA MONTE HOREB DE PUCALLPA, 2022”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

BACH. LUIS BRANDY AFOCX DEL CASTILLO

BACH. GIN DUX AFOCX DEL CASTILLO

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10.00 AM....del día jueves 25 de Agosto del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Walter Ortiz Meza (Presidente), Dr. Cesar Augusto Huaman Fernandez (Miembro), y Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA MONTE HOREB DE PUCALLPA, 2022",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Luis Brandy Afocx Del Castillo y Gin Dux Afocx Del Castillo, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO Por UNANIMIDAD

Siendo las 11:15 AM...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Walter Ortiz Meza
Presidente

Dr. Cesar Augusto Huaman Fernandez
Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, como requisito para optar el título de Licenciados en Administración.

Dr. Walter Ortiz Meza ..... Presidente

Dr. Cesar Augusto Huaman Fernandez ..... Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias ..... Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... Asesor

Bach. Luis Brandy Afocx Del Castillo ..... Tesista 1

Bach. Gin Dux Afocx Del Castillo ..... Tesista 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0440-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis**, titulado:**

"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA MONTE HOREB DE PUCALLPA, 2022".

Autor(es)	:	**AFOCX DEL CASTILLO, LUÍS BRANDY** **AFOCX DEL CASTILLO, GIN DUX**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 25/07/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Luis Brandy Afoca Del Castillo

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Desempeño Laboral y Calidad de Atención en la clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30/09/2022

Email: Pucallpariash@gmail.com
Teléfono: 961657204

Firma:
DNI: 46044646

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Gin Dux Mfox Del Castillo

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

" Desempeño Laboral y Calidad de Atención en la Clinica Monte Horeb de Pucallpa, 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 09 / 2022

Email: GinDux1997@gmail.com
Teléfono: 956-439-802

Firma:
DNI: 76434443

DEDICATORIA

A mi Dios todopoderoso, quien me acompaña y me levanta en todo momento siendo la fuente de motivación y superación para inspirarme cada día. A mis padres Jesús y Luis que, con su apoyo, amor, sacrifico y esfuerzo, me brindaron la oportunidad de crecer profesionalmente y de ser una mejor persona. En recuerdo a mi amado y querido abuelo Jacinto Alejandro Afocx, por todas las enseñanzas que llevo en mi corazón.

Luís Brandy

Dedico a Dios por ser luz en mí camino durante momentos de oscuridad, a mis padres por estar ahí apoyándome y sobre todo forjarme como una persona de bien para que yo sea un profesional competente con convicción y a todas las personas que nos ayudaron para que esta investigación sea posible.

Gin Dux

AGRADECIMIENTO

A dios por habernos brindado a unos padres amorosos, ya que gracias a ellos seguimos avanzando con todas las metas que nos proponemos en nuestras vidas.

A la Universidad Nacional de Ucayali, en especial a la Escuela de Administración, por albergarnos en este proceso de desarrollo profesional.

A nuestros maestros, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por apoyarnos a llegar a nuestras metas, no fue fácil llegar a este proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación que los ha regido, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito.

A nuestro asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por sus exigencias permanentes para culminar nuestra tesis.

Al gerente, administrador, admisioncita, licenciados y los médicos de la Clínica Monte Horeb de la ciudad de Pucallpa por su gran apoyo y facilidades que nos brindaron para la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN ii

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.1. Descripción del problema 15

1.2. Formulación del problema 17

1.2.1. Problema general 17

1.2.2. Problemas específicos 17

1.3. Objetivos 18

1.3.1. Objetivo general 18

1.3.2. Objetivos específicos 18

1.4. Hipótesis 18

1.4.1. Hipótesis general 18

1.4.2. Hipótesis específicas 18

1.5. Variables 19

1.5.1. Variable 1: desempeño laboral 19

1.5.2. Variable 2: calidad de atención 19

1.6. Operacionalización de variables 19

1.7. Justificación e importancia 20

1.7.1. Justificación teórica 20

1.7.2. Justificación metodológica 20

1.7.3. Justificación práctica 20

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 21

2.1. Antecedentes 21

2.1.1. Antecedentes nacionales 21
2.2. Bases teóricas 23
2.2.1. variable 1: desempeño laboral 23
2.2.1.1. Concepto de la variable desempeño laboral 23
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable desempeño laboral 23
2.2.1.3. Teorías de la variable desempeño laboral 24
2.2.2. Variable 2: calidad de atención 29
2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de atención 29
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de atención 29
2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de atención 30
2.3. Definición de los términos básicos 34
2.3.1. Variable 1: desempeño laboral 34
2.3.2. Variable 2: calidad de atención 37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 40
3.1. Método de investigación 40
3.1.1. Tipo de investigación 40
3.1.2. Nivel de investigación 40
3.1.3. Diseño de la investigación 40
3.2. Población y muestra 41
3.2.1. Población 41
3.2.2. Muestra 41
3.3. Instrumentos de recolección de datos 42
3.3.1. Técnica para la elaboración de instrumentos de recolección de datos 42
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos 43
3.4. Procedimiento de recolección de datos 43
3.5. Tratamiento de los datos 44
3.5.1. Procesamiento de datos 44
3.5.2. Presentación de datos 44

3.5.3. Análisis de datos 44

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 47

4.1. Presentación de resultados 47

4.1.1. Variable 1: desempeño laboral 47

4.1.2. Variable 2: calidad de atención 52

4.2. Prueba de hipótesis 52

4.2.1. Hipótesis general 52

4.2.2. Hipótesis especificas 53

4.3. Discusión de resultados 55

CONCLUSIONES 59

SUGERENCIAS 61

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 63

ANEXOS 71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ***Operacionalización de variables*** **19**

Tabla 2: ***Confiabilidad de la variable desempeño laboral*** **43**

Tabla 3: ***Confiabilidad de la variable calidad de atención*** **43**

Tabla 4: ***Prueba de normalidad de las variables*** **45**

Tabla 5: Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman **46**

Tabla 6: ***Frecuencias de la variable desempeño laboral*** **47**

Tabla 7: ***Frecuencias de la dimensión competencias*** **48**

Tabla 8: ***Frecuencias de la dimensión responsabilidad*** **49**

Tabla 9: ***Frecuencias de la dimensión trabajo en equipo*** **50**

Tabla 10: ***Frecuencias de la dimensión eficiencia*** **51**

Tabla 11: ***Frecuencia de la variable calidad de atención*** **52**

Tabla 12: ***Relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención*** **53**

Tabla 13: Relación entre las competencias y la calidad de atención **53**

Tabla 14: ***Relación entre la responsabilidad y la calidad de atención*** **54**

Tabla 15: Relación entre el trabajo en equipo y la calidad de atención **54**

Tabla 16: ***Relación entre la eficiencia y la calidad de atención*** **55**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Esquema de la investigación*..... 41

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra..... 41

Figura 3: Frecuencias de la variable desempeño laboral..... 47

Figura 4: Frecuencias de la dimensión competencias 48

Figura 5: Frecuencias de la dimensión responsabilidad..... 49

Figura 6: Frecuencias de la dimensión trabajo en equipo 50

Figura 7: Frecuencias de la dimensión eficiencia..... 51

Figura 8: Frecuencias de la variable calidad de atención 52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia 72

Anexo 2. Instrumento 1: desempeño laboral..... 74

Anexo 3. Instrumento 2: calidad de servicio 75

RESUMEN

La investigación buscó establecer la relación del desempeño laboral y la calidad de atención en la clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. El tipo de investigación utilizada es la aplicada, de nivel descriptivo y diseño no experimental transversal correlacional. Con respecto a la evaluación de la variable desempeño laboral, la población de estudio estuvo conformada por 58 trabajadores, alcanzando una muestra de 51. En cuanto a la variable calidad de atención, estuvo constituida por 125 usuarios que acceden a la clínica en promedio por semana, alcanzando a una muestra de 94. Los datos se recolectaron a través de la técnica de encuesta. Los resultados de la prueba de hipótesis se obtuvieron a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Spearman, concluyendo que existe relación negativa muy baja (-0.002) y no significativa (0.987) entre el desempeño laboral y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. Esto quiere decir que la manera en la que esta institución está manejando las competencias, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la eficiencia, no es suficiente para lograr alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de atención.

Palabras clave: competencias, trabajo en equipo, eficiencia.

ABSTRACT

The research sought to establish the relationship between work performance and quality of service at the Monte Horeb clinic in Pucallpa, 2022. The type of research used is applied, descriptive and non-experimental cross-sectional correlational design. With respect to the evaluation of the work performance variable, the study population consisted of 58 workers, reaching a sample of 51. In regard to the quality of service variable, it consisted of 125 users who access the clinic on average per week, reaching a sample of 94. The results of the hypothesis test were obtained through Spearman's nonparametric statistical coefficient, concluding that there is a very low negative relationship (- 0.002) and not significant (0.987) between work performance and quality of service at the Monte Horeb Clinic in Pucallpa, 2022. This means that the way in which this institution is managing competencies, responsibility, teamwork and efficiency is not enough to achieve a higher and significant positive relationship with quality of service.

Key words: competencies, teamwork, efficiency.

INTRODUCCIÓN

La investigación en relación a la problemática del desempeño laboral y calidad de servicio en la clínica Monte Horeb de Pucallpa, se pudo observar que la clínica no promueve el mejoramiento de las competencias de sus trabajadores, tampoco desarrolla actividades de sensibilización para mejorar la responsabilidad, el trabajo en equipo con el propósito de lograr la eficiencia en el desempeño de sus trabajadores, deficiencias que repercute negativa en la entrega de la calidad de atención de la clínica. Tal es así los usuarios no están satisfechos con lo elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía que muestran sus trabajadores. Investigación que se desarrolló tomando en cuenta la siguiente estructura:

En el capítulo I: en este rubro se describe el problema de las dos variables partiendo del contexto internacional, nacional y local. Además, se formuló el problema, los objetivos, las hipótesis, se consigno y operacionalizó las variables. Finalmente se justificó la investigación desde el enfoque teórico, metodológico y práctico.

En el capítulo II: en este rubro se presenta los antecedentes internacionales y nacionales en relación a nuestras variables de estudio. Igualmente conceptualizamos las variables, las dimensiones y consignamos las teorías de cada un de ellas. Finalmente se presenta la definición de los términos básicos.

En el capítulo III: en este apartado se describen el método de investigación, la población y muestra, se indica y conceptualiza la técnica para elaborar los instrumentos y la confiabilidad respectiva. También se presenta los procedimientos para la recolección de datos. Se precisa la forma de procesamiento, presentación y análisis de los datos.

En el capítulo IV: en este rubro se presenta los resultados, a través de cuadros y figuras que muestran el nivel de las variables, dimensiones, la

relación entre variables, acompañado de la discusión de resultados obtenidos versus los resultados citados en los antecedentes del marco teórico.

Finalmente, la investigación, presenta las conclusiones, sugerencias, producto de los resultados obtenidos, seguido de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Bastidas (2020) en la ciudad de Ecuador específicamente en el hospital Enrique Garcés, se evidencia un bajo desempeño, debido a las largas horas de trabajo a las que se encuentran expuestas diariamente, falta de protección personal, ausencia de incentivos monetarios, falta capacitaciones, ocasionando malos tratos a los pacientes y falta de empatía, ocasionando la incomodidad del paciente al momento de atenderse en dicho hospital (p.2).

Irigoin (2020) en la Clínica Provida-Chiclayo, la mayoría de sus colaboradores se sienten desmotivados por diferentes circunstancias, no se sienten identificados con la empresa, no trabajan al 100% como debería ser ya que muchos de los que laboran realizan otras actividades personales ajenas a sus funciones, no hay ningún tipo de incentivos de forma extrínseca ni intrínseca para ninguna de las áreas, la mayoría del personal llega tarde el 50% según el sistema de marcación biométrico y también en casi todas las áreas tenemos un pésimo clima laboral ya que se forman pequeños grupos de trabajo según su preferencia y sobre todo los colaboradores desarrollan sus funciones por obligación. Otras de las desmotivaciones es que muchas oportunidades la mayor parte de empleados solicitaron aumento de sueldo, pero fue denegado por falta de presupuesto, la institución no capacita a su talento humano (pp.13-14).

Algo parecido sucede en la clínica Monte Horeb de Pucallpa, en una encuesta rápida se ha recabado información de los trabajadores sobre el desempeño laboral, el 20% manifiesta que la clínica no permite mostrar todas sus capacidades, habilidades y destrezas en su desempeño laboral, otro 30% indica, la clínica no promueve la práctica de valores, la actitud positiva, y el compromiso con sus objetivos, para mejorar su desempeño laboral, un 20% precisa, que los directivos no promueven el espíritu colaborador, el trabajo en

equipo y armónico para mejorar su desempeño laboral, y finalmente un 10% indica, en la clínica no promueven la eficiencia, para cumplir las metas, y satisfacción de las necesidades de los clientes, estos problemas de situación problemática preocupante de desempeño, afecta no sólo a la clínica y a los trabajadores, sino también al usuario.

Arguello, et al. (2020) la atención que brinda el Hospital básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, una de las principales causas de molestias de los clientes que acceden al servicio de medicina interna son las largas horas de espera para ser atendidos, no obstante, esto ocurre porque existe aglomeración en las salas de espera y por ende causa malestar, ocasionando ruido en los pasillos provocando un ambiente de desorden. Así mismo otro problema que se ha detectado dentro de las instalaciones es que la fila de los pacientes que son agendados se choca con los pacientes que están a la espera de la consulta generando aglomeración de personas. La falta de personal médico es otro factor que influye para que muchas personas muestren molestias acerca de la atención de este servicio, este problema puede provocar que los usuarios se trasladen hacia otras instituciones o Centros de Salud. La asociación de estos factores negativos ha generado desesperación en las personas ocasionando discusión con el personal del hospital en tonos elevados (p.97).

Hernández & Merino (2021) como parte de nuestra formación profesional al realizar nuestras prácticas comunitarias, el centro de salud Pachacútec de la ciudad de Cajamarca, veíamos que la calidad de atención que reciben los usuarios no es la más óptima, a veces por la falta de tiempo debido a la alta demanda de personas, por la diversidad de enfermedades que requieren atención (emergencias, enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes, enfermedades infecciosas como diarreas y parasitosis, tuberculosis, gestantes para partos, niños para controles de crecimiento y desarrollo, etc.) Situación que

se ha acentuado con la pandemia COVID 19, al haberse agregado un trato distante y frío por miedo al contagio y falta de seguridad de no saber si tal o cual paciente tiene la infección, con más razón si es asintomático, lo que ha incrementado las quejas continuas de los pacientes que se marchan insatisfechos con la atención recibida (p.19).

En lo que respecta a la clínica Monte Horeb de Pucallpa, los usuarios a través de un sondeo rápido manifestaron algunas deficiencias que muestra la clínica, tal es así que al 50% las instalaciones no le parecen agradable, ni limpio, el personal no tiene una vestimenta limpia, los equipos no son modernos, y no le ofrece folletos, para el 60% el tiempo de espera del servicio en la clínica es larga, no cumple con la fecha y hora programada de la cita, no hay un orden en la atención, los trabajadores no muestran interés y confianza en la atención, para el 30%, el tiempo de espera no es rápida, el medico no resuelve sus preguntas, ni agiliza su trabajo, la atención en farmacia y laboratorio es lenta, finalmente para el 20%, el personal no le trata con amabilidad, el medico no muestra interés en solucionar su problema de salud, no comprende lo que el médico le explica sobre su problema, tratamiento, cuidados, la verdad estos problemas se ha vuelto preocupante para la clínica y los trabajadores, por ello el interés en realizar la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación del Desempeño laboral y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo es relación de las competencias y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022?

b) ¿Cómo es relación de la responsabilidad y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022?

c) ¿Cómo es relación del trabajo en equipo y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022?

d) ¿Cómo es relación de la eficiencia y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del Desempeño laboral y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

a) Calificar la relación de las competencias y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

b) Establecer la relación de la responsabilidad y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

c) Precisar la relación del trabajo en equipo y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

d) Mostrar la relación de la eficiencia y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación del desempeño laboral y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022 es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) La relación de las competencias y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa

b) La relación de la responsabilidad y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa

c) La relación del trabajo en equipo y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

d) La relación de la eficiencia y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: desempeño laboral

1.5.2. Variable 2: calidad de atención

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Competencias	Capacidades
		Habilidades
		Destrezas
		Valores personales
	Responsabilidad	Actitud asertiva
		Compromiso hacia los resultados
	Trabajo en equipo	Colaborativo
		Sinergia
		Ambiente armónico
		Metas cumplidas
	Eficiencia	Metas cumplidas
		Usuarios atendidos
		Efectividad
	Elementos tangibles	Instalaciones
		Limpieza
		Presencia del personal
		Equipos
		Material de comunicación
Calidad de atención	Fiabilidad	Servicio
		Cumplimiento
		Secuencia de la atención
		Interés
	Capacidad de respuesta	Confianza
		Tiempo de espera
		Disposición del medico
		Agilidad
		Farmacia
		Laboratorio
	Empatía	Trato
		Interés
		Explicación

Nota. Matriz de consistencia

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

Desde este enfoque, la importancia de la investigación radica en la entrega de teorías relevantes a la comunidad académica e investigadora sobre el desempeño laboral y calidad de atención, toda vez que el avance de la tecnología exige nuevas formas de desempeño laboral, para mejorar la calidad de atención en las diferentes organizaciones, ya sean públicas o privadas.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde este enfoque, la importancia de la investigación radica en la entrega a la comunidad académica e investigadora de técnicas y procedimientos para elaborar tesis no experimentales como esta, ya que se necesita utilizar técnicas apropiadas desde el inicio hasta el final de la investigación.

1.7.3. Justificación práctica

Desde este enfoque, la importancia de la investigación radica en la entrega de resultados específicamente a la clínica Monte Horeb de Pucallpa, información importante para que la clínica tenga a bien la solución de los problemas de desempeño laboral y calidad de atención. Otra importancia radica en la entrega de resultados a los investigadores y académicos, ya que tendrán la oportunidad de referenciar en futuros trabajos de investigación, relacionados con el tema de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pozo (2020) en su tesis desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020, concluye: existe una relación alta, directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio que brinda el personal de salud del Hospital del IESS de Ancón; esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,827 y la significancia bilateral es de 0,000< 0,01, confirmándose la relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación (p.37).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Gutarra (2017) en su tesis competencia laboral y calidad de servicio en la atención a los contribuyentes en el Centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017, concluye: se puede afirmar que existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017". Rho: 0.921, p < 0,05 (p.95).

Villafuerte (2017) investigó las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica Año 2015 -2016, concluye: se determinó que la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica se relacionan e influyen positivamente en la gestión de calidad en los años 2015-2016, y teniéndose un valor de chi cuadrado hallado x 2 = 9.089, siendo menor al chi cuadrado calculado de x2 = 9.49, por lo tanto, al estar este valor en la región de aceptación, se aceptó la hipótesis nula (H0), con una significación de 0.05 y con una prueba de hipótesis al 95% (p.108).

Castillo N. (2017) en su tesis El desempeño profesional y la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital II-1-MINSA Moyobamba: enero -

marzo 2016, concluye: el nivel de calidad alcanzado según la satisfacción de la usuaria es Alto en un 63,6%, con tendencia a Medio en un 36,0% (p.50).

Quito (2017), en su tesis Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017, concluye: El nivel de desempeño laboral alcanzado por el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, fue promedio en el 3,1%; superior al promedio 52.6% y 44.3% superior, es decir el 100% del personal asistencial aprobó la evaluación lo que quiere decir que en general el personal se desempeña acorde a las exigencias que demanda el sector salud (p.66).

Cervantes,et al. (2020), esta investigación demostró que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido si se ve afectada de forma directa por el desempeño del trabajo en equipo de los departamentos de ventas y atención al cliente en relación a los tiempos de repuesta de los requerimientos de los clientes. Los resultados presentador permiten dar evidencia respecto a los proceso del servicio, donde la falta de una efectiva combinación de esfuerzos entre los departamentos involucrados ocasiona una percepción negativa en los clientes. Es decir, el servicio otorgado está teniendo un efecto directo en la percepción del cliente y no el efecto esperado.

Rosas & Valentín (2020), en su tesis Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Huanchac - Huaraz, 2020, concluyen: se determinó que existe una influencia significativa entre las variables a través de la prueba Eta con un valor de 0,906 para la eficiencia profesional y un valor de 0,862 para la satisfacción al usuario, de la misma manera, en los resultados de la encuesta se logró obtener una respectiva muy clara en cuanto a la influencia de la eficiencia profesional donde se encontró en un nivel elevado con una ponderación de 55.1% y para la satisfacción al usuario en un nivel medio con una ponderación de 57,2%, de

este modo, la eficiencia profesional se desarrolló con efectividad para lograr la satisfacción del usuario en la posta de salud Huanchac (p.28).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. variable 1: desempeño laboral

2.2.1.1. Concepto de la variable desempeño laboral

Según SANA (2018), es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa (p.27).

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Competencias

Según (Urbina Laza O, 2007, citado en Solís, et al. 2019) la integración de conocimientos, habilidades, conductas, actitudes, aptitudes y motivaciones que conducen a un desempeño adecuado en diversos contextos, responden a las funciones y tareas de un profesional para desarrollarse idóneamente en su trabajo y es el resultado de un proceso relacionado con la experiencia, capacitación y calificación (p.73).

Responsabilidad laboral

Según Pari (2017) la responsabilidad en el trabajo es un atributo moral e implica el cumplimiento de una tarea; el buen funcionamiento de una institución requiere, que se establezcan límites fijos de responsabilidad de los trabajadores para conocer las causas de los fracasos y los errores, así como también de los aciertos. Implica el cumplimiento de responsabilidades laborales y profesionales previamente definidas. Estas corresponden al compromiso del trabajador con los procesos de desarrollo de la población, el afán de superación profesional, la

capacidad para reflexionar sobre su práctica y la de sus colegas de trabajo y su identificación con las metas y desempeño institucional. Asimismo comprende el apoyo y comunicación entre los trabajadores y los pobladores (p.27).

Trabajo en equipo

(Landy y Conte, 2005, citados en Ferreyra, 2020) determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se encuentran interrelacionados, interdependientes y que se reúnen para lograr metas específicas, donde los equipos de trabajo existentes deben pasar por una evolución básica o secuencia denominada modelos, muchos de estos de los equipos tienen que realizar tareas específicas en un momento dado, pero muchos otros siguen un patrón diferente en función de la seguridad, el estatus, la autoestima, la afiliación, el poder y los logros (p.58).

Eficiencia laboral

Según Villena (2018) Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea (p.24).

2.2.1.3. Teorías de la variable desempeño laboral

Teoría de la Equidad

Para (Klingner & Nabaldian, 2002, citado en Suma 2021), como su nombre lo indica, básicamente sostiene que está relacionada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe: justo o injusto. Esto se refleja, en la lealtad, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Aunque la teoría es clara la dificultad estriba en que muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos. No obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, apareciendo con igual peso la buena comunicación entre el directivo y los subordinados. Esta equidad está constituida por dos aspectos:

- El rendimiento
- La equiparación con otros.

En el primer caso es la comparación de su aporte o rendimiento con su trabajo y la retribución que recibe en relación con otras personas (pp.46-47).

Teoría de las necesidades de Maslow

Citado en Ramírez (2018), la contribución de Maslow, en su libro " La Teoría de la Motivación Humana" consiste en ordenar por categorías y clasificar por niveles las diferentes necesidades humanas, según la importancia que tienen para la persona que las contiene.

En la base de la pirámide están las necesidades de déficit (fisiológicas) que se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo (autorrealización) se encuentran en las partes más altas de la jerarquía.

De este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos entre las necesidades de déficit las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades sociales, las necesidades de estima. En tanto, las necesidades de desarrollo comprenderían las necesidades de autorrealización (self-realisation) y las necesidades de trascendencia

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía siendo estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía y coloca el ejemplo que “un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer (pp.32-34).

Teoría de razones de McClelland

Citado en Párraga (2019), David McClellan propone una nueva perspectiva para explicar las motivaciones de la conducta humana. En esta teoría se presentan tres tipos de necesidades: el logro o éxito, el poder y la afiliación.

La necesidad de logro y el éxito está relacionada con el hecho de que el individuo quiere trabajar con el fin de alcanzar el éxito. Su orientación está dirigida. Por la excelencia, la preferencia por los riesgos moderados, la demanda de retroalimentación con el fin de mejorar el rendimiento. Es imposible negar que una persona motivada consiga más exitos para lo que se propone. En una organización, a pesar de la persona desee obtener éxito individual, es crucial que los líderes son capaces de obtener resultados del grupo o equipo que llevan.

La necesidad de provocar en los demás un comportamiento diferente que adoptaría sin esa influencia. El segundo requisito, a saber, la necesidad de poder tiene como objetivo esta necesidad individuos asumen funciones de liderazgo, con ganas obtener prestigio en lo que hacen.

Como ser social, el individuo siente la necesidad de afiliación, es decir, para mantener fuertes relaciones interpersonales. A través de este contacto con los demás, el individuo se sentirá seguro de tomar la iniciativa en el trabajo, sentirse motivado para tener éxito (pp.18-19).

Teoría de Herzberg

(Herzberg, 1957, citado en, Plúas , 2019), cambio la teoría de Maslow y distingue dos modelos de elementos:

a) Factores higiénicos o factores extrínsecos: estos están fuera sin dominio del individuo pues se ubican en el área en que cumplen su trabajo. Aquí se encuentran las cláusulas administradas y resueltas por la organización, dentro de los primordiales elementos

higiénicos se tienen: la remuneración, la atención social, el modo de inspección que perciben de sus jefes, las limitaciones corporales y del entorno del trabajo, etc. Resumiendo, los factores higiénicos son estímulos exteriores a la persona, que tienen que ser a mediante compensación (motivación positiva), o correcciones (motivación negativa). Evidentemente en el momento que los elementos higiénicos son buenos, los trabajadores se percibirán saciados y no ocurrirá si los elementos se agarran inestables o nefastos.

b) Factores motivacionales o factores intrínsecos: son aquellos que vinculan con la esencia de la actividad que el individuo realiza y la complacencia que pueda percibir al ejecutarla. Los factores que motivan son controlados por el sujeto mismo e implica un sentir de crecer, sentirse realizado, progreso a nivel individual y profesional. Por estar adheridos a la satisfacer a las personas los nombra de la misma manera elementos de complacencia (p.15).

Teoría Alderfer

Citado en Domínguez (2017) Clayton Alderfer de Yale University, ha remodelado la jerarquía de necesidades de Maslow para ajustarla con los resultados de la investigación empírica. A su jerarquía remodelada de necesidades se le llama teoría ERC.

Alderfer plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento; de allí el nombre de teoría ERC. El grupo de la existencia es la satisfacción de los requerimientos básicos de la existencia material. Incluye los renglones que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades es el de las relaciones: es la necesidad de mantener relaciones interpersonales importantes, deseos sociales y de status que exigen la interacción con otras personas, si es que han de

quedar satisfechos, coincidiendo con la necesidad social de Maslow y el componente externo de clasificación de la estima, finalmente incluye las necesidades decrecimiento; un deseo intrínseco de desarrollo personal, necesidades que incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización.

La jerarquía de necesidades de Maslow es una serie rígida en escalones. La teoría ERC no supone una jerarquía rígida en la que una necesidad inferior deba quedar suficientemente satisfecha, antes de que se pueda seguir adelante. Por eje-pío, una persona puede trabajar sobre el crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia todavía estén insatisfechas, o puede operar las tres categorías de necesidades al mismo tiempo.

La teoría ERC contiene una dimensión de frustración-regresión. El lector recordará que Maslow planteaba que la persona permanece en el nivel de una determinada necesidad hasta que este satisfecha. La teoría ERC dice lo contrario, pues observa que, cuando un nivel de necesidad de orden superior se ve frustrado, se incrementa el deseo del individuo de satisfacer la necesidad de un nivel inferior. Por ejemplo, la incapacidad de satisfacer una necesidad de interacción social puede incrementar el deseo de tener más dinero o mejores condiciones de trabajo en este sentido la frustración puede llevar a la regresión a una necesidad inferior.

En resumen, la teoría ERC argumenta, al igual que Maslow, que las necesidades satisfechas de orden inferior conducen al deseo de satisfacer necesidades de orden superior; pero las necesidades múltiples pueden operar al mismo tiempo como motivador, y la frustración al intentar satisfacer una necesidad de nivel superior puede dar como resultado la regresión a una necesidad de nivel inferior (pp.25-27).

2.2.2. Variable 2: calidad de atención

2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de atención

Según (Organización Mundial de Salud, citado en Lizana, et al. 2018) precisa que la calidad de la atención de salud es lograr que cada usuario adquiera los servicios tanto para tratamiento como para un diagnóstico más explícito de manera que consiga una atención sanitaria completa tomando en consideración los conocimientos del paciente además de la atención que recibe, para lograr resultados óptimos con el mínimo de errores iatrogénicos y alcanzando la satisfacción del usuario (p.11).

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de atención

Tangibilidad o elementos tangibles

De acuerdo con Naldos & Rosas (2018) se refiere a las particularidades físicas del establecimiento, equipos, personal, información publicitaria, entre otros. Las compañías de servicios suelen apoyarse en los tangibles para exaltar su imagen. Adicionalmente, es habitual que la combinen con otra dimensión a fin de establecer una estrategia global de calidad (p.43).

Fiabilidad

Según (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015, citados en Paripancca, 2019) “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”; es decir, sin errores. Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido (p.26).

Capacidad de respuesta

Según Barrientos (2018) corresponde a brindar a los clientes los servicios ofrecidos en el tiempo adecuado y razonable; es decir ofrecer una atención rápida, ya que muchos clientes sueles ser impacientes y quieren que

se les atienda oportunamente, una manera de mejorar este aspecto podría ser automatizando ciertos procesos, o en todo caso colocando personal técnico y/o profesional siempre atento a prestar un servicio eficiente (p.30).

Empatía

De acuerdo con Vargas (2019) “se trata de una habilidad necesaria para convivir, la capacidad de entender las emociones y las circunstancias de los demás, favorece la comunicación, disminuye los enfados y los conflictos y nos ayuda a resolver mejor los problemas y las tensiones que pueden surgir, procesar la información que recibimos de otra persona, desde la perspectiva de esa otra persona, nos acerca a comprenderla, a saber de sus necesidades, a conocer su funcionamiento, sus temores, y por tanto sus posibles reacciones” (pp.22-23).

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de atención

Teoría de la calidad total según William Edward Deming

Citado en Nina (2018) Hoy en día, las experiencias, sin tener base de una teoría científica, no ayudan a como direccionar los procesos de una organización, es por tal, que surge la teoría llamada “teoría de la calidad total”, Deming abarca catorce principios, que son los siguientes:

1. Constancia, se basa en la mejora continua del bien o servicio, para ser competitivos y lograr la fidelización, empleando la innovación, tecnología, y su mantenimiento adecuado.
2. Nueva filosofía, se refiere que las organizaciones tienen que ser conscientes de los retos, desafíos que vivimos y además, acogerse a la era económica, para aceptar responsabilidades y afrontar liderazgo.

3. Inspección, se basa en dejar de someter para alcanzar la calidad, en función de todo el proceso de producción, el cual minimiza costos, e incrementa la calidad.
4. Compras, es decir, las organizaciones deben de minimizar los costos totales, respecto con los proveedores, para establecer relaciones sólidas y duraderas y lograr la fidelidad.
5. Mejorar de forma constante el sistema de servicio, para tener buenos resultados de calidad.
6. Entrenamiento, se refiere a la capacitación de todo el personal, para tener buenos resultados en base a calidad y costos.
7. Establecer liderazgo.
8. Ser eficiente.
9. Eliminar las barreras entre las áreas de una organización.
10. Cero defectos y nuevos niveles de productividad
11. Eliminar los estándares de trabajo en plantas y gestión por objetivos 12. Eliminar las barreras que privan el derecho al trabajador a estar orgulloso de su trabajo.
12. Imponer un programa riguroso de educación y auto mejora.
13. Motivar al personal.

El autor se basa en estos catorce principios sobre la calidad total para establecer un mejor desarrollo del personal, se tiene que dar un mayor énfasis en la motivación y capacitación, para así brindar una mejor prestación de los servicios en una organización (pp.30-31).

Teoría de la calidad de Philip Crosby

(Méndez Rosey, 2013, citado en Fernández, 2018), indica que: La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es

sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención.

Crosby desarrolló los cinco absolutos de la calidad stops son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción 17 mostrara, calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única médica de actuación es el coste de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos (pp.17-18).

Teoría de la calidad total según Joseph M. Juran

Citado en Castillo L., (2019) Para Juran la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy significativos para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Juran describe la calidad como la ausencia de deficiencias que pueden presentarse: retrasó en la entrega, fallas durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de venta etc. Este autor comenzó a contemplar el concepto de cliente interno, planteando que eran individuos que provenían de procesos descendentes cada cliente ascendente tenia especificaciones que debían ser cumplidas por administradores descendentes y todos estos clientes internos trabajan para satisfacer las necesidades de los clientes externos (p.5).

Teoría de Genichi Taguchi

Citado en Torres (2020) Esta teoría se enfocó a la mejora de la productividad con la finalidad de reducir la variación y descubrir diseños robustos y baratos para la fabricación en serie así reduciendo los tiempos de

investigación, desarrollo y entrega del diseño. Su contribución está orientada al estudio de la capacidad del proceso, su metodología de diseño de experimentos y al diseño robusto; propuso la reducción de las variaciones de la calidad en la producción basados en dos conceptos fundamentales: productos atractivos al cliente y la mejora continua.

El autor, desarrolló los conceptos de ingeniería de la calidad en línea (actividades en el área de manufactura, el control y la corrección de procesos, así como el mantenimiento preventivo) y fuera de línea (optimización del diseño de productos y procesos); bajo los siete planteamientos siguientes:

- Función de pérdida de la calidad.
- Mejoramiento continuo de la calidad.
- Variabilidad funcional. - Diseño de productos.
- Optimización del diseño del producto.
- Optimización del diseño del proceso.
- Ingeniería de la calidad (pp.39-40)

Armand V. Feigenbaum y el Control Total de Calidad

Según (Smith, 2011, citado en Castañeda & Yepes, 2020) ingeniero y economista estadounidense, fue uno de los primeros ingenieros en poder hablar en el lenguaje de la administración utilizando el desempeño financiero como un indicador de mala calidad. Ha sido llamado el padre de la gestión de calidad y es ampliamente reconocido como un gurú de la calidad. El control de calidad total, conocido hoy como gestión de calidad total (TQM), es uno de los cimientos de la administración moderna y ha sido ampliamente aceptado como una filosofía operativa viable en varios sectores de la industria. La integración de conceptos y métodos de control de calidad anteriores en una disciplina sistemática es lo que hizo que su trabajo fuera tan significativo.

La filosofía de Feigenbaum se resume en sus tres pasos hacia la calidad:

1. Liderazgo de calidad: un esfuerzo continuo en la administración se basa en la planificación firme y no en la reacción ante las fallas. La administración debe mantener un enfoque constante y guiar el esfuerzo de calidad.
2. Tecnología de calidad moderna: el departamento de calidad tradicional no puede resolver 80 a 90 por ciento de los problemas de calidad. Esta tarea requiere la integración del personal de oficina, así como ingenieros y trabajadores de la planta en el proceso, quienes evalúan de modo continuo y ponen en práctica técnicas nuevas para satisfacer a los clientes en el futuro.
3. Compromiso de la organización: la capacitación continua y la motivación de todos los trabajadores, así como una integración de la calidad en la planificación de negocios indican la importancia de la calidad y proporcionan los medios para incluirla en todos los aspectos de las actividades de la empresa (pp.74-76).

2.3. Definición de los términos básicos

2.3.1. Variable 1: desempeño laboral

Capacidad laboral

Según (Decreto Supremo 1507, 2014, citado en Tapias, 2018) define capacidad laboral como el “conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que permiten desempeñarse en un trabajo” (pp.46-47).

Habilidad laboral

Según (Madrigal, 2009, citado en Zamalloa, 2019) se llama habilidad al talento o ingenio de un sujeto para efectuar una labor; de esta forma en el ámbito organizacional, se considera que las habilidades de un gerente se miden en función de su capacidad y aptitud para administrar, tomar medidas, negociar y arreglar problemas; estos son términos que designan labores de primer grado

en cualquier función directiva de todas las organizaciones gubernamentales o privadas. También intervienen conocimientos para realizar actividades como estructuras y planeación de estrategias en beneficio del desarrollo organizacional (pp.26-27).

Destrezas

Según Perez & Quispe (2018) Las destrezas son conceptualizadas como aquellas “habilidades que la persona ha desarrollado con un alto nivel de eficiencia” (p.25).

Valores personales

Según (Schwartz, 1992, citado en Illanes, 2021) Son aquellos que sirven como principios orientadores de la vida de cada individuo o grupo y que tienen un sentido motivacional e interacción entre ellos (p.105).

Asertividad

De acuerdo con Olivari & Pezzia (2018) la asertividad es la conducta de respuesta a las conductas de tipo agresivo. Esta conducta asertiva permite el mantenimiento y restablecimiento de los espacios físicos/emocionales mediante, los cuales el sujeto es capaz de controlar el inicio del conflicto (p.52).

Compromiso organizacional

Según (Amorós, 2007, citado en Guillén , 2018) nos dice que el compromiso organizacional “se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo de quedarse en ella como integrante” (p.30).

Trabajo colaborativo

Según Oseda, et al. (2019) A nivel internacional, el trabajo colaborativo supone poner en común conocimientos, materiales e ideas con la finalidad de compartirlos, normalmente de forma desinteresada para construir un conocimiento común que se pueda utilizar globalmente. También se define como aquellos procesos intencionales de un grupo para alcanzar objetivos

específicos, más que herramientas de dar soporte y facilitar este tipo de aportes. Un ejemplo de esto son las llamadas tecnologías de la información y la comunicación. Este concepto surge a partir de las posibilidades que ofrece Internet para participar en proyectos masivos, lo que se ha convertido en un modo común de trabajo libre.

Sinergia

De acuerdo con Domínguez & Rodríguez (2017) se dice que el termino sinergia es utilizado por varias disciplinas, una definición genérica en los sistemas puede enunciarse como un conjunto de componentes que interactúa entre sí para lograr uno o más propósitos. Tales componentes tienen nexos y en sus relaciones, varían sus características, asumiendo cualidades distintas por la influencia de otros componentes o del todo. Cada parte es, en sí misma, un subsistema del todo en la medida que cuente con características sistémicas (p.31).

Cumplimiento de metas

Según (Andrade, S., 2013, citado en Díaz, 2018) lo define como la cuantificación de todos aquellos objetivos que se han trazado para ser desarrollados en un corto plazo y que se encuentran dentro del plan operativo (p.19).

Efectividad

De acuerdo con Guillermo (2018) Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (p.33).

2.3.2. Variable 2: calidad de atención

Presentación del local

Según (Juárez, 2013, citado en Gonzales & Huanca, 2020) Es la infraestructura como base de una organización que soporta la inversión de un local con fines necesarios para la producción con una estrategia local de equipos técnico y sobre todo necesarios con formaciones y también con la estrategia local para mejorar en el aspecto de la presencia o fachada del lugar poniéndolos satisfactorios al momento de brindar un servicio con elementos necesarios (p.29).

Apariencia física de los empleados

De acuerdo, con Hidalgo (2019) Se define como la imagen que se crea una persona o institución, esta deriva de la percepción de las personas que interactúan con la empresa o el personal, entendiéndose aquello como la sensación interior que se crea de la impresión captada por los sentidos. Los estímulos verbales o no verbales son los que generan estímulos que terminan convirtiéndose en una percepción (p.28).

Servicio en salud

De acuerdo con Renteria & Valiente (2020) Son aquellos cuyo fin es el conservar la salud y pueden ser: preventivos, que mantienen la salud del individuo, y los curativos y de rehabilitación, que devuelven la salud a los enfermos e incapacitados (p.15),

Confianza

De acuerdo, con Vargas, et al. (2020) La confianza es un fenómeno cognitivo y una actitud afectiva que refleja el optimismo hacia alguien de que la persona de confianza se sentirá motivada favorablemente por la idea de que contamos con ella, lo que denota una cierta capacidad de ser confiable. Cuando la confianza interpersonal asume que las motivaciones de la persona de

confianza son benevolentes y afectuosas, adquiere una cualidad emocional que se extiende más allá de las meras expectativas.

Tiempo de espera

(Ministerio de salud, 2015, citado en Pinedo, 2018) menciona que: Es el tiempo transcurrido, medido directa o indirectamente, entre el momento del inicio de la atención del establecimiento de salud, o la hora de ingreso al establecimiento o la hora de cita, y el ingreso al consultorio para la atención medica respectiva (p.44).

Médico tratante

De acuerdo con Tarazona (2019) Es el profesional médico que siendo competente en el manejo del problema de salud del paciente o usuario, conduce el diagnóstico y tratamiento (p.33).

Atención farmacéutica

(Bonal J. y otros 2002, citados en Macha, 2018) aseguraron que el proceso de atención farmacéutica es la provisión responsable del tratamiento farmacológico con la finalidad de lograr resultados concretos que mejoren la calidad de vida de los pacientes (p.2).

Calidad de atención en el laboratorio clínico

De acuerdo, con Mendivil (2017) Calidad de atención en el laboratorio clínico desde la perspectiva de los usuarios de emergencia significa recibir el servicio priorizando al usuario en su condición de persona. Para cumplir con esta premisa, se necesita tener a disposición los recursos institucionales que permitan el acceso a una atención oportuna e ininterrumpida, contar con las capacidades y la eficiencia científico- técnica de su personal y sus procesos, en un contexto de atención donde la práctica humanizada favorezca las relaciones interpersonales entre el personal de laboratorio y sus usuarios. (p.76).

Trato recibido

De acuerdo con Guzman & Ramos (2018) es la acción y efecto de trato que 2.2 Percepción recibe los usuarios o personas a solicitar el servicio (p.58).

Interés manifiesto en la persona

De acuerdo con Torres M. , (2021) se debe considerar la percepción y/o apreciación que tiene el paciente de su situación (p.26).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación responde al tipo de investigación aplicada, según Esteban (2018) está orientada a resolver los problemas que se presentan en los procesos de producción, distribución, circulación, y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. Se denomina aplicadas; porque en base a investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológico, porque su producto no es un conocimiento puro, sino tecnológico (p.3).

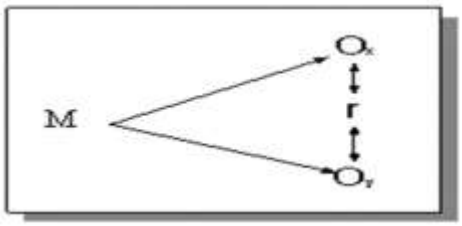
3.1.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptiva, según (Carlos Sabino, 1992, citado en Guevara, et al. 2020) define a la investigación descriptiva como “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”.

3.1.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es transeccional correlacional, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, citado en Vasquez , 2017) se define como “diseños que recolectan datos en un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación” (p.35).

Figura 1: ***Esquema de la investigación***



Donde:

M: Muestra, trabajadores y usuarios de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa

V1: Variable desempeño laboral

V2: Variable calidad de atención

r: correlacion entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- Variable 1: desempeño laboral

La población para evaluar la variable desempeño laboral, están constituidas por el 100% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, que son 58.

- Variable 2: calidad de atención

La población para evaluar la variable calidad de atención están constituidas por 125 usuarios que acceden la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, en promedio por semana.

3.2.2. Muestra

La muestra se calculará a través del muestreo probabilístico, haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra

$$n=\frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

- Variable 1: desempeño laboral

Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (58)

EE= 0,05

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*58) / (((0.05) ^2*57) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 51 trabajadores

- Variable 2: calidad de atención

Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (125)

EE= 0,05

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*125) / (((0.05) ^2*124) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 94 usuarios

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaboró dos instrumentos, mediante la técnica de cuestionario con preguntas cerradas según (Alaminos & Castejón, 2006, citados en Arias, et al.

2017) las preguntas cerradas presentan una serie de respuestas entre las que el entrevistado deberá elegir la que considere que corresponde mejor con lo que piensa u opina. estas pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o con varias opciones de respuesta (p.36).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2:

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.718	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral es 0.718 por lo tanto, el nivel de fiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 3:

Confiabilidad de la variable calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio es 0.713 por lo tanto, el nivel de fiabilidad del instrumento es muy bueno.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, según Garay (2020) la técnica de la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de pregunta que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. El investigador pretende mediante la encuesta medir las actitudes de las personas entrevistadas; en este caso concreto: conocer la percepción respecto al desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de la atención de los

usuarios de consulta externa de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, así como el trato y servicio que se les ofrece durante su estancia (p.7).

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Recabada la información, está se procesó en Programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por cada variable, organizados por dimensiones, ítems y opciones de respuestas. Resultados totales y parciales que también se procesaron en Programa Estadístico SPSSv26.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos se presentaron en tablas de frecuencias y figuras extraídas del Programa Excel, las mismas que muestran el nivel de variables y dimensiones. Igualmente se presentaron en tablas extraídas del Programa Estadístico SPSSv26, las mismas que muestran la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

El nivel de variables se determinó a través de la escala de clima organizacional (EDCO) según (Acero Yusset, Lizarazo Sandra, Echeverri Lina María, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citados en Gutiérrez , 2020), una puntuación es considerada alta o baja según el número de ítems o afirmaciones, para la presente investigación cada uno de los instrumentos tiene 20 ítems, un puntaje alto indica un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia. Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma, entre el puntaje mínimo y el máximo posible debe estar entre 20 y 100 puntos y se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido.

- Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos.
- Promedio: De 47 a 73 puntos

- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100

El coeficiente de correlación se determinó luego de realizar la prueba de normalidad de las variables.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,265	51	,000	,786	51	,000
Calidad de atención	,098	51	,200*	,972	51	,269

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa el número de encuestados por variable es > a 50, por lo tanto, el análisis se realizó a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov[a,,] el puntaje obtenido de la variable es 0.000 < 0.50 no hay una distribución normal, y el valor de la variable calidad de atención es 0.200, hay una distribución normal; sin embargo basta que uno de ellos no cumple la distribución normal, entonces la prueba de hipótesis se realiza a través de prueba no paramétrica de Spearman, según Santabárbara (2019), el coeficiente de correlación de Spearman ($rsorho$)es un estimador no paramétricoque se utiliza en aquellos casos en que las variables examinadas son ordinales, no cumplen necesariamente criterios de normalidad o el diagrama de dispersión no muestra una relación funcional lineal entre las variables. Esto es, cuando no es aplicable el coeficiente de correlación lineal de Pearson.

Tabla 5:

Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Hernández, Fernández y Baptista (2003)

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: desempeño laboral

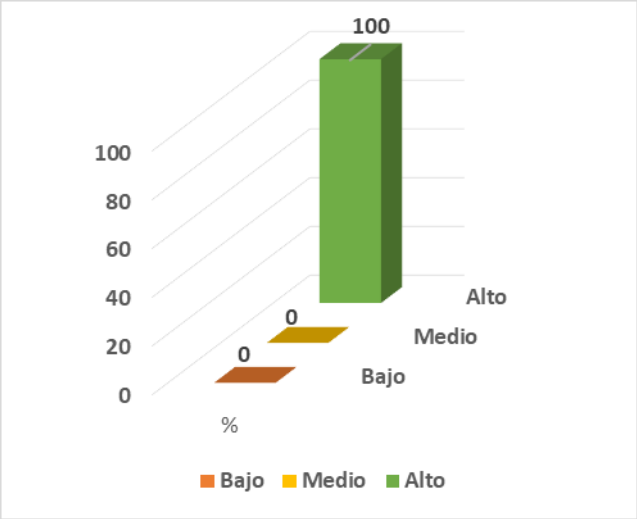
Tabla 6:

Frecuencias de la variable desempeño laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	0	0
Alto	[74-100]	51	100
n		51	100

Figura 3:

Frecuencias de la variable desempeño laboral



Nota: Tabla 6

Análisis

Se observa en la tabla 6 y en la figura 3, que el 100% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa manifiesta que el desempeño laboral es alto.

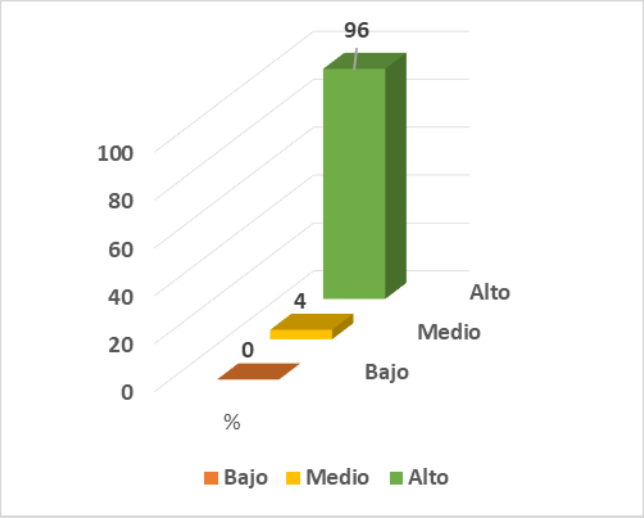
Tabla 7:

Frecuencias de la dimensión competencias

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	2	4
Alto	[19-25]	49	96
n		51	100

Figura 4:

Frecuencias de la dimensión competencias



Nota: Tabla 6

Análisis

Se observa en la tabla 7 y en la figura 4, que el 96% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa manifiesta que las competencias poseen un nivel alto, además que un 4% considera que poseen un nivel medio.

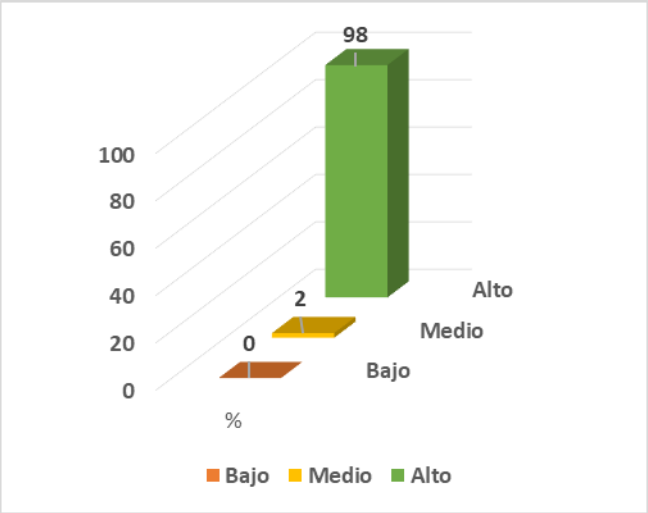
Tabla 8:

Frecuencias de la dimensión responsabilidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	1	2
Alto	[19-25]	50	98
n		51	100

Figura 5:

Frecuencias de la dimensión responsabilidad



Nota: Tabla 7

Análisis

Se observa en la tabla 8 y en la figura 5, que el 98% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa considera que la responsabilidad tiene un nivel alto y el 2% considera que tiene un nivel medio.

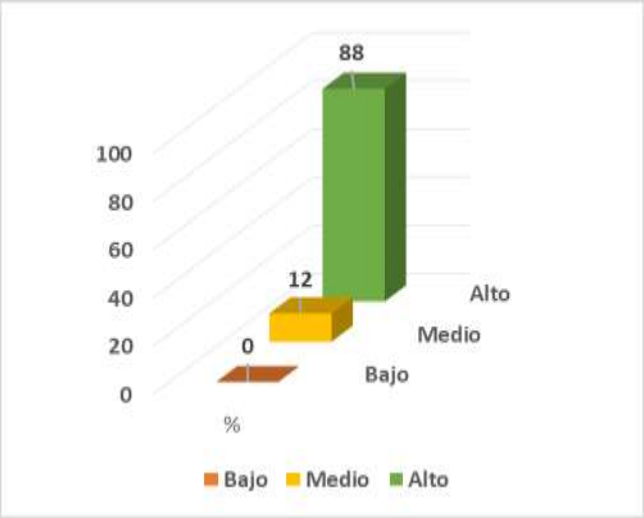
Tabla 9:

Frecuencias de la dimensión trabajo en equipo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	6	12
Alto	[19-25]	45	88
n		51	100

Figura 6:

Frecuencias de la dimensión trabajo en equipo



Nota: Tabla 8

Análisis

Se observa en la tabla 9 y en la figura 6, que el 88% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa considera que el trabajo en equipo tiene un nivel alto y el 12% considera que tiene un nivel medio.

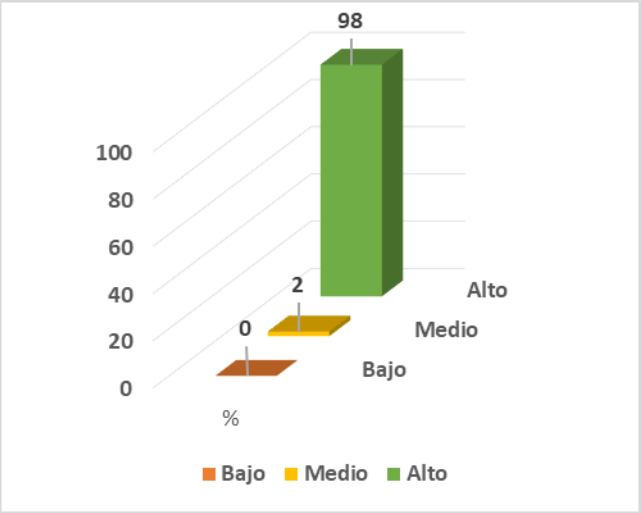
Tabla 10:

Frecuencias de la dimensión eficiencia

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	1	2
Alto	[19-25]	50	98
n		51	100

Figura 7:

Frecuencias de la dimensión eficiencia



Nota: Tabla 9

Análisis

Se observa en la tabla 10 y en la figura 7, que el 98% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa considera que la eficiencia tiene un nivel alto y el 2% considera que tiene un nivel medio.

4.1.2. Variable 2: calidad de atención

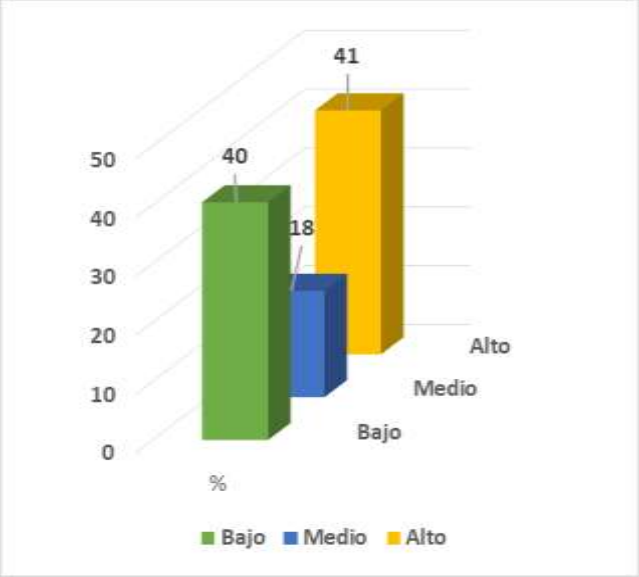
Tabla 11:

Frecuencia de la variable calidad de atención

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	38	40
Medio	[47-73]	17	18
Alto	[74-100]	39	41
n		94	100

Figura 8:

Frecuencias de la variable calidad de atención



Nota: Tabla 11

Análisis

Se observa en la tabla 11 y en la figura 8, que el 41% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa considera que la calidad de atención tiene un nivel alto, el 18% considera que tiene un nivel medio y el 40% considera que tiene un nivel bajo.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La relación del desempeño laboral y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022 es directa y significativa.

Tabla 12:

Relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención

Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,002
		Sig. (bilateral)	.	,987
		N	51	51
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,002	1,000
		Sig. (bilateral)	,987	.
		N	51	94

Nota. SPSSv26

Análisis

La relación es negativa muy baja (- 0.002) y no significativa (0.987), es decir existe una relación indirecta muy baja y no significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

4.2.2. Hipótesis especificas

Hipótesis específica 1

La relación de las competencias y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa

Tabla 13:

Relación entre las competencias y la calidad de atención

Rho de Spearman	Competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,505
		N	51	51
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,505	.
		N	51	94

Nota. SPSSv26

Análisis

La relación es positiva muy baja (0.095) y no significativa (0.505), es decir existe relación directa muy baja y no significativa entre las competencias y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

Hipótesis específica 2

La relación de la responsabilidad y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

Tabla 14:

Relación entre la responsabilidad y la calidad de atención

Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,183
		Sig. (bilateral)	.	,200
		N	51	51
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,183	1,000
		Sig. (bilateral)	,200	.
		N	51	94

Nota. SPSSv26

Análisis

La relación es negativa muy baja (-0.183) y no significativa (0.200), es decir existe relación indirecta muy baja y no significativa entre la responsabilidad y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

Hipótesis específica 3

La relación del trabajo en equipo y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

Tabla 15:

Relación entre el trabajo en equipo y la calidad de atención

Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,145
		Sig. (bilateral)	.	,311
		N	51	51
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,145	1,000
		Sig. (bilateral)	,311	.
		N	51	94
		N	51	94

Nota. SPSSv26

Análisis

La relación es positiva muy baja (0.145) y no significativa (0.311), es decir existe una relación directa muy baja y no significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

Hipótesis específica 4

La relación de la eficiencia y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.

Tabla 16:

Relación entre la eficiencia y la calidad de atención

Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,019
		Sig. (bilateral)	.	,896
		N	51	51
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,019	1,000
		Sig. (bilateral)	,896	.
		N	51	94
		N	51	94

Nota. SPSSv26

Análisis

La relación es positiva muy baja (0.019) y no significativa (0.896), es decir existe relación directa muy baja y no significativa entre la eficiencia y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

4.3. Discusión de resultados

Existe relación indirecta muy baja (- 0.002) y no significativa (0.987) entre el desempeño laboral y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, lo que quiere decir de la forma como la clínica administra la competencia, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la eficacia de sus trabajadores, no alcanza para lograr una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención. Resultado diferente encontró Pozo (2020) en su tesis desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020, quien

concluye: existe una relación alta, directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio que brinda el personal de salud del Hospital del IESS de Ancón; esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,827 y la significancia bilateral es de 0,000< 0,01, confirmándose la relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación (p.37).

El 100% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa manifiesta que su desempeño laboral es alto, lo que quiere decir que están compenetrados con la competencia, con la responsabilidad, con el trabajo en equipo y la eficacia. Resultado disntinto encontr´Quito (2017), en su tesis Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017, quien concluye: el nivel de desempeño laboral alcanzado por el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, fue promedio en el 3,1%; superior al promedio 52.6% y 44.3% superior, es decir el 100% del personal asistencial aprobó la evaluación lo que quiere decir que en general el personal se desempeña acorde a las exigencias que demanda el sector salud (p.66).

El 41% de los usuarios de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa considera que la calidad de atención tiene un nivel alto con tendencia a bajo 40%, lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios que la clínica no está brindando de manera adecuada los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Resultado distinto obtuvo Castillo N. (2017) en su tesis El desempeño profesional y la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital II-1-MINSA Moyobamba: enero - marzo 2016, quien concluye: el nivel de calidad alcanzado según la satisfacción de la usuaria es Alto en un 63,6%, con tendencia a Medio en un 36,0% (p.50).

Existe relación directa muy baja (0.095) y no significativa (0.505) entre las competencias y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, lo que quiere decir de la forma como la clínica administra las

capacidades, habilidades y destrezas de sus trabajadores no es suficiente para lograr una relación directa mas alta y significativa con la calidad de atención. Resultado distinto obtuvo Gutarra (2017) en su tesis competencia laboral y calidad de servicio en la atención a los contribuyentes en el Centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017, quien concluye: que existe relación entre competencia laboral y calidad de servicio para la atención a los contribuyentes en el centro de servicio Lima Cercado SUNAT, 2017". Rho: 0.921, p < 0,05 (p.95).

Existe relación indirecta muy baja (-0.183) y no significativa (0.200) entre la responsabilidad y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, lo que quiere decir de la forma como la clínica administra los valores, actitudes y compromisos de sus trabajadores no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención. Resultado distinto encontró Villafuerte (2017) en sus tesis la competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica Año 2015 -2016, quien concluye: que la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica se relacionan e influyen positivamente en la gestión de calidad en los años 2015-2016, y teniéndose un valor de chi cuadrado hallado x 2 = 9.089, siendo menor al chi cuadrado calculado de x2 = 9.49, por lo tanto, al estar este valor en la región de aceptación, se aceptó la hipótesis nula (H0), con una significación de 0.05 y con una prueba de hipótesis al 95% (p.108).

Existe relación directa muy baja (0.145) y no significativa (0.311), entre el trabajo en equipo y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, lo que quiere decir de la forma como administra la clínica los aspectos colaborativos, la sinergia y el ambiente armónico de sus trabajadores, no es suficiente para lograr una relación directa más alta y significativa con la calidad de atención. Resultado parecido encontró Cervantes,et al. (2020), esta

investigación demostró que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido si se ve afectada de forma directa por el desempeño del trabajo en equipo de los departamentos de ventas y atención al cliente en relación a los tiempos de repuesta de los requerimientos de los clientes. Los resultados presentador permiten dar evidencia respecto a los procesos del servicio, donde la falta de una efectiva combinación de esfuerzos entre los departamentos involucrados ocasiona una percepción negativa en los clientes. Es decir, el servicio otorgado está teniendo un efecto directo en la percepción del cliente y no el efecto esperado.

La relación es directa muy baja (0.019) y no significativa (0.896), entre la eficiencia y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, lo que quiere decir de la forma como administra la clínica el cumplimiento de las metas, la atención a los usuarios y la efectividad de sus trabajadores no es suficiente para lograr una relación directa más alta y significativa con la calidad de atención. Resultado diferente encontró Rosas & Valentín (2020) en su tesis Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Huanchac - Huaraz, 2020, quienes concluyen: que existe una influencia significativa entre las variables a través de la prueba Eta con un valor de 0,906 para la eficiencia profesional y un valor de 0,862 para la satisfacción al usuario, de la misma manera, en los resultados de la encuesta se logró obtener una respectiva muy clara en cuanto a la influencia de la eficiencia profesional donde se encontró en un nivel elevado con una ponderación de 55.1% y para la satisfacción al usuario en un nivel medio con una ponderación de 57,2%, de este modo, la eficiencia profesional se desarrolló con efectividad para lograr la satisfacción del usuario en la posta de salud Huanchac (p.28).

CONCLUSIONES

Existe relación negativa muy baja (- 0.002) y no significativa (0.987), entre el desempeño laboral y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, lo que quiere decir que la manera en la que esta institución está manejando las competencias, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la eficiencia, no es suficiente para lograr alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de atención.

El 100% de los trabajadores de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa manifiesta que el desempeño laboral es alto, lo que quiere decir que, para el total de los trabajadores, están compenetrados con la competencia, con la responsabilidad, con el trabajo en equipo y la eficacia.

El 41% de los usuarios de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa considera que la calidad de atención tiene un nivel alto con tendencia a bajo 40%, lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios que cada vez más la clínica no está brindando de manera adecuada los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía.

La relación es directa muy baja (0.095) y no significativa (0.505) entre las competencias y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. Esto quiere decir que la forma en la que la clínica maneja las capacidades, habilidades y destrezas de sus trabajadores, no es la mejor y no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención.

La relación es indirecta muy baja (-0.183) y no significativa (0.200) entre la responsabilidad y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. Esto quiere decir que la manera en la que la clínica administra los valores personales, la actitud asertiva y el compromiso hacia los resultados, no es la adecuada para alcanzar una relación positiva y significativa con la calidad de atención.

La relación es directa muy baja (0.145) y no significativa (0.311) entre el trabajo en equipo y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. Esto quiere decir que la forma en la que la clínica maneja un ambiente colaborativo, armónico y sinérgico, no es la adecuada para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de atención.

La relación es directa muy baja (0.019) y no significativa (0.896) entre la eficiencia y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. Lo que quiere decir que la manera en la que la clínica administra el cumplimiento de las metas, la cantidad de usurarios atendidos y la efectividad, no es la adecuada para alcanzar una relación positiva y significativa con la calidad de atención.

SUGERENCIAS

Se debe informar acerca de los resultados obtenidos, a los altos mandos de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, así como también a los trabajadores, para que a partir de estos se planteen objetivos de mejora y se diseñen mecanismos para lograrlos, de esta manera se pueda alcanzar un mejor manejo de las competencias, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la eficiencia y así alcanzar una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención.

La clínica debe continuar con la correcta labor que está realizando con respecto a las competencias, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la eficiencia, para que de esta manera continúen con un nivel alto de desempeño.

Aunque un poco más de la mitad de los trabajadores de la clínica considera que la calidad de atención tiene un nivel alto, la organización debe tomar medidas para mejorar esta cantidad a través de la correcta administración de los elementos tangibles, la fiabilidad de la empresa, la capacidad de respuesta y la empatía por parte de los colaboradores.

La clínica deberá realizar una evaluación por competencias a sus trabajadores, de esta manera podrá conocer las deficiencias que poseen e implementar estrategias y herramientas que potencien las capacidades, habilidades y destrezas de cada uno de ellos. Todo esto para lograr una relación positiva y significativa entre las competencias y la calidad de atención.

La Clínica debe incitar a los líderes a que reconozcan la labor y esfuerzo de los trabajadores de forma continua, a que se promueva una comunicación constante y abierta, tomando siempre en cuenta los valores personales de cada colaborador y generando una actitud asertiva y un compromiso hacia los resultados. Todo ello para alcanzar una relación positiva y significativa entre la responsabilidad y la calidad de atención.

La Clínica debe llevar a cabo actividades que faciliten la integración entre trabajadores, además de ofrecer incentivos por el logro de metas grupales, esto generará que el ambiente laboral sea colaborativo, armónico y sinérgico. De esta manera se pueda lograr una relación positiva alta y significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de atención.

La Clínica debe realizar talleres de capacitación e implementar un programa de incentivos que inciten al logro de las metas, realizando sus actividades laborales de una forma efectiva, esto se verá reflejado en el número de usuarios atendidos satisfactoriamente y de esta se podrá alcanzar una relación positiva y significativa entre la eficiencia y la calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arguello, A., Monar, M., Arguello, V., & Chávez, E. (2020). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de https://enlace.ueb.edu.ec/index.php/enlaceuniversitario/article/view/128/183

Arias, J., Contreras, J., Espada, R., & Melo, M. (2017). *Validación de un cuestionario de satisfacción para la introducción de la gamificación móvil en la educación superior*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Juan-Masa/publication/320879340_Validation_of_questionnaire_for_evaluating_the_effects_after_the_introduction_of_mobile_gamification_learning_system_in_higher_education/links/5a7446e8aca2720bc0dcf311/Validation-of-ques

Barrientos, J. (2018). *Capacidad de Respuesta*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1

Bastidas , M. (2020). *Discusión*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63048/Bastidas_JMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castañeda, E., & Yepes, W. (2020). *Armand V. Feigenbaum y el Control Total de Calidad*. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17592/Estefania_Casta%C3%B1eda_Walter_Yepez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Castillo, L. (2019). *Principales autores de la calidad*. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, N. (2017). *El desempeño profesional y la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital II-1-MINSA Moyobamba: enero - marzo 2016 (Tesis de maestria, Universidad Nacional de San Martin-Tarapoto-Perú)*. Obtenido de

https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3486/MAEST.CIENC.SAL.%20PUB.%20-%20Nandy%20Castillo%20Jave.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). *El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes*. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf

Díaz, E. (2018). *Cumplimiento de metas*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26040/D%c3%adaz_BE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Domínguez , F., & Rodríguez , D. (2017). *Concepto y definición de sinergia*. Obtenido de http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/14763/1/14103200.pdf

Domínguez, F. (2017). *Teoría Alderfer*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15231/Dom%c3%adnguez_BF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esteban, N. (2018). *La investigación aplicada o tecnológica*. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf

Fernández, B. (2018). *Philip Crosby*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ferreyra, G. (2020). *Definición de Trabajo en equipo*. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1796/Ferreyra-Canales-Gian.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Garay, C. (2020). *La encuesta*. Obtenido de https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *Presentación de local*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Obtenido de https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1560

Guillén , E. (2018). *Compromiso Organizacional*. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2619/GUILLEN%20LEGUIA%20ENID%20MAGNORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guillermo , Y. (2018). *Efectividad*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutarra, C. (2017). *Competencia laboral y calidad de servicio en la atención a los contribuyentes en el Centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6253/Gutarra_BCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez , M. (2020). *EDCO "Escala de clima organizacional"*. Obtenido de http://201.159.222.95/bitstream/123456789/1586/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%c3%93N%20GUTI%c3%89RREZ%20CARRILLO%20MARIELA%20ELIZABETH.pdf

Guzman , A., & Ramos , J. (2018). *Trato recibido*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf

Hernández, M., & Merino, E. (2021). *Planteamiento del problema de investigación*. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hidalgo, G. (2019). *Apariencia física de los empleados*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Illanes, C. (2021). *Valores personales*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9716/4/IV_PG_MRHGO_TE_Illanes_Barreto_2021.pdf

Irigoin , A. (2020). *Realidad Problemática*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7662/Irigoin%20LLaguento%20Anthony%20Alexis.pdf?sequence=1

Lizana, D., Piscoya , F., & Quichiz , S. (2018). *CALIDAD*. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macha, R. (2018). *Atención farmaceútica*. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/411/MACHA%20R..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendivil , A. (2017). *Calidad de atención en el laboratorio clínico*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8675/Mendevil_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naldos, V., & Rosas, S. (2018). *Tangibilidad o elementos tangibles*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3751/ADS_006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nina , L. (2018). *Teoría de la calidad total según William Edward Deming*. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olivari, P. D., & Pezzia, C. C. (2018). *Asertividad*. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1428/Tesis%20Asertividad%20y%20Agresividad%20-%20Paolo%20Olivari%20y%20Carmen%20Pezzia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oseda, D., Carruitero, N., & Uribe, Y. (2019). *Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500129

Pari, N. (2017). *Responsabilidad laboral*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6674/Pari_Choquecondo_Nilda_Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paripancca, E. (2019). *Fiabilidad:* . Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Párraga, A. (2019). *Teoría de razones*. Obtenido de http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/160/ESTRATEGIAS-ADMINISTRATIVAS-PARA-MEJORAR-LA-PRODUCTIVIDAD-LABORAL-A-TRAVES-DE-LA-MOTIVACION-EN-LA-CIUDAD-DE-GUAYAQUIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, J., & Quispe, R. (2018). *Destrezas*. Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2402/TESIS-2018-ADMINISTRACI%C3%93N-PEREZ%20CONDOR%20Y%20QUISPE%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinedo, J. (2018). *Definición conceptual*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31902/Pinedo_SJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Plúas , M. (2019). *Teoría de Herzberg*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40839/Pl%c3%baas_CMM.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pozo , L. (2020). *Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura-Perú)*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61323/Pozo_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quito, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017 (Tesis de maestría Universidad César Vallejo, Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1

Ramírez , B. (2018). *Teoría De Las Necesidades De Maslow*. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8305/BC-4704%20RAMIREZ%20CRIBILLERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Renteria, J., & Valiente, Z. (2020). *Servicio en salud*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2375/1/TL_RenteriaOrtizJennifer_ValienteCapu%c3%b1ayZorelinda.pdf

Rosas , Y., & Valentín , B. (2020). *Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Huanchac - Huaraz, 2020 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Huaraz-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73090/Rosas_DYM-Valent%c3%adn_HBE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sana , M. (2018). *Desempeño Laboral*. Obtenido de http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/6225/RIsaaymv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santabárbara, J. (2019). *Coeficiente de correlación de Spearman*. Obtenido de https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2019.12.228245/29310

Solís, S., Pupo, Y., Rodríguez , A., Hernández, V., Olivares, G., & López, A. (2019). *Competencias y desempeño profesional desde la educación médica*. Obtenido de http://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/1382/960

Suma , M. (2021). *Teoría de la Equidad*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=teor%C3%ADas+del+desempe%C3%B1o+labora

l+en+tesis&rlz=1C1CHBF_esPE885PE885&sxsrf=APq-WBsrlhI1UcrT2LYsSUJaGtGdCRxlSA%3A1648484057491&ei=2d5BYvDUHeuV5OUPrv2M0Ac&ved=0ahUKEwiwpajVmen2AhXrCrkGHa4-A3oQ4dUDCA4&oq=teor%C3%ADas+del+

Tapias, A. (2018). *Concepto de capacidad laboral*. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5434/digital_36755.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tarazona, R. (2019). *Médico tratante*. Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/686/Tarazona_Roberto_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M. (2021). *Interés manifiesto en la persona*. Obtenido de http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf

Torres, S. (2020). *Teoría de Genichi Taguchi*. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1547/Torres%20de%20la%20O%2C%20Shelley%20Emely.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, E. (2019). *La empatía*. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/676/Vargas-Rios-Erwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, I., Soto, S., Hernández, M., & Campos, S. (2020). *La confianza en la relación profesional de la salud y paciente*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015

Vasquez , E. (2017). *Diseño de investigación*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32917/vasquez_te.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villafuerte, E. H. (2017). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica Año 2015 -2016" (Tesis de maestría, Universidad Naciona de Huncavelica-Perú)*.

Villena, L. (2018). *Dimensión eficiencia laboral*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14493/Villena%20Ynfantes%2C%20Luis%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamalloa, T. (2019). *Definición de habilidades gerenciales*. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3578/Tania_Tesis_maestr%C3%ADa_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: "Desempeño laboral y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022"

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General: ¿Cómo es la relación del Desempeño laboral y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022? Problemas específicos: a. ¿Cómo es relación de las competencias y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022? b. ¿Cómo es relación de la Responsabilidad y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022? c. ¿Cómo es relación del Trabajo en equipo y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022?	Objetivo General: Determinar la relación del Desempeño laboral y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. Objetivos específicos: a) Calificar la relación de las competencias y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. b) Establecer la relación de la Responsabilidad y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. c) Precisar la relación del Trabajo en equipo y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. d) Mostrar la relación de la Eficiencia y	Hipótesis General: La relación del Desempeño laboral y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. Hipótesis específicas: a) La relación de las competencias y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa b) La relación de la Responsabilidad y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa c) La relación del Trabajo en equipo y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa. d) La relación de la	Desempeño laboral	Competencias	Capacidades
					Habilidades
					Destrezas
				Responsabilidad	Valores personales
					Actitud asertiva
					Compromiso hacia los resultados
				Trabajo en equipo	Colaborativo
					Sinergia
					Ambiente armónico
				Eficiencia	Cumplimiento de metas
					Usuarios atendidos
					Efectividad
			Calidad de servicio	Elementos tangibles	Presentación del local
					Limpieza
					Presencia del personal
					Equipos
					Material de comunicación
				Fiabilidad	Servicio
					Cumplimiento
					Secuencia de la atención

d. ¿Cómo es relación de la Eficiencia y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022?	Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.	Eficiencia y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022, es directa y significativa.			Interés
					Confianza
				Capacidad de respuesta	Tiempo de espera
					Disposición del medico
					Agilidad
					Farmacia
					Laboratorio
				Empatía	Trato recibido
					Interés
					Explicación

Anexo 2. Instrumento 1: desempeño laboral

Estimado amigo (a), los que suscribimos Luís Brandy Afocx del Castillo y Gin Dux Afocx del Castillo estamos realizando el informe final de nuestro trabajo de investigación denominado "Desempeño laboral y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022**"**, por lo que recurrimos a usted para solicitarle su opinión contestando el siguiente cuestionario, que es estrictamente anónimo, agradecemos su colaboración, marque con una X o + su respuesta

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Cuenta con la capacidad necesaria para desempeñar su trabajo con normalidad					
02	La clínica le capacita para mejorar su desempeño laboral					Su
03	Cuenta con la habilidad necesaria para desempeñar su trabajo					
04	Cuenta con la destreza necesaria para desempeñar su trabajo					
05	Cuenta con la competencia necesaria para desempeñar su trabajo					
06	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo					
07	Mantiene usted al supervisor directo informado del progreso de su trabajo y de los problemas que pueden aparecer					
08	Muestra usted autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de su trabajo					
09	Asume usted con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar					
10	Se considera usted eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes					
11	Considera usted que hay apoyo entre los integrantes de toda la clínica					
12	Cree usted que la clínica promueve el trabajo en equipo					
13	Estás preparado para formar parte de un equipo de trabajo					
14	Usted valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					
15	Cree usted que responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros					
16	Considera usted que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional					
17	Cree usted que el nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo					
18	Cree usted que logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo					
19	Cree usted que logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno					
20	Cree usted que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo					

Anexo 3. Instrumento 2: calidad de servicio

Estimado señor (a), los que suscribimos Luís Brandy Afocx del Castillo y Gin Dux Afocx del Castillo estamos realizando el informe final de nuestro trabajo de investigación denominado "Desempeño laboral y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022**"**, por lo que recurrimos a usted para solicitarle su opinión contestando el siguiente cuestionario, que es estrictamente anónimo, agradecemos su colaboración, marque con una X o + su respuesta

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las instalaciones de la Clínica Monte Horeb le parecen agradable.					
02	Los ambientes de la Clínica Monte Horeb muestran una limpieza agradable.					Su
03	El personal de la Clínica Monte Horeb le muestra una vestimenta limpia.					
04	Los equipos de la Clínica Monte Horeb le parecen modernos.					
05	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos					
06	El tiempo de espera del servicio desde su llegada a la clínica hasta su atención es corta					
07	La Clínica Monte Horeb cumple con la fecha y hora de las citas programadas					
08	La secuencia (orden) y continuidad de las atenciones es apropiada.					
09	Cuando tiene algún problema, los empleados muestran interés en resolverlo					
10	Los trabajadores de la clínica le transmiten alto grado de confianza.					
11	El tiempo de espera para pedir cita u otro servicio fue rápido					
12	El médico está dispuesto a resolver tus preguntas e inquietudes					
13	El médico agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible					
14	La atención en la farmacia es rápida					
15	La atención en el laboratorio es rápida					
16	El personal de la clínica le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
17	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud					
18	Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud					
19	Comprendió sobre el tratamiento y cuidados que recibirá					
20	Comprendió sobre los procedimientos o análisis que se realizará					