



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

TESIS

**“RELACIÓN ENTRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
LABORAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL
PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2023”**

PRESENTADO POR:

ARSEL DANTE QUISPE VEGA

ASESOR

MGR. MAURICIO GREGORIO MAMANI MENDIVIL

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE
SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **Escuela de Posgrado**, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional () / Trabajo académico (), titulado “**RELACION ENTRE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2023**” presentado por el(la) aspirante **QUISPE VEGA ARSEL DANTE**, para obtener el grado académico (X) o Título profesional () o Título de segunda especialidad () de: **MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD**, y asesorado por el(la) **Mgr. MAURICIO MAMANI MENDIVIL**, designado como asesor con Resolución Directoral N°0948-2018-DEPG-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	QUISPE VEGA ARSEL DANTE	RELACION ENTRE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2023	23%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **23%**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 20 de noviembre de 2024

UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI

Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA

JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Definición del Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.3 Objetivos de la Investigación	3

1.3.1. Objetivos Generales	3
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación e importancia de la investigación	4
1.5. Variables	5
1.6. Hipótesis del estudio	7
1.6.1. Hipótesis General	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Bases Teórica	12
2.3. Marco Conceptual	30
CAPÍTULO III: MÉTODO	33
3.1. Tipo de Investigación	33
3.2. Diseño de la investigación	33
3.3. Población y muestra	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos	39

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 40

4.1. Presentación de Resultados	40
4.2. Resultados descriptivos por variables	42
4.3. Discusión de resultados	64

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 65

5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones	67
Referencias bibliográficas	68

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1. NIVEL DE MEDICION DE LA VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO	42
TABLA 2: NIVEL DE MEDICION DIMENSIÓN DE PLANIFICACION	42
TABLA 3. NIVEL DE MEDICION DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD	43
TABLA 4: NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN INICIATIVA	44
TABLA 5: NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN OPORTUNIDAD	45
TABLA 6: NIVEL DE MEDICION DE DIMENSION CALIDAD DE TRABAJO	46
TABLA 7: NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN CONFIABILIDAD Y DISCRECION	47
TABLA 8: NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	47
TABLA 9: NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	48
TABLA 10: NIVEL MEDICION VARIABLE CALIDAD DE ATENCION	49
TABLA 11: NIVEL DE MEDICION DE CAPACIDAD PROFESIONAL ...	50
TABLA 12: NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES	51
TABLA 13: NIVEL MEDICION DE DIMENSION CONFIABILIDAD	51
FIGURA 1. NIVEL DE MEDICION DE VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO	52

FIGURA 2. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN PLANIFICACION .	53
FIGURA 3. NIVEL DE MEDICION DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD .	54
FIGURA 4. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN INICIATIVA.....	55
FIGURA 5. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN OPORTUNIDAD...56	56
FIGURA 6. NIVELDE MEDICION DE DIMENSION DE LA CALIDAD DEL TRABAJO	57
FIGURA 7. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN CONFIABILIDAD Y DISCRECION	58
FIGURA 8. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	59
FIGURA 9. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	60
FIGURA 10. NIVEL DE MEDICION DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA ATENCION.....	61
FIGURA 11. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN CAPACIDAD PROFESIONAL.....	61
FIGURA 12. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES	61
FIGURA 13. NIVEL DE MEDICION DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	62
FIGURA 14. NIVEL DE MEDICION DE DIMENSIÓN EVALUACION DE DESEMPEÑO	63

RESUMEN

Título: “Relación entre el desempeño laboral y la calidad de la atención brindada por las licenciadas en enfermería del departamento de emergencia del Hospital María Auxiliadora en 2023”

Objetivo: Establecer el desempeño laboral y la calidad de la atención de la enfermera del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, entre los meses de enero hasta julio del 2023.

Método: No experimental es diseño, de alcance descriptivo y correlacional. Se utilizó el muestreo no probabilístico, aplicando el cuestionario de “Evaluación de desempeño y conducta laboral” a 40 licenciados de enfermería y el instrumento SERVQUAL a 40 pacientes.

Resultados: El nivel de la calidad en el desempeño laboral según sus dimensiones, en promedio los licenciados de enfermería evaluados se encuentran en nivel bueno (75 %) con respecto a la planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas. El 50.00 % de pacientes evaluados dan su opinión que los servicios se encuentran en un nivel óptimo de calidad opinan que la calidad y con un porcentaje pequeño del 25 % de los pacientes encuestados que dan como opinión que es bueno.

Conclusiones: En referencia a la hipótesis general, la relación del desempeño laboral y la calidad de la atención es significativa, dado que el $r = 0.873$, interpretándose como la correlación positiva muy fuerte.

Palabras claves: Desempeño laboral, calidad de atención, planificación

ABSTRACT

Title: “Relationship between job performance and the quality of care provided by the nursing graduates of the emergency department of the Hospital María Auxiliadora in 2023”.

Objective: To establish the job performance and the quality of care provided by nurses in the emergency department of the María Auxiliadora Hospital between January and July 2023.

Method: The design is non-experimental, descriptive-correlational in scope. Non-probabilistic sampling was used, applying the “Evaluation of performance and work behavior” questionnaire to 40 nursing graduates and the SERVQUAL instrument to 40 patients.

Results: The level of quality of work performance according to its dimensions, on average, the nursing graduates evaluated were at a good level (75 %) with respect to planning, responsibility, initiative, timeliness, quality of work, reliability and discretion, interpersonal relations and compliance with the norms. 50.00 % of evaluated patients are of the opinion that the quality of service is at an optimal level and with a small percentage of 25 % of the surveyed patients are of the opinion that the quality of service is at a good level.

Conclusions: With reference to the general hypothesis, the relationship of job performance and quality of care is significant, given that the $r = 0.873$, which is interpreted as a very strong positive correlation.

Keywords: Work performance, quality of care, planning

INTRODUCCIÓN

La prestación de la atención con calidad hacia el cliente o llamado usuario se hace siempre necesaria a fin de dar valor al esfuerzo mostrado en las instituciones de salud de acuerdo a la valoración regulada por el ente rector-MINSA, pero esto se articula al esfuerzo mostrado por su recurso humano que se encuentra capacitado para dicha función y que contribuye a su recuperación física y mental incluyendo indicadores de confiabilidad, seguridad, responsabilidad, empatía. Lo cual constituye de muy importante, por ello el usuario o paciente debe estar complacido con la atención de nuestro personal asistencial, como quieren que los atiendan y cuáles son las especialidades dentro de la emergencia que reciben con prontitud de los mismos, utilizando para ello como las dimensiones de Responsabilidad, Confiabilidad, Empatía y Seguridad. Para ello nuestro objetivo fue identificar la atención con la calidad y calidez hacia el paciente, pero sobre todo el cuidado que otorga la enfermera conforme a su preparación y perfil profesional del Servicio y todas sus áreas en emergencia del Hospital de Apoyo María Auxiliadora; su objetivo fue utilizar todas sus alternativas de solución para desarrollar las competencias de su personal que permitan identificar y cambiar los comportamientos y costumbres del equipo de enfermeras para cambiar el concepto de la atención brindada por la sostenibilidad del autocuidado para que el paciente se sienta realmente atendido dentro de una atmósfera de armonía que conlleva a integrarlo como un ser útil a la sociedad sin secuelas producto de estancias hospitalarias prolongadas y tenga una

visión favorable de la misma. Este trabajo tiene diferentes detalles según se describe que son de:

5 capítulos: Capítulo I: Comprende planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos justificación y propósito; Capítulo II: Incluye antecedentes bibliográficos, base teórica, hipótesis, variables y definición operacional de términos; Capítulo III: Define el tipo de estudio, área de estudio, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos; Capítulo IV: Resultados y Discusión; y Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Y para finalizar el relato bibliografico y anexos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad Problemática

Cuando se realiza la evaluación y se determina el desempeño laboral, éste constituye un proceso que es calificado como un instrumento que busca mejorar el trabajo de las licenciadas de enfermería y se dan en varios nosocomios del sector público, pero también es conveniente mencionar que quienes son evaluados en las diferentes dimensiones como planificación, responsabilidad, iniciativa, calidad del trabajo, relaciones interpersonales y respeto de las normas, van a dar una mejora a la calidad.

El equipo de guardia es evaluado semestralmente para mejorar su labor a fin de satisfacer las necesidades que un paciente que deja de hacer al momento de ser hospitalizado, y al realizar los procedimientos de atención deben de ser hechos con calidad, sin embargo existen una serie de críticas hacia el personal que da la atención cuestionando su trabajo y tergiversándolos como maltratos, pero en esta parte resulta lo difícil que es trabajar con un ambiente obsoleto sin la infraestructura adecuada , sin

equipamiento y sin las condiciones de salubridad que se exige para un trabajador. Hay diversas formas que el trabajador del sector salud debe de satisfacer sus bajos ingresos prestando muchas veces servicio en otros establecimientos en sus días libres que son considerados importantes para disminuir esa carga tensional, y agregando a esa labor que se presta cuidado a un ser humano que tiene una enorme carga social, dejando familia que mantener y esto altera su estado de ánimo pensando en que vivirá o morirá.

La permanencia de algunos profesionales en las rotaciones establecidas también se determinan equivocadamente con las leyes de trabajo dictadas por gobiernos vía parlamento que si bien es cierto mejora su condición salarial dejando de lado su integridad mental y por ende lo expuesto que están los pacientes y favoreciendo el cuidado de calidad, es por ello que es importante mejorar los indicadores que determinan el desempeño laboral y ello asociado al poco interés del estado de mejorar las condiciones de hacinamiento que los hospitales de nuestro país afrontan con la idiosincrasia de una población que cree de que un hospital de mayor nivel resolvería su situación de alteración de su salud y la diferencia de si es chico o es grande se determina poblándolo y no permitiendo una adecuada atención por una inmensa cantidad de público, las políticas de salud diseñadas hacia el usuario con responsabilidad de su salud como un organismo de control de la calidad que no cumple acertadamente su trabajo de exigir una adecuada atención y frustra sus recomendaciones de mejora de insumos o de falta de insumos. Que al determinar la atención con profesionales de la salud con excelente desempeño debería ir acompañado de una política de aforo que es imposible

pensar en unpaís en la cual la realidad de su política económica está basada en otros indicadores menospreciando la vida humana al otorgar presupuestos para el sector salud que en la realidad no son su reflejo, sin embargo a pesar de todo las instituciones mantienen cierto interés por su personal pero basados en esquemas reivindicativos que se hacen a través de los sindicatos.

Más aún que las evaluaciones de desempeño sirven para corregir las capacitaciones, seleccionando los temas que refuercen una mejora en la atención.

Hay una distinción en el trato de evaluación que se manifiesta con mayor frecuencia cuando se trata de trabajadores nombrados bajo el decreto legislativo N° 276, porque al existir otros regímenes laborales el instrumento aplicado se confunde en su evaluación del desempeño laboral.

Esta confusión creada en seleccionar a un trabajador que fue evaluado bajo otro esquema por tener una condición laboral distinta no nos permite adecuar un instrumento de evaluación de desempeño estándar, y ese será nuestro objetivo al unificar un solo criterio en mejora de la atención en lo que se refiere a la calidad y de esta manera ante cualquier condición laboral podamos determinar nuestro cuestionario de la percepción del paciente atendido.

Situación problemática en el mundo. - En países con políticas de estado subsidiadas bajo el argumento populista de que el estado otorga un tipo de salud universal el desempeño es medible de acuerdo a la disminución de algunas patologías emergentes y medibles desde el ámbito de atención en otros niveles de atención y dando más énfasis, pero sin embargo en los países como Cuba, Bolivia y Venezuela, la preocupación de satisfacer su condición económica es nula y ello debe contribuir a mejorar la atención a fin de tener un personal bien remunerado y de esta manera mejorar la atención, y de hecho que hay que tener en cuenta que si bien es cierto las remuneraciones en estos países son bajas pero si hay un compromiso serio con

la salud de la población y sobre todo en la investigación clínica que ayuda a la población.

En otros países como el argentino también se llevó un modelo parecido al de los países mencionados, pero conllevó a un descontento con los trabajadores del sector salud y que

agravo la situación al paralizar sus labores por un periodo largo, entonces este esquema de versus de políticas económicas también confunde la aplicación de criterios reales en evaluaciones de desempeño para la mejora de la atención.

Situación Problemática en el Perú.- En nuestro país, la atención de la salud es supervisada por una superintendencia pero ello también constituye una preocupación de cada hospital que erradamente evalúan un desempeño independientemente a pesar de que el ministerio de salud otorga un formato único pero no tiene un ente de cómo se puede monitorizar la calidad de la atención, más aún si en su esquema administrativo ha creado una oficina encargada de mejorar y asegurar la calidad en la atención como un objetivo y manteniendo una relación con todos los actores que participan en este fin tales como los gobiernos locales y regionales.

Situación problemática local. - A nivel local, del mismo modo la población de cono sur en general hace referencia del inadecuado trato que reciben las licenciadas de enfermería del sector que trabajan en los hospitales, en donde este mismo caso se suscita en los servicios de emergencia de los principales hospitales tales como el Hospital María

Auxiliadora, todo lo cual afecta la imagen de este servicio en particular y del Hospital engeneral.

1.2 Definición del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la calidad de la atención brindada por las licenciadas en enfermería del departamento de emergencia del Hospital María Auxiliadora en 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es nivel de desempeño laboral de las enfermeras del departamento de emergencia del Hospital María Auxiliadora en 2023?

¿Cuál es la percepción de calidad de la atención brindada por las enfermeras del departamento de emergencia del Hospital María Auxiliadora en 2023?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de la atención brindada de parte de las licenciadas en enfermería del departamento de emergencia del Hospital María Auxiliadora en 2023.

1.3.2 Objetivo Especifico

- Evaluar el nivel del desempeño laboral de las enfermeras del departamento de emergencia del Hospital General María Auxiliadora en 2023.

- Analizar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención brindada por las enfermeras en el departamento de emergencia del Hospital María Auxiliadora en 2023.

1.4 Justificación y limitaciones de la investigación

Justificación teórica

Tiene apuntes de teorías y se generan a través o también del intermedio de las variables de estudio investigadas, es de suma importancia la tomar en cuenta la puesta en marcha de otras investigaciones relacionadas a estas variables. Ya que es sabido que el desempeño laboral de forma directa afecta de forma negativo o positivo en los resultados de la atención brindada, tomando en cuenta al mismo tiempo que esta variable establece un aporte crítico del perfil del enfermero o enfermera.

Justificación práctica

Se quiere mejorar la atención y la calidad en la cobertura de la prestación de los pobladores de cono sur, pues al tener un personal más capacitado producto de una constante evaluación será beneficioso ya que se extenderá a la comunidad a la familia propiamente y las generaciones.

Tomar en cuenta que las técnicas e instrumentos utilizados en este estudio se pueden realizar y emplear en otros estudios iguales.

El trabajo de investigación presentado se efectuó en el departamento de Emergencia del Hospital María Auxiliadora y sus variables son evaluación del desempeño laboral y la calidad de la atención.

1.5 Variables

- Variable 1 (V1): Evaluación del desempeño laboral
- Variable 2 (V2): Calidad de la atención

1.5.1. Definición conceptual

V1: Evaluación del desempeño laboral:

La evaluación de desempeño se utiliza en la preparación del talento humano, identificando su fortaleza y debilidades para reforzarlas con capacitaciones especializadas para el cumplimiento de lo planificado.

V2: Calidad de la atención:

Es un indicador que mide la atención prestada hacia los usuarios que acuden a los hospitales públicos, esto se basa a una preparación óptima para una cobertura adecuada en la atención de los usuarios.

1.5.2. Definición operacional

V1: Evaluación del desempeño. En esta investigación participan en una prueba con 40 preguntas como se aprecia en la Tabla 1.

V2: Calidad de la atención. Se refiere a la medición resultante de la atención prestada a un paciente.

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores finales	Escala de Medición	Instrumento	
Evaluación del desempeño laboral	Producto	Planificación	1	Años	Razón	Cuestionario	
		Responsabilidad	2	Bueno	Cualitativa - categoría		
				Malo			
		Iniciativa	3	Excelente	Rutina con objetivos		Cualitativa - categoría
				Rutina con anomalías			
				Aporta iniciativa			
		Oportunidad	4	Entrega trabajo a tiempo	Cualitativa - categoría		
Buena disposición cumple							
Calidad de trabajo	5	Buena	Cualitativa - categoría				
		Mala					
Confiabilidad y discreción	6	Excelente	Cualitativa - categoría				
		Buena					

		Relaciones interpersonales	7	Buena Mala Excelente	Cualitativa - categoría	
		Cumplimiento de las normas	8	Buena Mala Excelente	Cualitativa - categoría	Cuestionario
Calidad de la atención	Producto	Satisfacción del usuario	1	Buena Mala Excelente	Cualitativa - categoría	
		Cumplimiento de las expectativas del paciente	2	Buena Mala Excelente	Cualitativa - categoría	Cuestionario

Nota: Oficina de Calidad- MINSA

1.6. Hipótesis de la Investigación

1.6.1. Hipótesis General

Hi: Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de la atención brindada por las enfermeras del área de emergencia del Hospital General María Auxiliadora en 2023.

Ho= No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de la atención brindada por las enfermeras del área de emergencia del Hospital General María Auxiliadora en 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes internacionales:

Su objetivo es la de evaluar como el paciente se siente satisfecho de recibir la atención de parte de medicina interna y que sea con calidad y calidez. Se consideró en este estudio una encuesta aproximadamente a 227 personas. Siendo la definición mostrada, que la representación del sexo femenino de 54,6%, la del sexo masculino el 45,4%, la dimensión como empatía fue 95%, la seguridad como dimensión fue 94,7%, la confiabilidad como dimensión fue 92,2% y la capacidad como dimensión de respuesta fue 89,3%. Y se concluyó de la siguiente manera. Que es importante la mejora de algunos procesos, como en farmacia constituida como área y hay que poner más relieve en la forma de respuesta en la capacidad del personal cuando realiza las preguntas a los pacientes (Rafael S. 2019)

La finalidad fue la de investigar cuales son los aspectos influyentes para que el paciente se sienta satisfecho. Siendo descriptivo este estudio, cualitativo y transversal. Se han considerado para este estudio 2400 personas,

utilizando como muestra de 120 pacientes y recolectar información a través del medio SERVQUAL. Obteniendo como resultado, que hay una gran cantidad de los pacientes satisfechos que han sido atendidos, e insatisfecho un grupo mínimo. Y se concluyó, resaltando y reconociendo que los aspectos de la satisfacción del paciente es la rapidez, puntualidad y el interés del recurso humano de enfermería. (F. Alison , 2019).

Realizo en Ecuador un estudio, con el objetivo de que se determine la presencia de la influencia del usuario satisfecho. Su evaluación descriptiva, cuantitativa, transversal; y una población al 2500 y una muestra de 100; usando el SERVQUAL como instrumento. En donde hay una mayoría que se sienten satisfechos con las dimensiones del estudio desarrolladas. Además, dentro de los aspectos determinantes de todos los niveles de satisfacciones del paciente son la rapidez, espera, puntualidad e interés de la enfermera. (Alison, 2019).

Los pacientes atendidos, demuestran una satisfacción mostrada y que va en aumento, al observar que cuanto más experiencia tenga la enfermera que lo atiende en el servicio hospitalario , es mucho mejor su rendimiento, haciendo diferencia en muchos de los casos en la edad y género como definición para dar su conformidad al servicio . (Banegas, 2014).

Antecedentes nacionales:

Teniendo que concluir en la existente conexión que se da en la calidad de la atención de la enfermera y la satisfacción que muestra el paciente internado en un Hospital. Aplicando un método descriptivo, transversal y cualitativo. Tomando dentro del sondeo a una población de 182 sujetos y que aplicó un cuestionario CUCACE y CARE. Cuyo resultado fue que la gran mayoría de

todos los entrevistados dan lo siguiente: 52,2% es alto, el 46,7% es medio y el 1,1% nivel bajo. En cuanto a la relación de la satisfacción, el 58,8% nivel satisfecho, el 35.2% muy satisfecho y el 6% poco satisfecho. Concluyendo y recomendando que el jefe de enfermeras aplique sus soluciones a través de capacitaciones, para mejorar. (Pecho. N, 2020).

Siendo el propósito que el diseño de la función de la enfermera para la mejora de la calidad de la atención. En la presente investigación se logró utilizar el indicador serqual. encuestando a 139 sujetos. Dando como logro como sigue, el 35% calificó el trabajo de las enfermeras como "bajo a promedio", el 30% "promedio alto" y 17% "bajo". Se alcanzaron índices de calidad del 42%, el 37% se encuentra satisfecho y el 21% se sienten satisfecho en una mejora necesaria. Se concluye que, hay un ítem medio en el desempeño laboral medio alto y bajo están en un 68% y que la calidad en el nivel está encarnada a un 42% de la percepción del usuario que ha sido atendido en el establecimiento hospitalario en estudio. (Rosario. S, 2019).

En el estudio, descriptivo, cuantitativo y transversal y su muestra era 180 pacientes; dentro de su usó había una herramienta de cotejos a través de listas de evaluación de infraestructuras y equipamientos basados en la NTS N.º 021-MINSA/DGSP/V.03. Los establecimientos de salud estaban categorizados en las redes de II-2. En cuanto a las dimensiones de equipos e infraestructura, RR. HH. y organizados de prestaciones que tienen cumplido un requisito en 57% y en los procesos como dimensión se pudieron evaluar según la duración de los padrones en todas las acogidas eran de 0 a 6 minutos en 95%; en la duración de la espera de todas las prestaciones serán de 0 a 6 minutos en 59% y la duración de lo que hace la enfermera fue 10 a 17 minutos en 63%; y estos productos según las pesquisas de paciente satisfecho en 44%

que tienen niveles de satisfacciones en las que enfermería a intervenido. (Lizana, 2019).

En este análisis de investigación se hizo y ejecuto el método no experimental, descriptivo y correlacional de la población de corte transversal es de 310, teniendo como de atención de calidad de la forma como sigue con 43% el regular ,31% deficiente, y 28% bueno; y refieren en la satisfacción el 39% con bajo, 22% satisfechos y con 41% medio. (Vargas, 2021).

2.2 Bases Teóricas

Variable 1: Desempeño laboral:

El desempeño laboral se utiliza para mejorar la preparación, identificando su fortaleza y debilidades para reforzarlas con capacitaciones especializadas para dar cumplimiento a los objetivos que la organización se propuso.

Se debe de tener en cuenta lo importante del desempeño laboral, no debemos extrañarnos que en profesiones distintas además de la salud ocupacional se preocupen por medir y definir tal idea. En el interior del área para su desempeño laboral en su centro de trabajo y la psicología organizacional, la mejor forma de la labor desempeñada y el intento de entender la estructura.

La disciplina ultima, las labores desempeñadas generalmente son “acciones y comportamientos para los objetivos importantes en la organización”. Por eso, la labor desempeñada se llega a definir acciones o comportamientos de los trabajadores, más en los resultados que dan en estas acciones. Además, la labor desempeñada establece conductas que en el propio individuo están bajo su control, excluyendo del entorno la restricción de conductas.

La labor desempeñada por la enfermera se puede ver como la capacidad de la licenciada en su función desempeñada y también de la función relacionada con el cuidado directo al usuario.

Son bastantes los elementos que informan las licenciadas y hay una probabilidad de afectar su desempeño laboral, y en ello incluimos los niveles altos de exigencia laboral anteriormente debatidos, la falta de capacitación más habilidades, inadecuada alimentación retro, conexión negativa y que el supervisor apoye.

2.2.1 Planificación

Mide lo capaz del trabajador, para planificar, hacer y controlar su labor del personal y de el que se encuentra para disposición, y también la habilidad para organizar los bienes otorgados .

2.2.2 Responsabilidad

Mide el deber que se le da al profesional evaluado, para que lo cumpla adecuada y oportunamente con las tareas que se les ha encomendado.

2.2.3 Iniciativa

Cualificar el nivel de la participación laboral inmediata sin que haya algún seguimiento y monitoreo, creando soluciones adecuadas cuando se presentan algunos problemas con originalidad .

2.2.4 Oportunidad

Clasifica el cumplir dentro de lo establecido en la que se lleva a la práctica los trabajos encomendados.

2.2.5 Calidad de trabajo

Cualifica la que no se repitan los errores y aciertos de precisión, consistencia y orden en la que se tienen que presentar los trabajos dejados.

2.2.6 Confiabilidad y discreción

Cualifica el adecuado uso de toda la comunicación que de acuerdo al rango o la función que se desempeña deberá de saber y guardando la reserva del caso.

2.2.7 Relaciones interpersonales

Cualifica el intercambio de ideas que hay en la parte laboral y como se adapta al trabajo con el equipo.

2.2.8 Capacidad profesional

La competencia del profesional de enfermería está definida como la prestación al momento y eficiente bajo el escenario de la humanización, continúa y demuestra eficiencia y asume el desafío de las teorías de enfermería dadas a través del cuidado y siendo de exclusividad de la enfermera al estar preparada y entrenada para dicha labor.

2.2. 9 Responsabilidad en el desempeño de sus funciones

Que el paciente sienta satisfecho en el momento que recibe una buena atención y que valore estas funciones dentro de un entorno del logro de todos los procesos misionales para dar cumplimiento con todos los objetivos trazados por la institución.

2.2.10 Confiabilidad

Que el papel que desempeña una enfermera en la función de su profesión es muy importante ya que formando parte del equipo de salud debe de crear confiabilidad hacia quien está atendiendo y ello se extiende si en ese proceso se ayuda de otras profesiones como apoyo a sus objetivos trazados.

2.2.11 Seguridad

El objetivo en las decisiones que tome el paciente está basada a la seguridad mostrada por su cuidadora, conlleva a ello su experiencia basada en su preparación cognitiva .

2.2.12 Variable 2: Calidad de la atención

La calidad del cuidado es un instrumento utilizado en las organizaciones para medir la satisfacción de quien lo recibe y de esta manera trae beneficios a la salud aplicando la bioética y las tecnologías actuales.

Este grado de esfuerzo en el desempeño se da de manera proporcional para poder medirlo con exactitud, demostrándose la existencia de un equilibrio en el grado de la calidad suministrada logrando un equilibrio entre el riesgo y el beneficio. (Donabedian, 1980)

Establece la puntualidad y respeto al horario, empatía, la gentileza, atención personalizada, simpatía, cortesía, y fiabilidad son elementos del recurso humano; así como también la tangibilidad, calidad en la forma de limpieza y alimentación, refiriéndose también al personal en su apariencia física; y las relaciones del recurso humano en sus respectivas áreas, y todo el servicio en general en cuanto a la calidad, siendo estos aspectos mencionados consideradas como las dimensiones a tener en consideración y siendo ello importante para la mejora de la calidad en los hospitales. (Yepez, 2008)

Pacientes que informan de prestación determinada que se les otorga, ayudando bastante en el área de administración de la organización y creando sensibles culturas, dirigido a los usuarios, y permitiendo que se lleve a cabo una buena administración, ciñéndose amable y dar una solución adecuada cuando se presenten los usuarios (Fernández y Yépez, 2008).

2.2.13 Satisfacción del usuario

Es el resultado de buena atención con calidad, que está enmarcada en el conjunto de condiciones tanto subjetivas como objetivas, que serán medidos en base a la expectativas e impresión de los pacientes respecto a la prestación recibida por el recurso humano de (Lizana, 2019) enfermería.

2.2.14 Cumplimiento de las expectativas del paciente

La expectativa de un cliente o usuario es una regla que se basa y que se relaciona con la esperanza de vida que se mide como satisfactoria y saludable, o con dolencias exoneradas, enfermedades e invalidez física, conforme a unas normas y percepciones sociales y a juicio de los profesionales.

2.3 Marco conceptual

Evaluación de Desempeño. - Se ha determinado lo que significa la palabra desempeño laboral siendo esto un tema técnico actual lo cual de manera integral se realizan continuamente por los gestores y departamento inmediatos valorando todo el conjunto de actitudes, rendimientos a fin de darle importancia al comportamiento laboral del trabajador del sector salud en la realización de su cargo y haciendo cumplir sus roles

Calidad del trabajo. - El mantener el equipo de trabajo en determinado grupo de personas a fin de obtener un solo objetivo común y de manera tal que exista una estrecha disposición de los trabajadores comprometidos con su organización caracterizada en el equipo básico de guardia si lo llevamos dentro del término de atención en salud.

Cumplimiento de las normas. - La formación educativa de los trabajadores son la tomade muchos conocimientos, teóricos, prácticos y técnicos que ayudan

a contribuir en el trabajador el camino al desarrollo en la actividad desempeñada.

CAPÍTULO III

MÉTODO

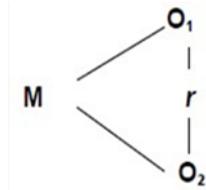
3.1 Tipo de investigación

Es de enfoque cuantitativo, porque la medición de las variables se realizó con datos numéricos, y de esta manera determinar que las variables estén correlacionadas en el estudio.

3.2 Diseño de investigación

Es descriptivo y correlacional, por la recolección de datos es transversal y de diseño no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2003) definen que sea descriptivo transversal la investigación y nos otorga una situación del problema dentro de un determinado momento y que sondea la identificación de un acto grupal o individual, siendo el de fabricar un comportamiento. Al tener como meta la forma en que se da un problema determinado que se analiza; del mismo modo todos los estudios referentes a encuestas y observaciones corresponden a un conjunto de estudios descriptivos, estableciendo como punto de objetivo de cuantificar o cualificar todas las variables que estén en el desarrollo del problema. Estableciéndose como diseño en el no experimental ya que se realiza el estudio sin ningún arreglo

deliberadamente con las variables estando manipuladas con anterioridad (Zeithmal y Bitner, 2009). Por lo que en tal sentido se escogieron variables que se detallan a continuación:



M: muestra de estudio

O1: variable: Evaluación del desempeño: relación entre ambas variables.

O2: variable: Calidad de la atención

3.3 Población y Muestra

Población

En la investigación estaba formada por 100 profesionales enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, siendo para todos ellos que pertenecen a enfermería entre nombrados y contratados.

Muestra

Es no probabilístico, teniendo en cuenta el horario de las enfermeras, donde por un tema de accesibilidad y voluntad de participar en el estudio, se seleccionaron 40 licenciadas en enfermería.

Dado que la población estudiada fue pequeña, la muestra fue censal. Entonces se concluyó que estará representada por 40 enfermeras del servicio de emergencia. En conclusión, para medir las variables se escogió a 40 pacientes y a 40 profesionales enfermeras.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería que se encuentran adscritos al servicio de emergencia del departamento de enfermería del Hospital María Auxiliadora.
- Profesionales de enfermería mujeres y hombres que expresaron su libre disposición de participar en la investigación.
- Profesionales de enfermería contratados o nombrados con un año de experiencia laboral como mínimo.
- Los que se encuentran dentro del hospital en reposo, y que se encuentren en el área de observación de emergencia.

- Que tengan una edad de 18 años a más.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Que este estudio investigado se utilizó las técnicas de la encuesta, y un cuestionario como instrumento. Según López y Fachelli (2015), se considera más factible esta técnica y la más óptima para la clase de investigación que se está realizando porque permitiendo que los datos se recolecten a través de las preguntas de forma de interrogación son las iguales y se relacionan a las dos variables de estudio y a fin de dar solución al problema del presente estudio.

Torres Paz y Salazar (2019) se quedó que este modelo de instrumento es el acertado si la recolección de la información no solo busca interrogar al paciente de manera directa, conociendo sus necesidades básicas pérdidas.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizó con el software SPSS y en el cual se cruzan las tablas facilitando la interpretación y su análisis y contratación de hipótesis.

Durante toda la investigación se tomaron en cuenta en el desarrollo criterios de carácter éticos, donde se demostró que se dio a conocer la muestra y de cómo se tenía que proceder y recopilar dicha comunicación, y manteniendo la muestra quede en buen recaudo, cuya finalidad era generar y proteger la propia seguridad de la muestra.

**CAPÍTULO IV:
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1. Presentación de resultados por variables.

Tabla 1.

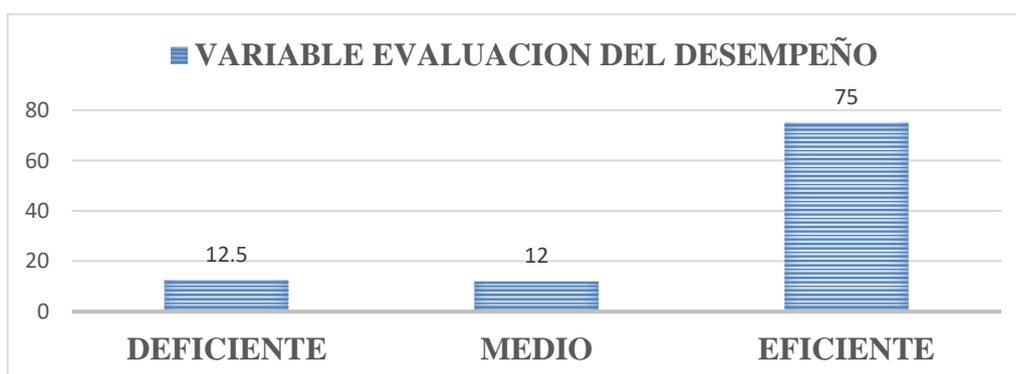
Porcentaje de la variable evaluación de desempeño

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
Evaluación del desempeño	N	%	N	%	N	%
	5	12.5	5	12.5	30	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 1.

Nivel de la variable Evaluación de Desempeño



Nota. La figura muestra la evaluación del desempeño percibida por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora se encuentra en un nivel efectivo, existiendo un funcionamiento adecuado de los métodos administrativos, así como sus procesos, articulando con los colaboradores.

Tabla 2.

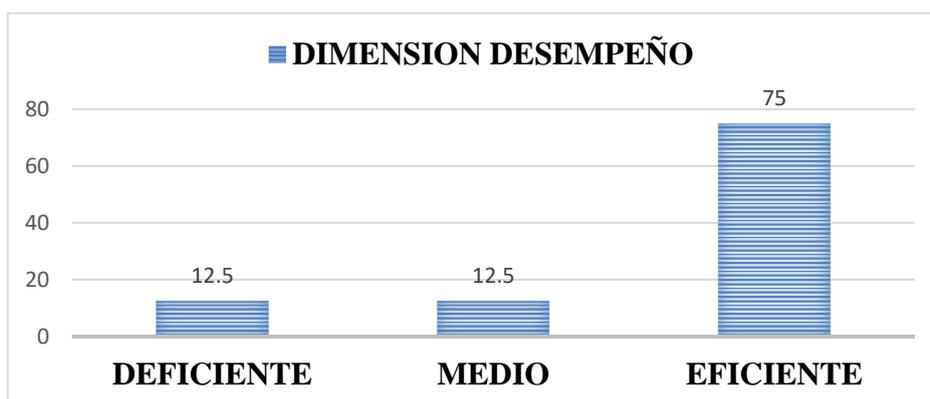
Porcentaje de la dimensión desempeño

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
	N	%	N	%	N	%
Desempeño	5	12.5	10	12.5	25	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 2.

Dimensión del desempeño



Nota. La figura muestra la dimensión planificación la verificación de la capacidad para la elaboración, ejecución y evaluación del propio trabajo y también del talento humano que están a su cargo, y también de la habilidad para una distribución equitativa de dicho personal.

Tabla 3.

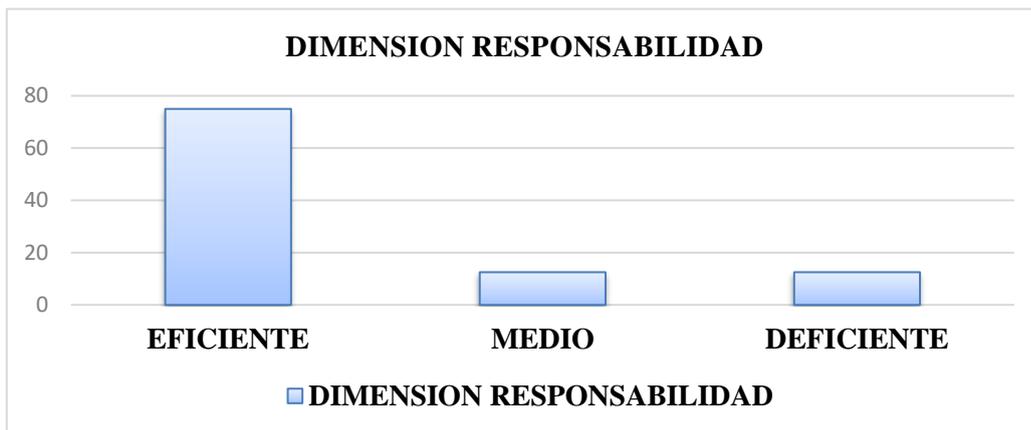
Porcentaje de la dimensión Responsabilidad

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
	N	%	N	%	N	%
Responsabilidad	5	12.5	5	12.5	30	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 3.

Nivel de la dimensión responsabilidad.



Nota. La figura muestra en la dimensión responsabilidad que hay un 75% de efectividad, calificando que se asume un compromiso hacia el evaluado con la finalidad de se cumpla de forma oportuna con lo encomendado.

Tabla 4.

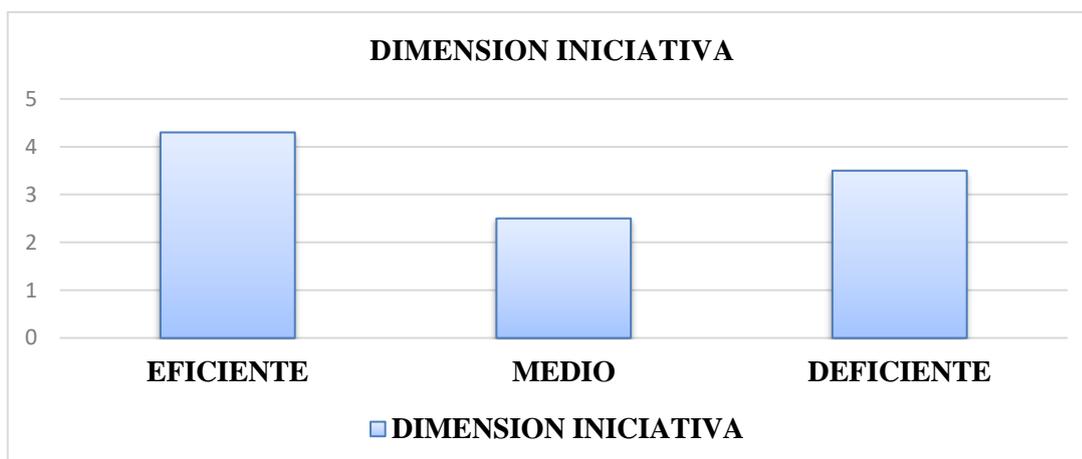
Porcentaje de la dimensión Iniciativa.

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
	N	%	N	%	N	%
Iniciativa	5	12.5	5	12.5	30	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 4.

Nivel de la dimensión Iniciativa.



Nota. La figura muestra en la dimensión iniciativa que hay un 75% de eficiente, calificando los grados del desempeño laboral es espontanea sin que deba estar sometido a supervisiones e instrucciones , de esta manera se genera soluciones nuevas afrontando originalidad en los problemas en el trabajo.

Tabla 5.

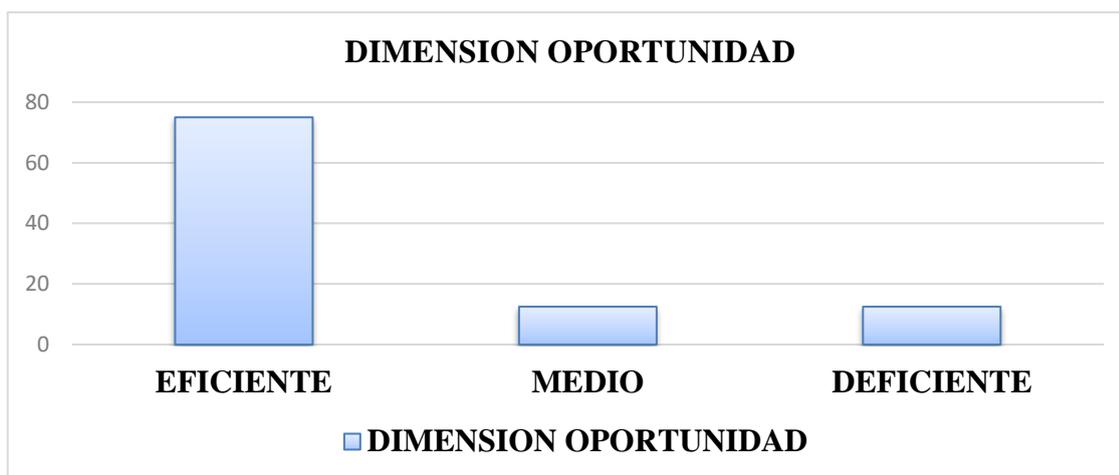
Porcentaje de la dimensión oportunidad.

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
	N	%	N	%	N	%
Oportunidad	5	12.5	5	12.5	30	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 5.

Nivel de la dimensión oportunidad



Nota. La figura muestra en la dimensión oportunidad que hay un 75 % de efectivo según el aprecio de los encuestados, calificándolo dentro del cumplimiento de todos los plazos para la ejecución del trabajo encomendado.

Tabla 6.

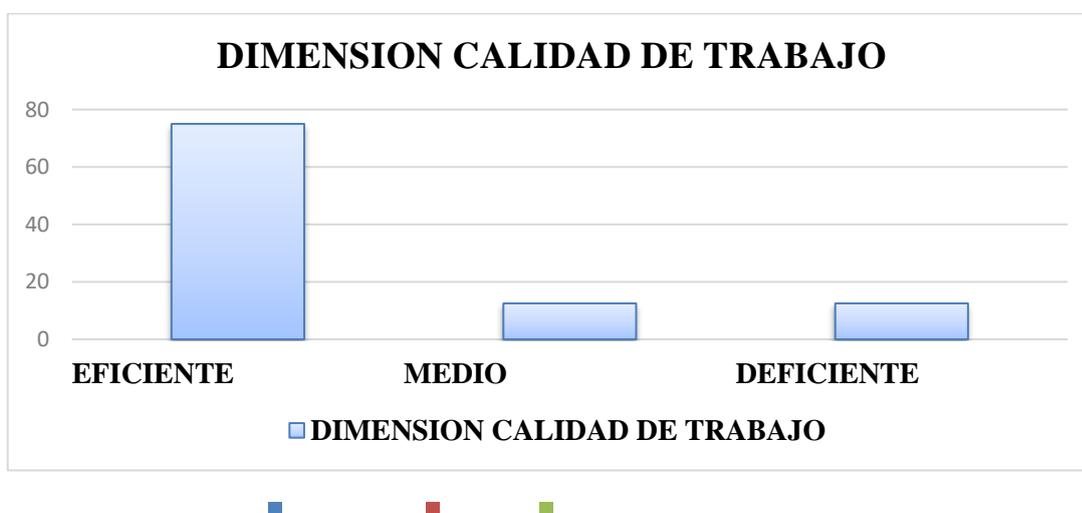
Porcentaje de la dimensión calidad del trabajo.

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
	N	%	N	%	N	%
Calidad de Trabajo	5	12.5	5	12.5	30	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 6.

Nivel de la dimensión calidad del trabajo



Nota. La figura muestra que en la dimensión calidad de trabajo hay un 75% de efectivo según la visión de los encuestados, y calificando de positivo los aciertos.

Tabla 7.

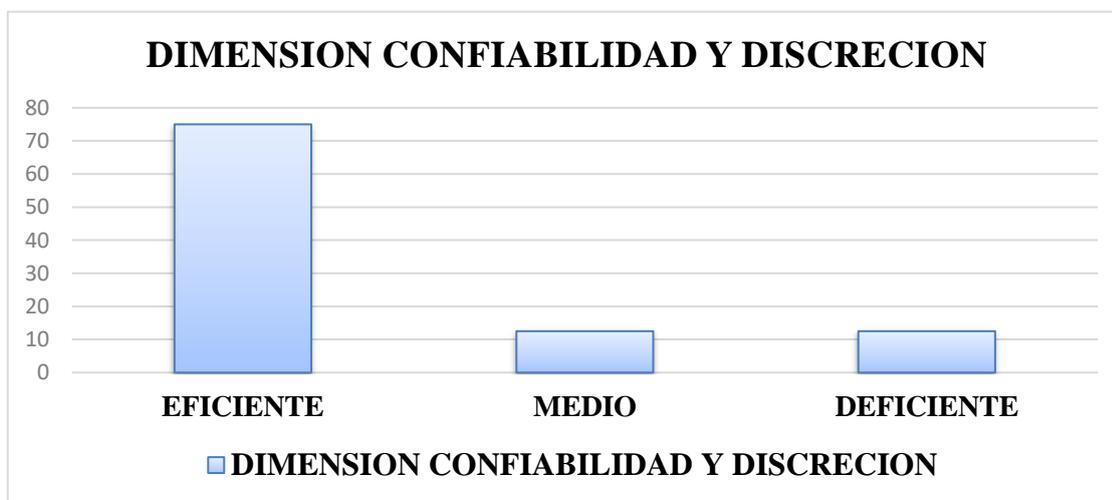
Porcentaje de la dimensión confiabilidad y discreción.

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
	N	%	N	%	N	%
Confiabilidad y Discreción	5	12.5	5	12.5	30	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 7.

Nivel de la dimensión confiabilidad y discreción.



Nota. La figura muestra en la dimensión confiabilidad y discreción que hay un 70 % de efectivo según el aprecio de los encuestados, calificándolo dentro del adecuado control de la información otorgando y guardando las reservas del caso en lo que corresponda.

Tabla 8.

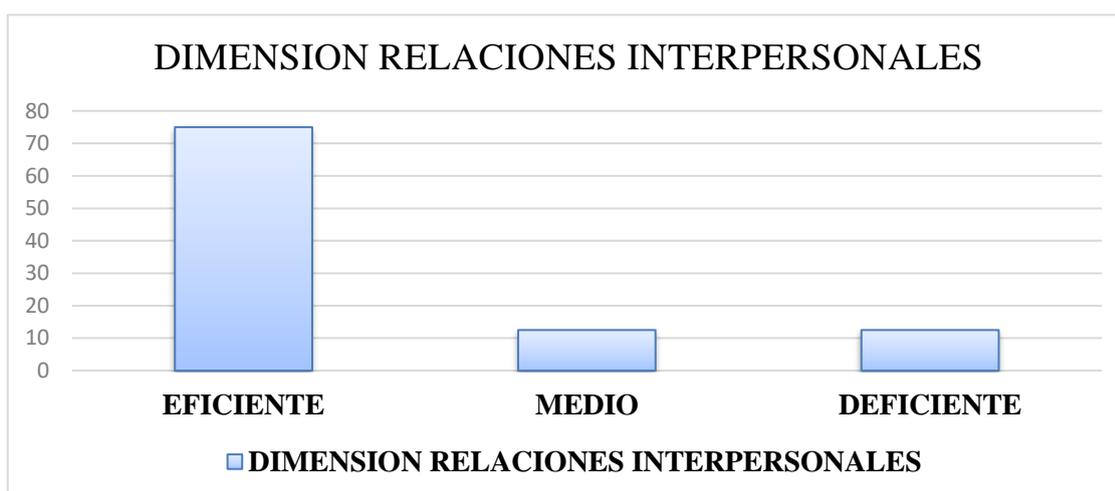
Porcentaje de la dimensión relaciones interpersonales.

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
	N	%	N	%	N	%
Relaciones Interpersonales	5	12.5	5	12.5	30	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 8.

Nivel de la dimensión relaciones interpersonales



Nota. La figura muestra en la dimensión relaciones interpersonales que hay un 70 % de efectivo según el aprecio de los encuestados, calificándolo dentro de lo adecuado y proporcional con la interrelación entre el talento humano y su periodo de adaptación.

Tabla 9.

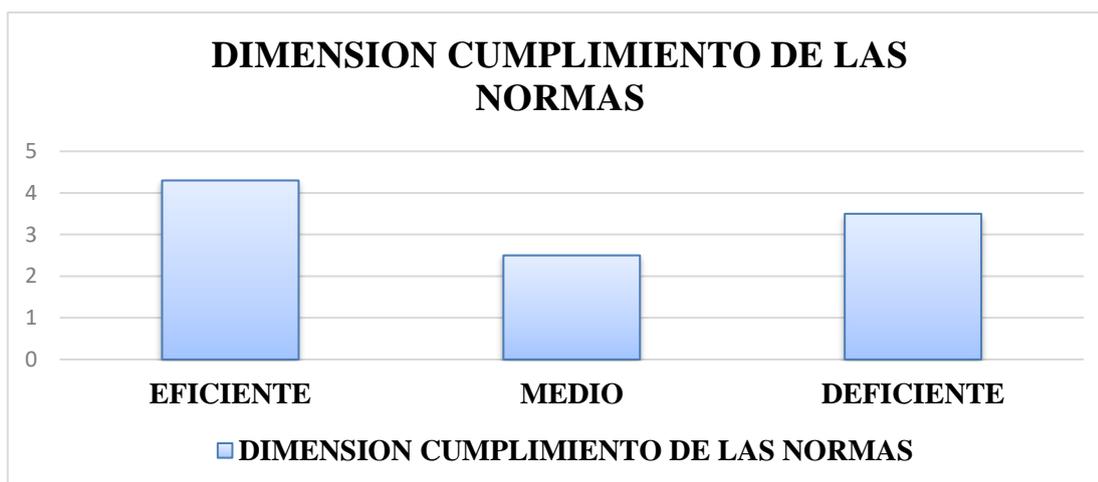
Porcentaje de la dimensión cumplimiento de las normas

Nivel	Deficiente		Medio		Eficiente	
Cumplimiento de las Normas	N	%	N	%	N	%
	5	12.5	5	12.5	30	75

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 9.

Nivel de la dimensión cumplimiento de las normas.



Nota. La figura muestra en la dimensión cumplimiento de las normas que hay un 75 % de efectivo según el aprecio de los encuestados, calificándolo dentro del cumplimiento de las normas institucionales, guías internas de trabajo, reglamentos, y otros

Tabla 10.

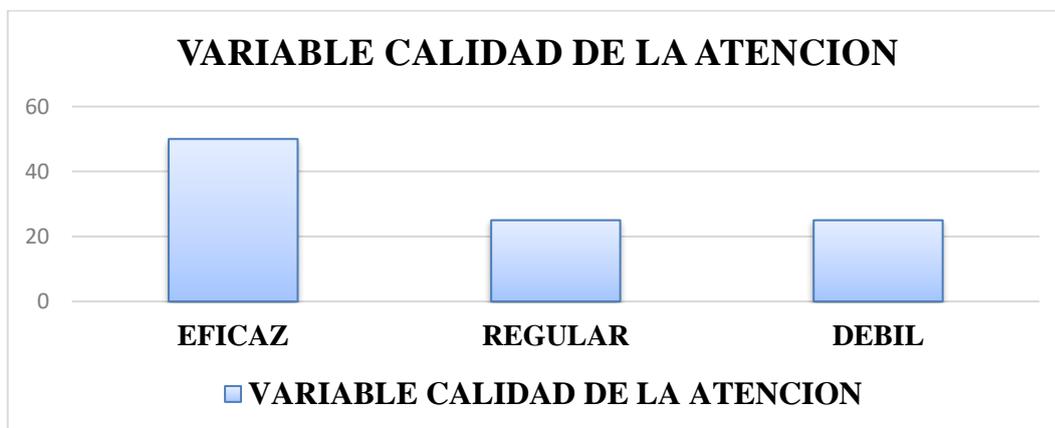
Porcentaje de la variable calidad de la atención

Nivel	Débil		Regular		Eficaz	
	N	%	N	%	N	%
Variable Calidad de la Atención	10	25	10	25	20	50

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 10.

Nivel de la variable calidad de la atención



Nota. La figura muestra en la variable calidad de la atención que hay un 50 % de efectivo según el aprecio de los encuestados, del mismo modo las dimensiones quedan origen a esta investigación son las etapas principales que se toma en cuenta en la gestión pública, considerando a la variable calidad la que es determinante para el cumplimiento del proceso del cuidado de la salud.

Tabla 11.

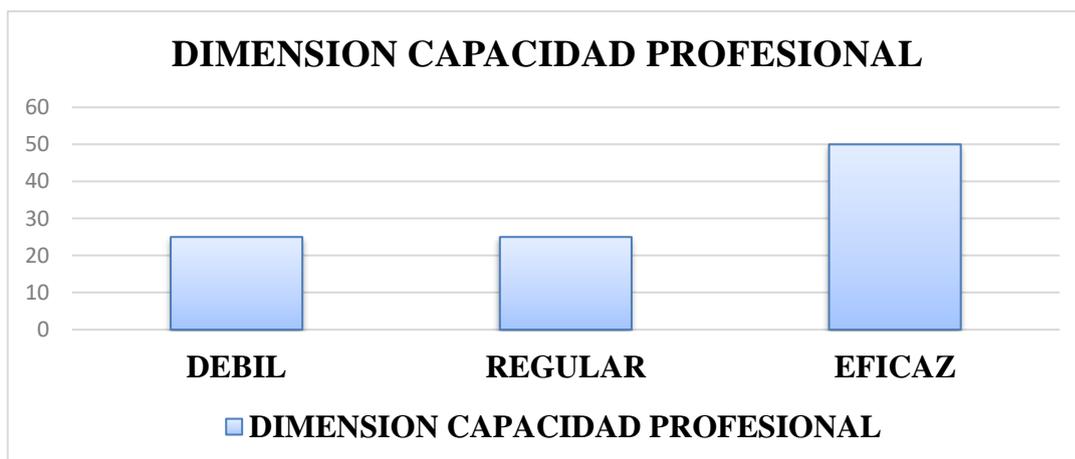
Porcentaje de la dimensión capacidad profesional

Nivel	Débil		Regular		Eficaz	
	N	%	N	%	N	%
Capacidad Profesional	10	25	10	25	20	50

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 11.

Nivel de la dimensión capacidad profesional



Nota. La figura muestra que en la dimensión capacidad profesional hay un 50% de útil según el aprecio determinado por los encuestados, ya que el usuario al tener un recurso humano capacitado tiene mayor confianza del profesional de enfermería que lo atiende.

Tabla 12.

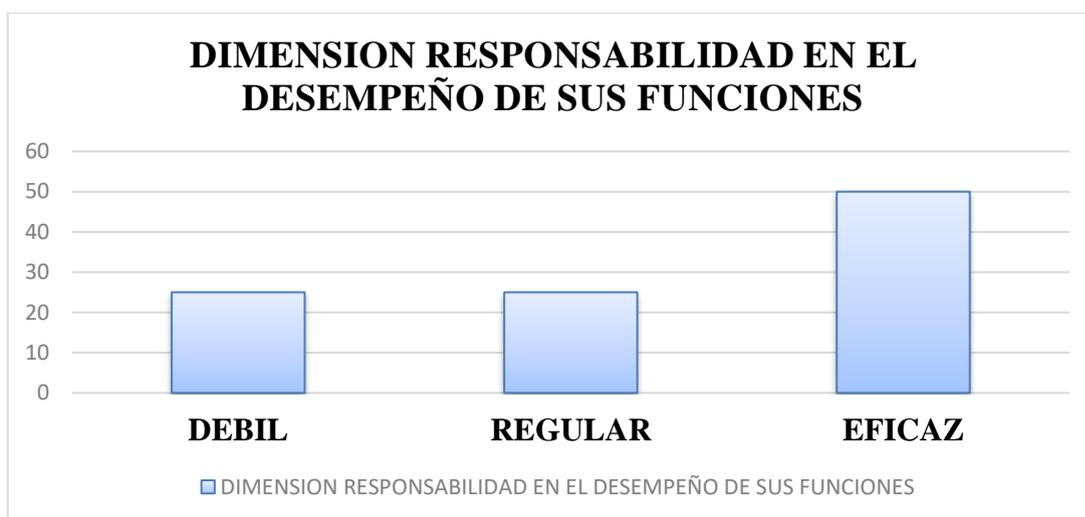
Porcentaje de la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones.

Nivel	Débil		Regular		Eficaz	
	N	%	N	%	N	%
Desempeño de sus Funciones	10	25	10	25	20	50

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 12.

Nivel de la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones



Nota. La figura muestra en la dimensión seguridad hay un 50% de útil según el aprecio determinado por los encuestados, ya que las habilidades y el conocimiento brindados le otorgan seguridad al usuario para su satisfacción.

Tabla 13.

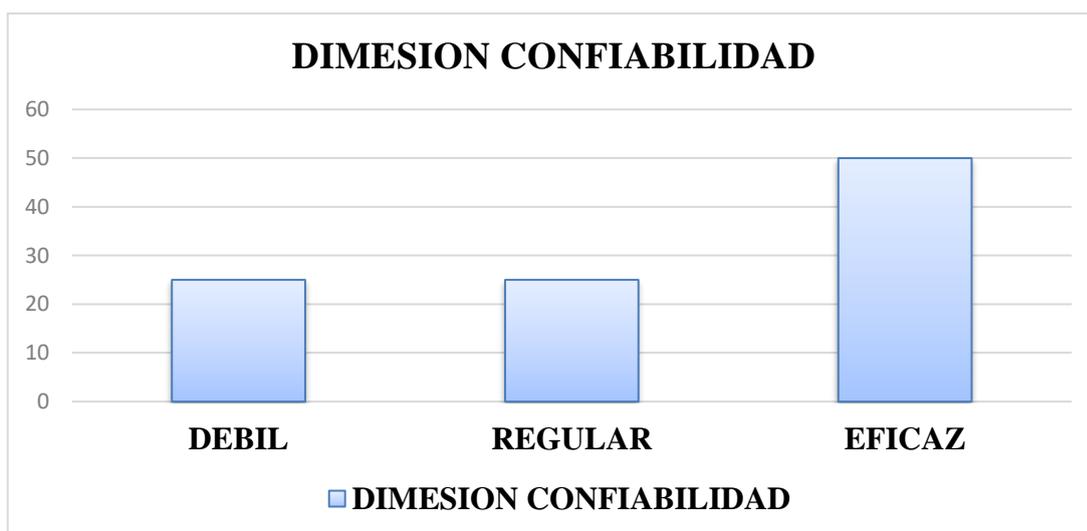
Porcentaje de la dimensión confiabilidad.

Nivel	Débil		Regular		Eficaz	
	N	%	N	%	N	%
Confiabilidad	10	25	10	25	20	50

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 13.

Nivel de la dimensión confiabilidad



Nota. La figura muestra en la dimensión confiabilidad hay un 50% de útil según el aprecio determinado por los encuestados, ya que el usuario toma confianza con su cuidador demostrándole en todo momento que ese vínculo asertivo dio resultados y la comunicación oportuna se ve reflejado en la recuperación de su salud.

Tabla 14.

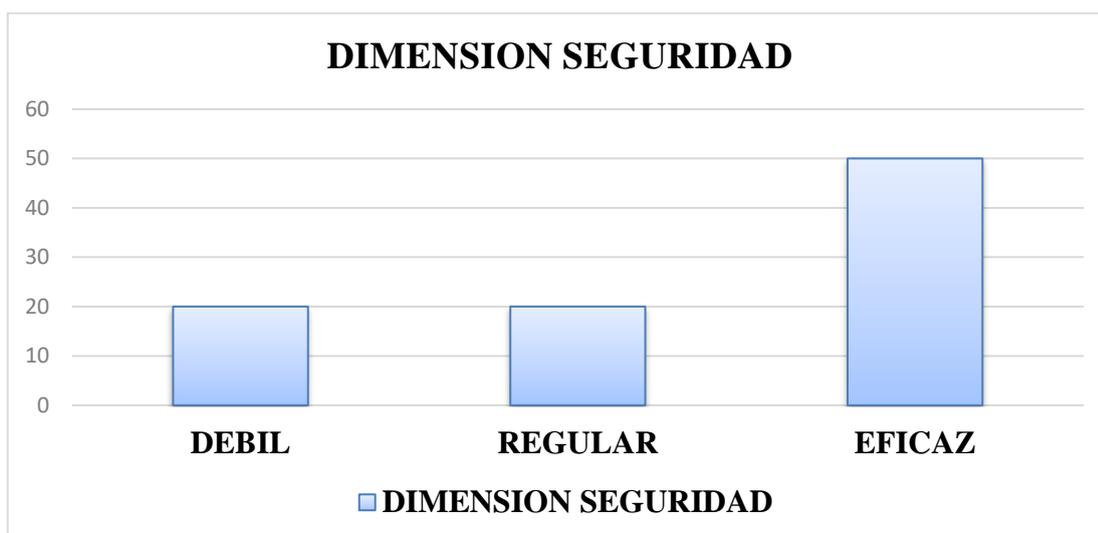
Porcentaje de la dimensión seguridad

Nivel	Débil		Regular		Eficaz	
	N	%	N	%	N	%
Seguridad	10	25	10	25	20	50

Nota. Datos tomados del formato de evaluación y Desempeño-MINSA

Figura 14.

Nivel de la dimensión seguridad



Nota. La figura muestra en la dimensión seguridad hay un 50% de útil según el aprecio determinado por los encuestados, siendo un propósito final la seguridad sin temor alguno de sentirse protegido por su cuidador.

4.2. Contrastación de hipótesis

Fueron sometidas a las pruebas de hipótesis:

HIPÓTESIS

Ho: No existe la relación de la satisfacción laboral y la calidad de atención.

H1: Existe la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención.

Nivel de significancia: α Error tipo I, = 0.05 (5%). Esto es, el error que se cometería

Que al rechazar la (S, 2019) Ho, siendo esta verdadera.

Prueba Estadística: coeficiente de correlación de spearman

Decisión α **Estadística:** el coeficiente de correlación de spearman de 0.873, P = 0.000. Puesto que, este valor P es menor que , se concluye en rechazar la **Ho**. Es decir, existe relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en los servicios de enfermería.

Tabla 15

Correlaciones Rho de spearman para el Desempeño laboral y la calidad de la atención

	Parámetros	Calidad de la atención
Desempeño	Coefficiente de correlación	0.873
Laboral	Nivel de significancia	0.05
	P	0.000

4.3. Discusión de resultados

De los niveles del desempeño laboral se aprecian los resultados según sus dimensiones; en el cual el porcentaje mayor promedio de los trabajadores evaluados de 75 % tienen un desempeño laboral que está en un nivel aceptable con respecto a la planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas; seguido con un porcentaje en promedio de 25 % de las enfermeras evaluadas se determina que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno y con un porcentaje pequeño promedio de 25 % de las enfermeras evaluadas tienen un desempeño laboral en un nivel regular.

En lo que respecta a los resultados de niveles de la calidad en el servicio según sus dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio de los usuarios encuestados dan como opinión que la calidad es bueno de 75 % en la capacidad profesional, responsabilidad en el desempeño de sus funciones ,confiabilidad y seguridad, sigue con un promedio porcentual de 25 % de encuestados que dicen que la calidad de servicio es regular y con un porcentaje pequeño del 25 % de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno, En la hipótesis general se obtuvo la relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral, el coeficiente de correlación de Spearman de 0.873 que indica la existencia de una correlación positiva entre las variables la calidad de servicio y el

desempeño laboral; también el nivel de correlación es significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000$

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La calidad de desempeño laboral según sus dimensiones, en promedio los licenciados de enfermería evaluados se encuentra en nivel bueno (75 %) con respecto a la planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas.
- El 50.00 % de pacientes evaluados dicen que la calidad de servicio está en un nivel óptimo y con un pequeño porcentaje del 25 % de los pacientes encuestados opinan que la calidad de servicio es bueno.
- En referencia a la hipótesis general, la relación del desempeño laboral y la calidad de la atención es significativa, dado que el $r = 0.873$, y un $p = 0.000$, lo que se interpreta como una correlación positiva muy fuerte.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda como medida correctiva al Departamento de Enfermería del Hospital Apoyo María Auxiliadora crear y ejecutar canales de comunicación continua a través de capacitaciones en servicio basadas a esquemas dinámicos y que el recurso humano sea consciente de lo importante que es satisfacer las necesidades del trato humano que merece como individuo alejado de su familia con una deficiente carga social en condiciones económicas inestables que son características en esta parte del cono sur de lima.
- El jefe del servicio de Emergencia y áreas críticas, debe de diseñar expedientes a través de la oficina general de administración a fin que la jefa de logística gestione el presupuesto para la convocatoria a concurso y se contraten más enfermeras en estos servicios considerados críticos, las mismas que deben de ser evaluadas periódicamente en cuanto a su desempeño en su servicio de trabajo.

Sólo de esta manera se testificará que dicho personal estará cumpliendo con las normas de calidad que aseguren la plena satisfacción de los usuarios pacientes.
- Los licenciados en enfermería deben ser más responsables al momento de la entrega de la información del trabajo asistencial debiendo prestar atención en el cumplimiento de todas las necesidades básicas que se han debido de cumplir durante el turno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alison, J. (2019). *influencia del usuario satisfecho*.
- Banegas, C. (2014). *La influencia del usuario satisfecho*.
- Donabedian, A. (1980). *Grado de esfuerzo en el desempeño laboral*.
- F, Alison. (2019). Calidad de la atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes.
- Lizana. (2019). *Atención de calidad del profesional enfermera en el servicio de emergencia del INEN*.
- Pecho.N (2020). *identificar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado*.
- Rosario. S (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el hospital de MINSA*.
- Rosario.S (2019). *satisfacción del usuario sobre la calidad de atención recibida en medicina interna*.
- Vargas. (2021). *Calidades relacionadas de todos los servicios de las enfermeras con todas lo que satisface en los pacientes que están hospitalizados en la clínica san jose del cusco*.
- Yepez, F. (2008). *Puntualidad y respeto en el horario, empatía, la gentileza, atención personalizada*.

Anexo N°1: Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (PROFESIONAL)

Periodo

Fecha de Evaluación

Apellidos y Nombres

Cargo y Nivel: Dirección/Oficina

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportunamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones
Iniciativa: Califica el grado de actualización laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupado su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurren errores apreciables.
Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Indiscreto nada confiable.	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos
Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	No cumple con las normas	Casi siempre cumple las normas de la Institución

Nombre del Evaluador