

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Desempeño laboral y calidad de servicio al usuario, EsSalud Chimbote
2023

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en
Administración

Autor

Rufino Pachas, José Manuel

Código ORCID: 0009-0005-0738-2659

Asesor

González Chávez, Carlos Manuel

Código ORCID: 0000-0003-4279-7145

Chimbote– Perú

2023

INDICE

PALABRAS CLAVES.....	i
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	ii
TÍTULO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
METODOLOGÍA.....	25
RESULTADOS.....	31
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS	
BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	69

PALABRAS CLAVE:

Tema	DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO
Especialidad	Administración

Keywords

Tema	WORK PERFORMANCE AND SERVICE QUALITY
Especialidad	Administration

Línea de investigación.

Línea de Investigación	Talento Humano
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Desempeño laboral y calidad de servicio al usuario, EsSalud Chimbote 2023”** del (a) estudiante: **José Manuel Rufino Pachas**, identificado(a) con **Código N° 1109000105**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **27%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 17 de Julio de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTINEZ CARRION
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

TÍTULO

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO,
ESSALUD CHIMBOTE 2023.**

RESUMEN

El propósito general de este estudio, desempeño Laboral y calidad de servicio, EsSalud Chimbote 2023, fue describir cómo la productividad está directamente relacionada con la experiencia del usuario. El estudio utiliza métodos básicos de investigación a nivel descriptivo con un diseño transversal no experimental. Consta de un conjunto de 1800 usuarios y una muestra ajustada de 180 usuarios, utilizando como método la encuesta y como herramienta el cuestionario, donde los resultados se procesan en forma de tablas y gráficos utilizando SPS versión 25. El desempeño de la obra está directamente relacionado con la calidad del servicio brindado a los usuarios de ESSALUD Chimbote

ABSTRACT

The general purpose of this study, Labor performance and service quality, EsSalud Chimbote 2023, was to describe how productivity is directly related to the user experience. The study uses basic research methods at a descriptive level with a non-experimental cross-sectional design. It consists of a set of 1800 users and an adjusted sample of 180 users, using the survey as a method and the questionnaire as a tool, where the results are processed in the form of tables and graphs using SPS version 25. The performance of the work is directly related with the quality of the service provided to the users of ESSALUD Chimbote

INTRODUCCIÓN

Antecedentes y fundamentación científica, tenemos a, Mackliff (2019) en el que el objetivo general de los autores es tener un impacto entre los factores de trabajo y la calidad del servicio para los usuarios de Banecuador en Urdanet; Del mismo modo, este método de investigación es cuantitativo, y su nivel de investigación se describe, diciendo que los esfuerzos de trabajo y la atención del ministro Banecuador para usuarios o clientes son uno de los factores. Se han mencionado los principales requisitos para el desarrollo de organismos. No es suficiente para proporcionar un buen servicio si el usuario no lo distingue, aspectos importantes, como amabilidad, atención oportuna, confiabilidad, atención personal, porque en el contenido del análisis y la encuesta de la insatisfacción del usuario usuario Puede comprobar si el usuario percibe el servicio prestado. La recomendación general es mejorar la atención al cliente en un ambiente caracterizado por la confianza, seguridad y profesionalismo, reforzando así valores como la cortesía, la empatía, el respeto y la amabilidad, creando y demostrando atención al cliente, brindando un excelente servicio. Arcos (2019) concluye que utilizan preguntas para calcular la satisfacción laboral, determinando así los parámetros de satisfacción, motivación y gestión de rango, y señala que los empleados tienen un alto nivel de satisfacción en el sector financiero. lo que lleva a una falta de entendimiento dentro del grupo. Colaborativo, gracias por entender lo satisfecho con esta encuesta y gracias por las mejoras. Asimismo, Arizmendi (2020) estudió la relación entre el clima organizacional y la motivación de los empleados. Resultado. Se encontró una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral.

Sánchez (2015) dijo que la eficiencia operativa de la empresa es muy buena, estamos satisfechos con los resultados obtenidos, este resultado se logra gracias a la alta estabilidad laboral por lo que el índice de satisfacción está en un nivel razonable, los socios satisfechos porque obtienen más valor en términos de libertad, tiempo de trabajo y estabilidad laboral lo que se refleja en el socio lo que lleva a un excelente desempeño y puede ser valorado como un socio leal, amable Este desempeño está más relacionado con la gestión. Los factores considerados para brindar a los empleadores los mejores

resultados incluyen los siguientes: estabilidad, seguridad, compensación y reconocimiento.

Cantidad (2019) muestra cómo es beneficioso motivar a los empleados para que realicen tareas, realicen funciones y brinden servicios de alta calidad, demostrando que los empleados altamente motivados realizan una mejor y óptima operación. La motivación es muy importante para el buen desempeño de los empleados, por lo tanto, es necesario determinar en qué medida la motivación afecta el desempeño de un individuo. De igual forma, si la motivación afecta el desempeño de un colega, existe una fórmula que explica su incomodidad con el trabajo repetitivo. Este estudio también muestra que la motivación afecta el desempeño laboral. A partir de estos estudios, la motivación laboral es importante y determina indicadores de un trabajo realmente bueno, y los resultados están diseñados para determinar los niveles de motivación de los empleados. Los resultados de este estudio muestran que los empleados reciben motivación por parte de sus superiores, lo que contribuye a su buen desempeño laboral. Este resultado facilita la investigación basada en pruebas estadísticas para probar su pertinencia y confiabilidad.

Ventas et al. (2019) En el cual los autores proponen los siguientes objetivos para determinar cómo se relaciona la productividad del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa; Nuevamente, los métodos de trabajo hasta la fecha han sido relativamente descriptivos y afirman que estas variables son directas o significativas, lo que sugiere que los empleados no han realizado sus actividades según lo programado, el uso de los recursos es ineficiente, no muestran todas sus capacidades y habilidades, lo que hace imposible para para lograr los resultados esperados, le solicita que tome la iniciativa de mejorar los factores si es posible para

Amaya (2016), en el que el autor propone las siguientes medidas para determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio para los trabajadores del distrito de Lurín; además, el método utilizado en este estudio es hipotéticamente deductivo, los resultados se basan en los resultados de este estudio, y las variables se relacionan significativamente con la calidad del Servicio - 2016 concluye de acuerdo a los supuestos de los requisitos generales que existe un Los antecedentes moderadamente significativos estadísticamente como recomendación para promover la capacitación del

personal y la mejora continua de las operaciones deben aceptarse en su conjunto. Ella y todos los colaboradores se respetan en el esfuerzo de la casa matriz, un resultado o un producto de calidad y beneficiará al municipio, lo que se verá reflejado en la satisfacción del usuario final - el vecino. Se requiere capacitación planificada previamente y capacitación continua cada seis meses con un enfoque en la gestión operativa.

Miranda (2017) realizó un estudio para determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio de Bancayo de Huancayo. Los métodos utilizados son no experimentales, transversales, cualitativos y correlativos. Una encuesta a 339 usuarios muestra que los usuarios tienen buen gusto, mostrando que incluso los consumidores comunes entre las edades de 18 y 60 años notan que los dependientes muestran amabilidad y atención en el ritmo del servicio y no expresan ningún favor. comprensión del producto. Y el servicio que prestan, su gusto por la atención y la gestión de recursos, su asesoramiento y rapidez en el trabajo. Después de la investigación, asegúrese de: reconceptualizar y comparar los componentes de la calidad del servicio, crear una imagen de los usuarios de un servicio específico, si no se emplean rápidamente, sus expectativas se reducen, se observan defectos en el servicio y el producto. No estarán contentos con los bancos. La evidencia estadística identificada corresponde directamente al nivel de significancia del 5%. Rosas (2018), en el que el autor plantea su objetivo específico determinar cómo la calidad del trabajo incide en la calidad de los servicios en una sede financiera eficiente - Huánuco; además, el método de investigación es cuantitativo y el nivel de investigación es descriptivo. La hipótesis de que la satisfacción laboral afecta el desempeño de los empleados o los comportamientos de servicio favorables podría considerarse un tema muy trillado. Sin embargo, este artículo muestra que la literatura existente no ha conceptualizado ni abordado adecuadamente la compleja relación que podría existir entre la satisfacción del empleado y la calidad del desempeño del servicio. De hecho, algunos estudios parecen desafiar esta visión casi axiomática. Este artículo, por lo tanto, considera la literatura sobre “la tesis de la calidad/rendimiento del servicio en el trabajo” y propone un nuevo modelo que reconceptualiza la relación entre los dos constructos. También se proporcionan sugerencias para los profesionales del servicio, así como nuevas formas en las que la tesis podría probarse más a fondo.

Huaraca (2019) Entre sus objetivos específicos, los autores proponen determinar si el desempeño del trabajo está relacionado con la calidad de los servicios de los administradores del distrito y municipio de Ascensión-Huancavelica; Del mismo modo, los métodos de trabajo actuales son inferencias descriptivas de que existe una relación significativa entre ellos. La fuerza de correlación encontrada es $r=95\%$, la cual se considera muy fuerte y asociada a los resultados del trabajo para lograr una buena satisfacción laboral a través de los socios comerciales.

Fundamentación científica

Desempeño laboral. Planteamos a Chiavenato (2011) El rendimiento varía de persona a persona y requiere muchos factores condicionantes que afectan al individuo. La importancia de la recompensa y la creencia de que la recompensa requiere un esfuerzo individual depende de cuánto esfuerzo pueda ejercer un individuo. Es la combinación rentable perfecta. Al mismo tiempo, cada trabajo requiere habilidades y capacidades individuales, así como su reconocimiento por lo que han hecho. Así, el desempeño laboral es función de todas las variables que mejor lo definen.

Coulter, R. (2010), resultados de algunas actividades. Si bien los comportamientos descritos anteriormente reflejan horas de ardua práctica antes de un concierto o juego, o realizar tareas laborales de la manera más eficiente y efectiva posible, el desempeño es el resultado de estos comportamientos.

Bittel (2018) concluye que el desempeño laboral afecta principalmente las expectativas de los socios sobre su trabajo y que sus actitudes hacia el desempeño se correlacionan con sus ambiciones. de armonía.

Beneficios de la evaluación de desempeño Si se inicia, organiza e implementa correctamente, una revisión del desempeño puede generar beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales intereses son los empleados, los directivos, la organización y la sociedad. Beneficios para los directivos .

- Proporcionar medidas para la mejora de los modelos operativos de los socios.
- Comuniquen a los empleados que las evaluaciones de desempeño son una forma objetiva de determinar qué tan bien lo están haciendo.

beneficios para las personas

- Comprender los patrones de comportamiento, es decir, las

perspectivas sobre el comportamiento y desempeño de los socios comerciales que la empresa valora. • Averigüe lo que piensa su gerente acerca de su desempeño y lo que usted ve como sus fortalezas y debilidades. • Determinar qué está haciendo el jefe para mejorar el rendimiento y dónde debería funcionar el mismo objeto por separado. • Hacer autoevaluaciones y evaluaciones personales de su desarrollo y control personal.

Las mejoras en el desempeño ocurren naturalmente cuando las personas se involucran en una tarea y están de acuerdo con sus principios subyacentes. Covey enumera siete claves para que los líderes y seguidores logren su misión y metas: 1. Atributo Alegría: Está diseñado para aumentar satisfacer cuatro necesidades: (a) Vida: Necesidades fisiológicas básicas tales como alimentación, vestido, vivienda, dinero y salud. b) Amor: La sociedad necesita relacionarse con los demás, pertenecer, amar y ser amada. c) Aprendizaje: Un sentido de propósito es necesario para desarrollar y fomentar la espiritualidad. d) Legado: La obligación espiritual de dejar un legado, algo importante, una huella de vida caracterizada por la perfección y la integridad. a) ¿Cómo va tu trabajo? b) ¿Qué estás estudiando? c) ¿Cuál es su objetivo? d) ¿Puedo ayudarte en algo? Los gerentes no asumen los problemas, sino que ayudan, construyen relaciones de confianza, desarrollan contratos de desempeño.

Pago de valor agregado: con un entorno de desempeño continuo con incentivos intrínsecos y un contrato de desempeño de beneficio mutuo, las personas y los equipos pueden incluso establecer su propio salario según el principio de valor agregado. Aquí se puede apreciar un alto grado de adherencia a los contratos de fideicomiso y desempeño.

5. Iniciativa: A medida que aumenta su competencia, madurez y confianza, cambia el nivel de iniciativa de su pareja. Hay seis niveles de proactividad: e) Espera hasta que te llamen. f) preguntar. g) recomendación. h) Actuar e informar inmediatamente. (i) Operación e informes regulares. j) actuar solo. Es importante combinar el grado de iniciativa y habilidad del individuo.

Dimensiones del desempeño laboral Conocimiento del trabajo, Chiavenato (2011) argumenta que la combinación de la experiencia directa con los valores personales, la investigación de antecedentes y el conocimiento proporciona una estructura para evaluar

y adaptarse a nuevas experiencias e información que residen en la cabeza de un individuo. Convierten la información en conocimiento comunicándose, probando hallazgos, haciendo conexiones, interactuando con otros y hablando sobre lo que han aprendido.

Cooperación Chiavenato, I. (2011), Las empresas solo existen si: 1. Una persona con la capacidad de comunicarse. 2. Cooperación en esfuerzos colectivos, 3. para lograr un objetivo común.

La capacidad de decisión en el trabajo con organizaciones significa la capacidad de ceder el control sobre el propio comportamiento no solo dependiendo de las diferencias entre los miembros, sino también de la forma en que la empresa recompensa el aumento de los aportes.

Servicio al Cliente Robbins et al. (2014) sugieren que las organizaciones que desean promover la excelencia en el servicio al cliente necesitan estrategias que creen este clima en todos los ámbitos. Estas estrategias pasan por brindar a los usuarios lo que necesitan, manteniendo una comunicación efectiva y servicios de capacitación. Primero, veamos qué significa en una estrategia dar a los usuarios lo que quieren.

Robbins y Judge (2018) tienen las siguientes dimensiones de desempeño laboral:

- **Plantilla:** representa la posición del socio en la empresa, expresada en términos de experiencia, conocimiento, capacidad o inteligencia, que se valora en el centro de su trabajo.
- **Desarrollo:** Los Colaboradores desarrollan competencias y habilidades a través de una comunicación directa y abierta como parte del desarrollo del talento, Los Colaboradores se conocerán de adentro hacia afuera, lo que significa bienestar social y excelencia personal.
- **Eficacia:** Un compromiso de hacer las cosas bien, lo que significa comportamientos en el lugar de trabajo optimizados para ayudar a la empresa a lograr sus objetivos. Valid brinda la oportunidad de medir el desempeño individual de cada socio.

Abadi (2019) define la calidad del servicio como la suma de los atributos o características de un producto o servicio. Ninguna calidad puede entenderse percibiendo o analizando los componentes del servicio recibido.

Isaguirre et al.(2014) argumentan que existen dos factores importantes que contribuyen a la percepción de calidad en la atención de salud: primero, desde una perspectiva institucional, es correcto que un producto o servicio sea aquel que cumpla con las características de su generación; La segunda es la opinión del paciente, él piensa que su propia opinión es la más importante y sabe si el servicio es de alta calidad. Es esta última la que finalmente prevalece por ser la más aceptada; por lo tanto, la calidad de la atención médica debe definirse desde el punto de vista del paciente. Dimensiones de la calidad del servicio.

Sensibilidad, Carlos et al. (2019), para poder responder mejor a los clientes, las empresas necesitan identificar y satisfacer sus necesidades con mayor precisión que sus competidores. Como resultado, los clientes darán mayor valor a sus productos, lo que conducirá a una ventaja competitiva basada en la diferenciación. Responder a los clientes de la mejor manera posible es fundamental para lograr la excelencia y la innovación.

Empatía.

En la Justificación de la investigación: Justificación teórica: En teoría, esto brindará a los colaboradores de ESSALUD un cuerpo de conocimientos sobre lo que constituye el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario: cómo satisfacerlos a través de la calidad del servicio, entendiendo sus necesidades y comportamientos, lo que permitirá mejorar la atención que ya se brinda a los usuarios. , y convertirse en una institución médica más eficiente y confiable. Justificación metodológica

De acuerdo con los objetivos del estudio, los resultados del estudio permitirán a los involucrados en la investigación conocer más a fondo la realidad del desempeño laboral de EsSalud Chimbote 2023 y la calidad de atención al usuario. Además, revelará y brindará la oportunidad de sentar las bases para futuras investigaciones que surjan de las preguntas aquí identificadas. Justificación científica: Este estudio será formulado con rigor científico para obtener resultados óptimos, este estudio se apoya en métodos de investigación hipotético-deductivos con diseños transversales no experimentales apropiados y métodos de investigación adaptativos, por ejemplo, el estudio pretende

medir el nivel de solicitud de empleo. . Desempeño de EsSalud Chimbote 2023 y calidad de servicio al usuario.

Problema, ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral en la calidad de servicio al usuario EsSalud Chimbote 2023?

Conceptualización y Operacionalización de las variables Conceptualización de variables Desempeño Laboral Robbins & Judge (2018) consideran que es muy importante para la organización definir el desempeño laboral como el desarrollo efectivo de los asociados que realizan labores en la empresa para lograr sus objetivos, generar liderazgo positivo y satisfacción laboral entre los asociados. En una organización, el desempeño determina la productividad del trabajo, es decir, si un asociado puede realizar una tarea con calidad en el menor tiempo, y siempre es evaluado por el jefe, lo que conduce al desarrollo y productividad de aquel que es capaz de cumplir con su cometido. deberes. Función. calidad de servicio.

Sarmiento (2019) Esto demuestra que la calidad del servicio: afecta en gran medida el rendimiento del negocio, la reducción de costos, la satisfacción del cliente, lo que a su vez afecta la lealtad y la rentabilidad del usuario.

Operacionalización de variables, Definición operativa (V1) realización del trabajo Se medirá mediante una escala de calificación de 18 puntos y determinará el impacto de su esfuerzo laboral en la calidad de los servicios de EsSalud 2019 utilizando dimensiones como conocimiento del trabajo, colaboración y servicio al cliente. Definición Operacional (V2) calidad de servicio En EsSalud 2019, los niveles de desempeño laboral se medirán mediante una escala de calificación de 18 puntos con sus dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía para determinar el impacto de la calidad del servicio en el desempeño laboral.

En la Hipótesis, La hipótesis es implícita.

Objetivo general Determinar el desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en EsSalud Chimbote 2023.

Objetivos específicos Definir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, en EsSalud Chimbote 2023. Identificar en qué nivel se encuentra la calidad de servicio al usuario EsSalud Chimbote 2023

METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación El estudio es básico, descriptivo y cuantitativo, correlacional de corte transversal

Diseño de la investigación Relevante, no experimental, transversal.

investigación no experimental es una investigación que se realiza sin manipulación de variables, donde los fenómenos solo pueden probarse si se prueban en su lugar natural. Para procesar y analizar mis datos, se obtuvieron usando SPS versión 25 usando tablas y gráficos.



Dónde:

X1: Variable (Calidad de servicio)

Y1: Variable (Satisfacción del usuario)

M: Muestra

Población y muestra

Población:

La población fue de 1800 usuario en EsSalud Chimbote 2023

Muestra

Según la fórmula

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

Z: nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza).

N: tamaño de la población seleccionada: Población maestra 1800 unidades de análisis.

P: Es la probabilidad de éxito 50%

q: Es la probabilidad de no éxito: 50%. d2: Es el error maestra (0.05)²

$$n = \frac{1800 \times 1.96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0.05^2 \times (1800-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 317$$

$$n = \frac{m}{1 + (m/N)}$$

La Muestra reajustada

n: Muestra Ajustada.

m: La muestra.

N : Es el tamaño de la población seleccionada

$$n = \frac{317}{1 + (317/1800)} = 180$$

Procedimiento y análisis de la información

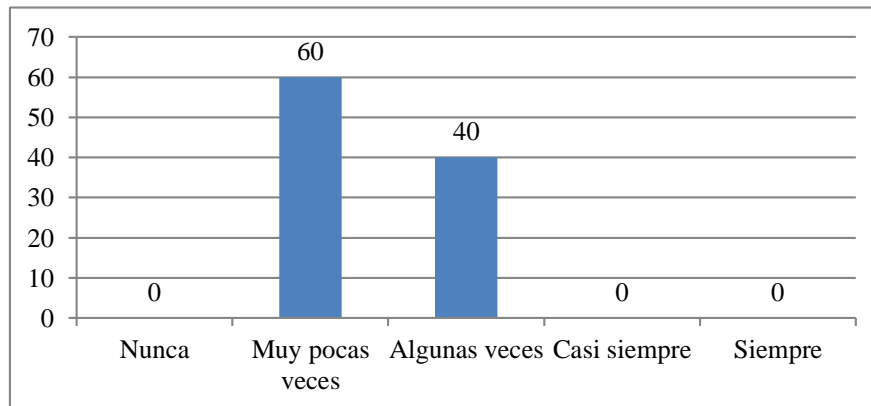
Se aplican estándares y valores al trabajo de investigación, como la equidad: acreditar los derechos de autor a través de citas; confidencialidad utilizando documentos para proteger el anonimato de los testigos; precisión en el suministro de información sin errores. Como parte del procedimiento se considera el diseño de investigación: no experimental, la recolección de datos se generará utilizando herramientas físicas de recolección de datos (cuestionarios impresos), la información se recolectará con el consentimiento informado de los participantes (180 usuarios de EsSalud), se resumirán los resultados. recogido. ordenados en una hoja de Excel para la interpretación de estos y SPSS 25.

RESULTADOS

Tabla 1

Los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0
Muy pocas veces	108	60.0
Algunas veces	72	40.0
Total	180	100.0



Figura

1. Los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas

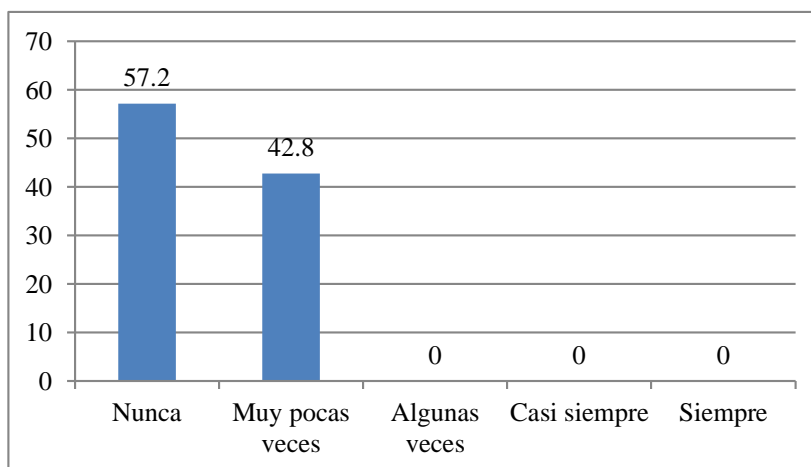
Interpretación:

En la Tabla 1 y la Figura 1, se observó que el 60% de los usuarios cree que los colaboradores rara vez tienen la oportunidad de resolver problemas, mientras que el 40% restante dijo que a veces la tienen.

Tabla 2

Los colaboradores brindan un servicio diferenciado

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	103	57.2
Muy pocas veces	77	42.8
Algunas veces	0	0
Total	180	100.0



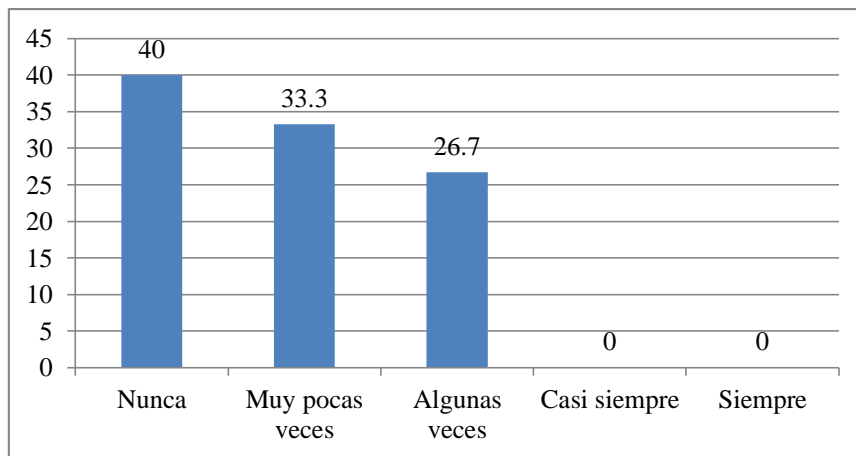
Interpretación:

De la Tabla 2 y la Figura 2, se puede ver que el 57,2% de los usuarios cree que los socios comerciales nunca brindan servicios diferenciados, y el 42,8% de los usuarios cree que rara vez los brindan.

Tabla 3

Los colaboradores cumplen las tareas designadas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	72	40.0
Muy pocas veces	60	33.3
Algunas veces	48	26.7
Total	180	100.0



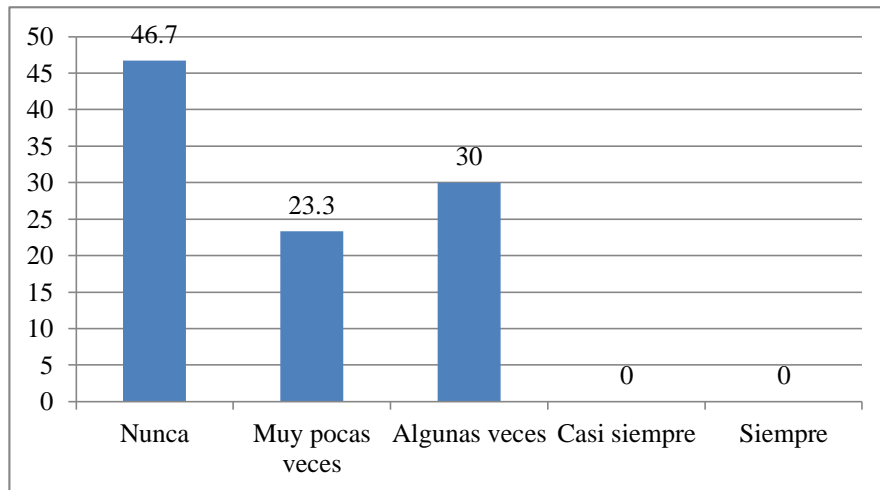
Interpretación:

La tabla N° 3 y la figura N° 3 muestran que el 40% de los usuarios cree que los socios comerciales nunca cumplen con las tareas asignadas, el 33,3% de los usuarios dice que rara vez lo hace y el 26,7% de los usuarios dice que lo hace a veces. .

Tabla 4

Los colaboradores ejercen un máximo esfuerzo en su desempeño

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	84	46.7
Muy pocas veces	42	23.3
Algunas veces	54	30.0
Total	180	100.0



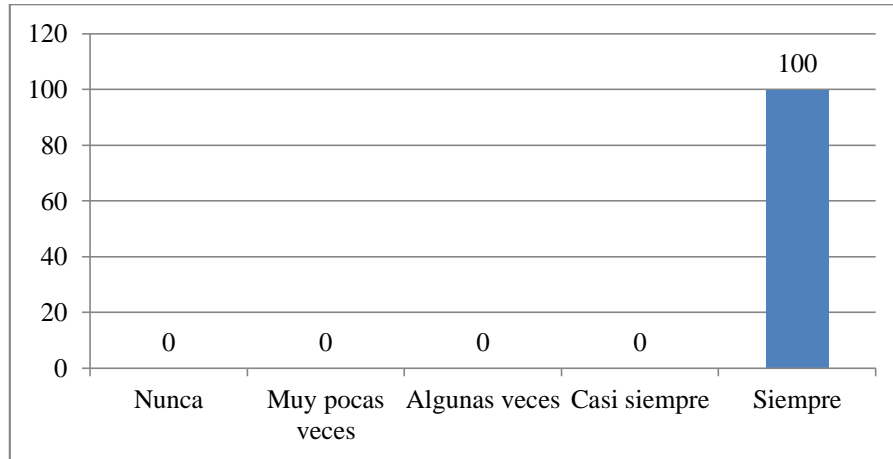
Interpretación:

De la Tabla 4 y la Figura 4, se puede ver que el 46,7% de los usuarios cree que los compañeros de trabajo nunca dan lo mejor de sí en su trabajo, el 30% a veces está de acuerdo y el 23,3% definitivamente rara vez.

Tabla 5

Mala experiencia al momento de presentar una queja

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	180	100.0
Total	180	100.0



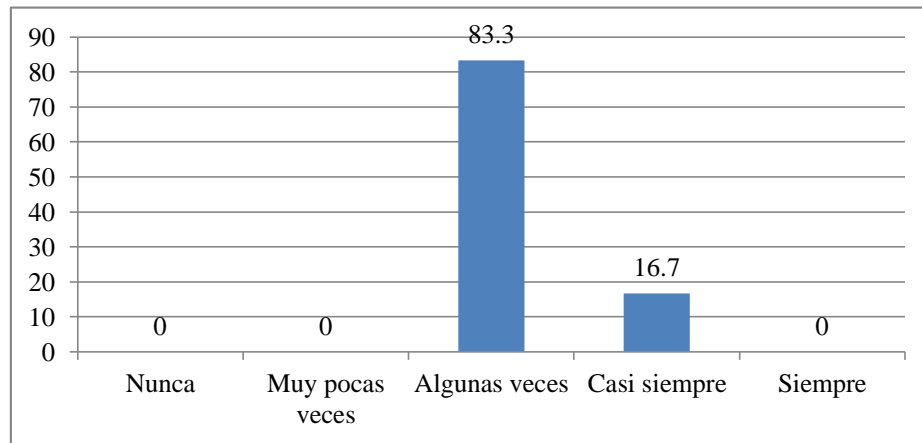
Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 5 y la Figura 5, el 100% de los usuarios siempre se quejan de lo malo.

Tabla 6

La atención que brindan los colaboradores es debido a sus recompensas económicas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Algunas veces	150	83.3
Casi siempre	30	16.7
Total	180	100.0



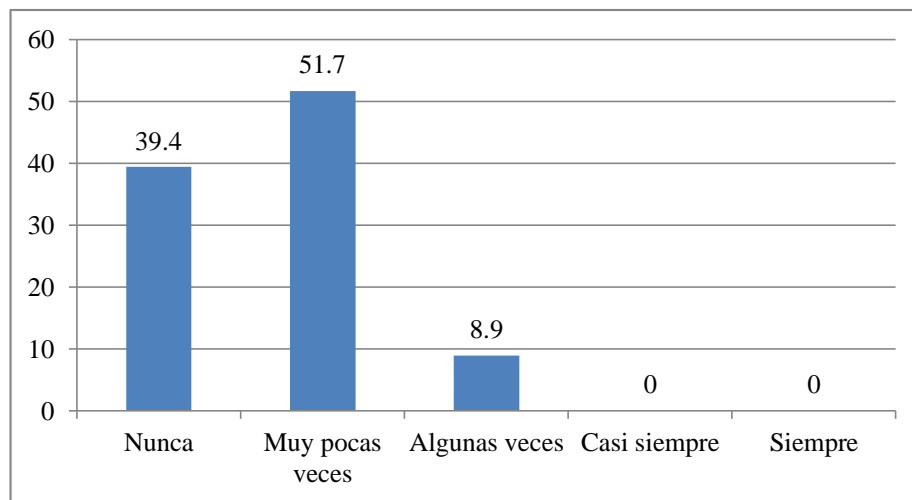
Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla 6 y la Figura 6, el 83,3% de los usuarios indicó que a veces creía que la atención de los compañeros de trabajo estaba relacionada con su compensación económica, y el 16,7% de los usuarios indicó que casi siempre era así.

Tabla 7

Los colaboradores trabajan en equipo cuando se presenta algún problema

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	71	39.4
Muy pocas veces	93	51.7
Algunas veces	16	8.9
Total	180	100.0



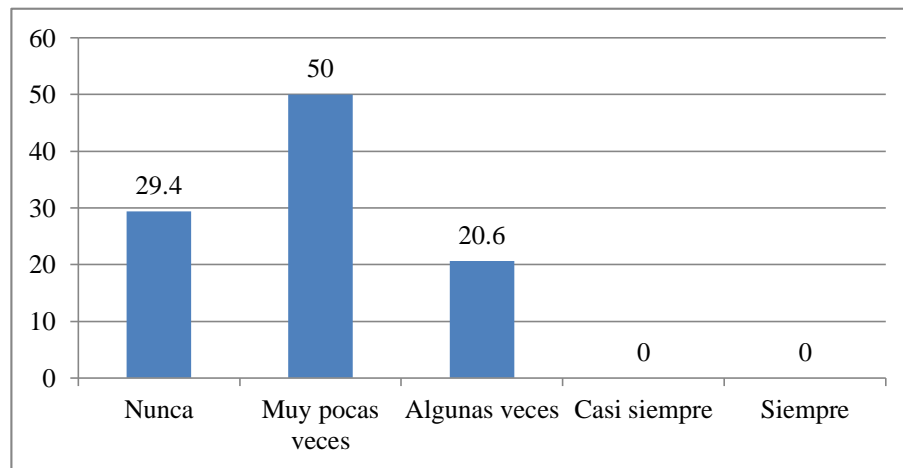
Interpretación:

De la Tabla 6 y la Figura 6, se puede observar que el 83,3% de los usuarios indicó que a veces cree que la atención de los compañeros está relacionada con su remuneración económica, y el 16,7% de los usuarios indicó que casi siempre es así.

Tabla 8

El director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal cargo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	53	29.4
Muy pocas veces	90	50.0
Algunas veces	37	20.6
Total	180	100.0



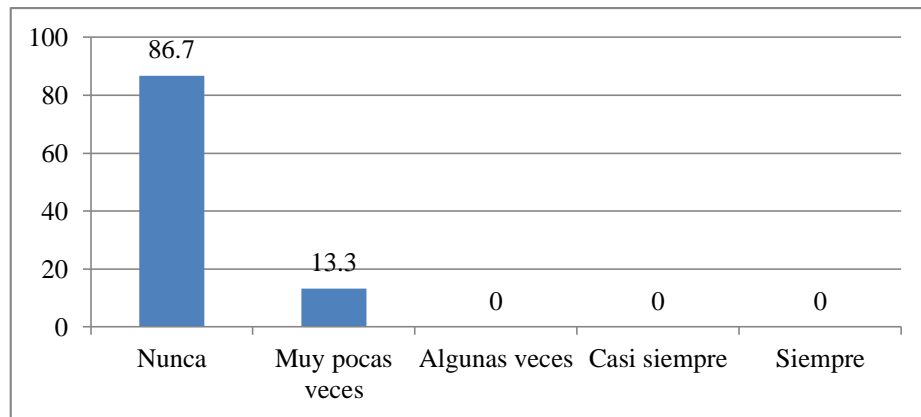
Interpretación:

De la Tabla 6 y la Figura 6, se puede ver que el 83,3% de los usuarios dijeron que a veces sienten que la atención de los colegas está relacionada con su recompensa económica, y el 16,7% de los usuarios dijeron que casi siempre es así.

Tabla 9

La institución cuenta con una infraestructura adecuada.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	156	86.7
Muy pocas veces	24	13.3
Total	180	100.0



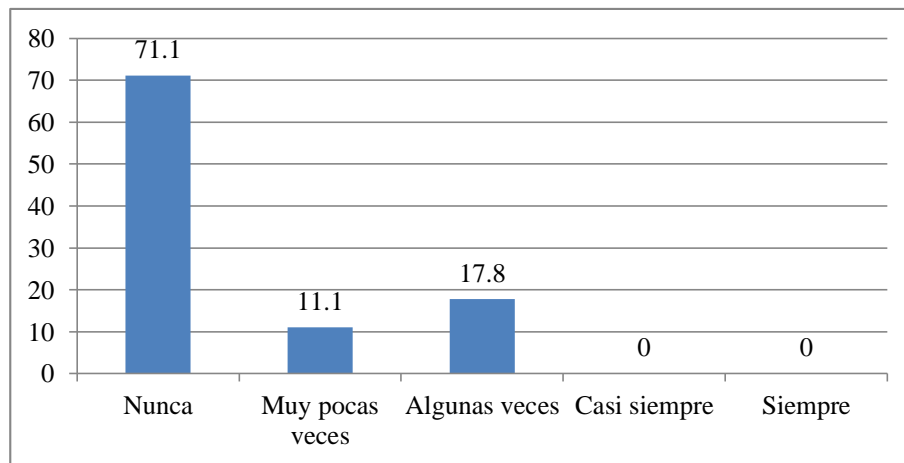
Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla 9 y la Figura 9, el 86,7% de los usuarios indicó que la institución nunca tuvo suficiente infraestructura, mientras que el restante 13,3% de los usuarios consideró que era muy poca.

Tabla 10

El servicio brindado cumple sus expectativas.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	128	71.1
Muy pocas veces	20	11.1
Algunas veces	32	17.8
Total	180	100.0



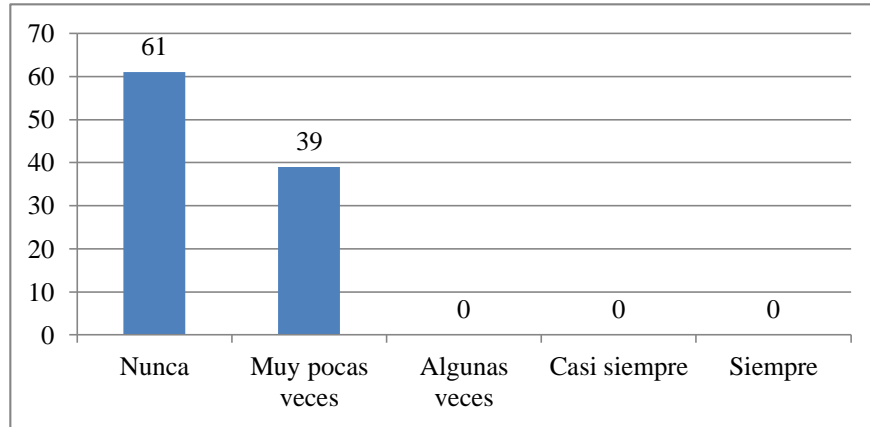
Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 10 y la Figura 10, el 71,1% de los usuarios dijo que los servicios que brindan sus socios nunca cumplieron con sus expectativas, mientras que el 17,8% dijo que a veces y el 11,1% restante rara vez.

Tabla 11

La institución brinda un buen servicio.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	109	61.0
Muy pocas veces	71	39.0
Total	180	100.0



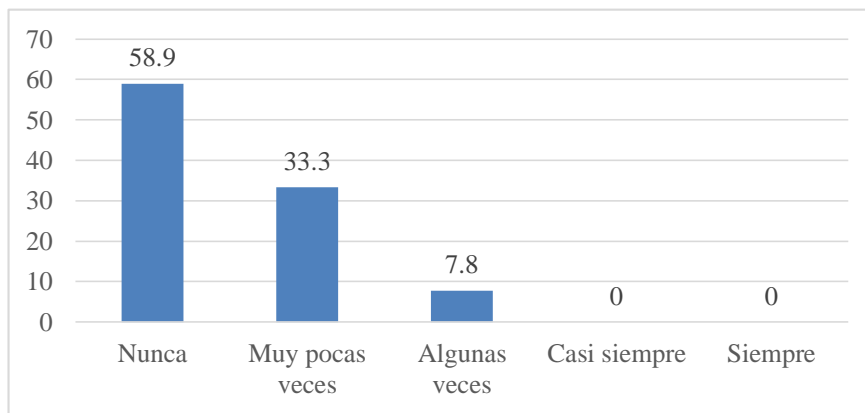
Interpretación:

De la Tabla 11 y la Figura 11, se puede observar que el 61% de los usuarios dijeron que la organización nunca brindó un buen servicio y el 39% de los usuarios dijo que a veces sí.

Tabla 12

Informan cuando hay un cambio de horario en su cita.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	106	58.9
Muy pocas veces	60	33.3
Algunas veces	14	7.8
Total	180	100.0



La
Tabla

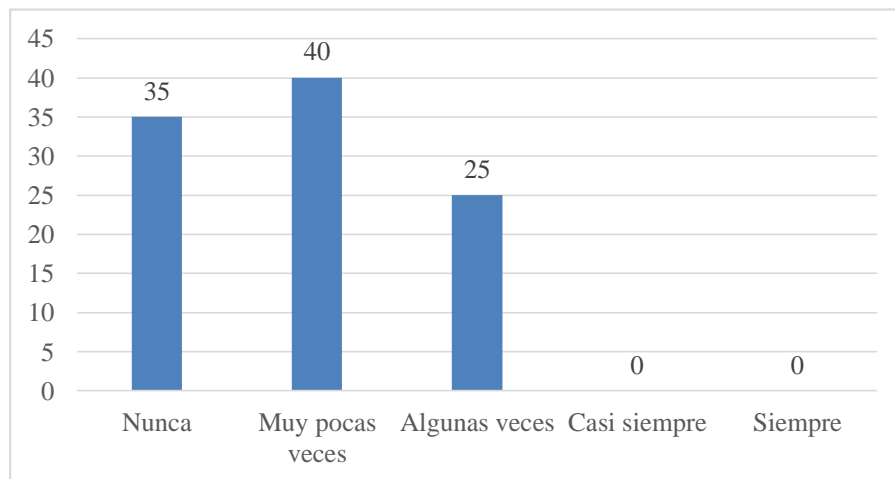
12 y la Figura 12 muestran que el 58,9% de los usuarios cree que nunca se le notifica cuando cambia la hora de una cita, el 33,3% de los usuarios dice que rara vez sucede y el 7,8% restante de los usuarios dice que a veces.

Calidad de servicio

Tabla 13

Los colaboradores están predispuestos ante una emergencia.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	63	35.0
Muy pocas veces	72	40.0
Algunas veces	45	25.0
Total	180	100.0



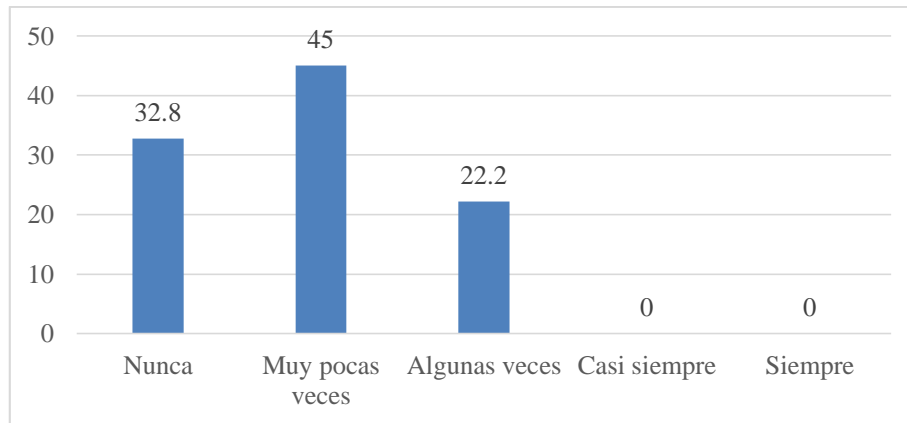
Interpretación:

En la tabla No. 13, en la imagen no. 13, se puede ver que el 40% de los usuarios dice que los socios comerciales rara vez se meten en situaciones de emergencia, mientras que el 35% está de acuerdo en que nunca, y el último 25% de los usuarios son absolutamente más que unos pocos.

Tabla 14

Los colaboradores brindan instrucciones precisas.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	59	32.8
Muy pocas veces	81	45.0
Algunas veces	40	22.2
Total	180	100.0



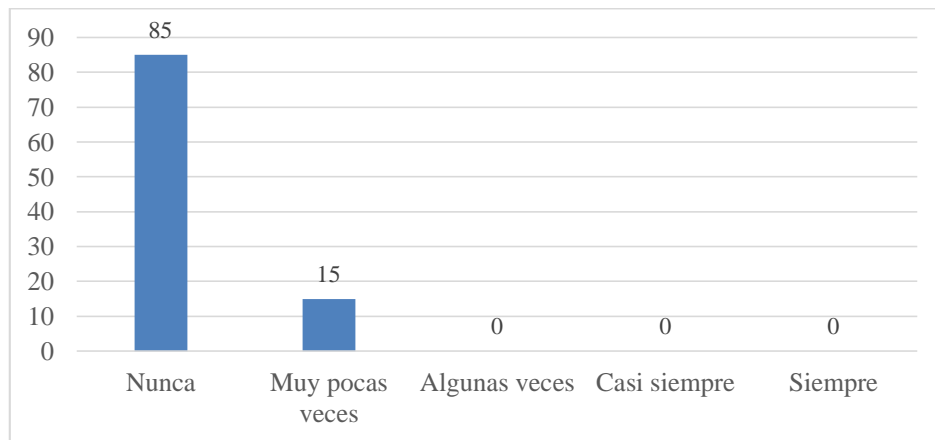
Interpretación:

En la Tabla 14 y Figura 14, se observó que el 45% de los usuarios sentían que sus compañeros de trabajo rara vez les daban instrucciones precisas, el 32,8% de los usuarios decía que nunca lo hacían, y el 22,2% restante de los usuarios definitivamente a veces.

Tabla 15

Los colaboradores se encuentran en la hora establecida

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	153	85.0
Muy pocas veces	27	15.0
Total	180	100.0



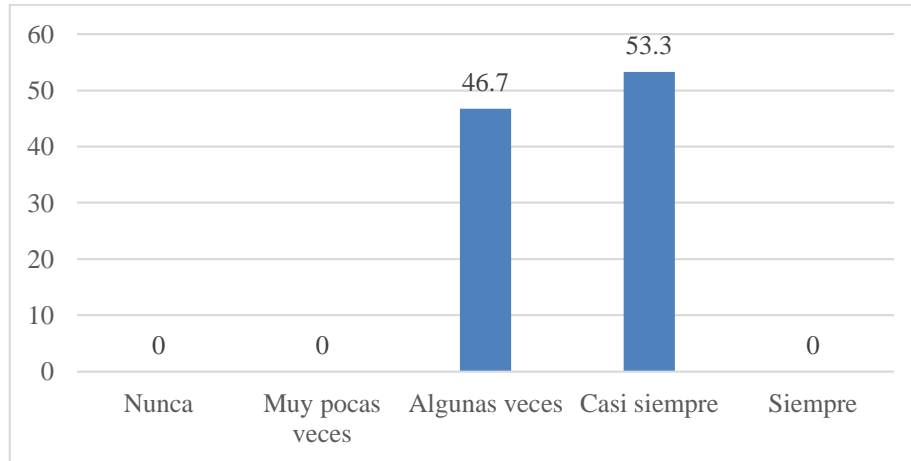
Interpretación:

El Cuadro N° 15 y el Gráfico N° 15 muestran que el 85% de los usuarios cree que nunca hay un socio comercial en un momento dado, mientras que el 15% restante de los usuarios dice que es raro.

Tabla 16

Los colaboradores son constantemente capacitados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Algunas veces	84	46.7
Casi siempre	96	53.3
Total	180	100.0



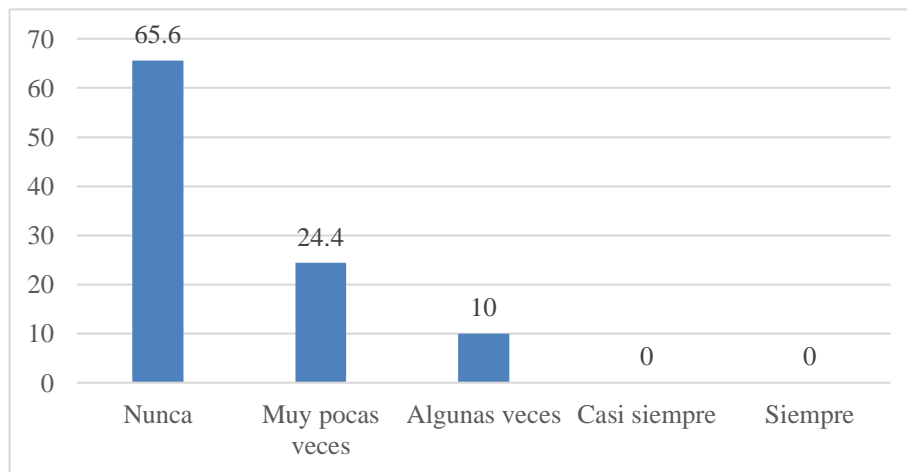
Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 16 y la Figura 16, el 53,3% de los usuarios cree que los colaboradores casi siempre se capacitan de manera continua, y el 46,7% de los usuarios dice que esto a veces sucede.

Tabla 17

Los colaboradores son comprensibles con las personas mayores

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	118	65.6
Muy pocas veces	44	24.4
Algunas veces	18	10
Total	180	100.0



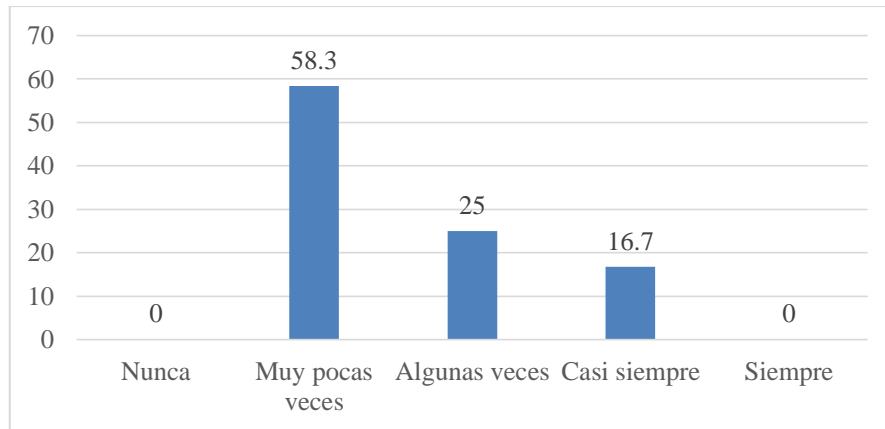
Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 17 y la Figura 17, el 65,6% de los usuarios cree que las personas mayores nunca entenderán a los socios comerciales, y el 24,4% de los usuarios dice que rara vez entienden a los socios comerciales.

Tabla 18

Tiene confianza en la información dada por los colaboradores

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	105	58.3
Algunas veces	45	25.0
Casi siempre	30	16.7
Total	180	100.0



Interpretación:

De la Tabla 18 y la Figura 18, se puede observar que el 58,3% de los usuarios dijo que rara vez cree en la información que le brindan los colaboradores, mientras que el 25% de los usuarios dijo que a veces cree, y el 16,7% restante de los usuarios dijo que casi nunca. creer.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En ESSALUD Chimbote describimos cómo el desempeño del trabajo está directamente relacionado con la calidad de los servicios del usuario. De acuerdo con los resultados obtenidos, en la Tabla 2, el 57,2% de los encuestados indicó que sus parejas nunca les brindaron servicios personales, mientras que en la Tabla 10, el 71,1% de los encuestados indicó que los servicios brindados nunca cumplieron con sus expectativas. Otras cifras importantes directamente relacionadas con la calidad se muestran en la Tabla 11, donde el 61% cree que la agencia nunca ha brindado un buen servicio, y es aún peor en la Tabla 1. El día 15, el 85% dijo que los socios nunca llegan a tiempo. El compromiso también es bajo. en calidad de servicio, como se puede observar en la tabla 23, el 92,8% de los encuestados indicó. Según los autores Gonzales et al. (2019) propusieron las siguientes medidas para determinar cómo se relaciona el desempeño laboral de los asociados administrativos con la calidad del servicio en los hospitales regionales de Pucallpa; nuevamente, el método utilizado en este trabajo es tópico y descriptivo, concluyendo que estas variables fueron directas o significativas, indicando que los empleados no realizaron actividades a tiempo, no usaron eficientemente los recursos, no demostraron todas sus habilidades y capacidades, o fueron incapaces de para lograr los resultados indicados, esta es una de sus recomendaciones a la alta dirección de los hospitales distritales de Pucallpa que deben orientarse en lo posible a mejorar los elementos físicos, promover la seguridad en el funcionamiento de los servicios a los usuarios, sensibilizar al personal para brindar mejores servicios a los usuarios y respuesta efectiva para restaurar la calidad del servicio desde abajo hasta un alto nivel. Es muy importante que la gerencia o persona responsable en la organización demuestre un buen liderazgo y cumpla con los requisitos del puesto. También cuenta con el apoyo de Amaya, M. (2016), en el que los autores proponen los siguientes objetivos para determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio para los trabajadores de la región de Lurín; la metodología de este estudio también es hipotéticamente deductiva (... , como forma de facilitar la formación) y mejora continuamente su colaboración. Recomendaciones sobre el desempeño de los inversionistas, y se debe seguir, tratando de aceptar a todos, de las más altas autoridades y de todos los colaboradores, ya que un buen desempeño deja un resultado o un producto

de calidad y beneficiará al municipio, lo que reflejará la satisfacción de los usuarios. Es necesario que el usuario final, es decir, los residentes de la región, implemente un sistema de capacitación permanente durante seis meses utilizando una capacitación planificada y predecible, cuyo tema principal es la gestión del desempeño.

2. Determinamos el nivel de esfuerzo laboral de los asociados, ESSALUD Chimbote de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla No. 1, el 60% de los encuestados indicaron que los asociados pocas veces tienen la capacidad de resolver problemas rápidamente, otra cosa es que los problemas directamente relacionados con el desempeño del trabajo, los cuales se observaron 5 Como el 100% de los encuestados creían haber tenido constantemente malas experiencias con quejas, los resultados anteriores estarían relacionados con el hecho de que los compañeros rara vez trabajan en equipo. se puede apreciar en el cuadro No. 7, el 51,7% de los usuarios está de acuerdo con este resultado, y pocas veces se observa que el director del hospital mantiene una comunicación constante con el jefe como se muestra en la figura. Ver tabla nro. 8, dijo el 50% de los encuestados.

Según el autor Mackliff, E. (2016), donde el objetivo general del autor es obtener el efecto entre los factores de desempeño laboral y la calidad del servicio para los usuarios de BanEcuador en el estado de Urdaneta, este método de investigación también es cuantitativo y su nivel. la investigación es una investigación descriptiva. Para concluir que el trabajo de la secretaria de BanEcuador y la atención a los usuarios o clientes es uno de los factores principales en los requerimientos de desarrollo de las instituciones antes mencionadas. No basta con brindar un buen servicio si el usuario no lo distingue, se debe tomar en cuenta aspectos importantes como la cortesía, la atención oportuna, la confiabilidad, la atención personalizada, pues el contenido del análisis y encuesta muestra la insatisfacción del usuario. parte del usuario Se puede encontrar que la percepción del usuario sobre el servicio prestado. Como recomendación general, se debe mejorar el servicio a los usuarios en un ambiente caracterizado por la confianza, seguridad y profesionalismo, reforzando así valores como la cortesía, la empatía, el respeto y la amabilidad, generando así interés en los clientes.

En ESSALUD Chimbote describimos cómo el desempeño laboral está directamente relacionado con la calidad del servicio al usuario. De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 2, el 57,2% de los encuestados indicó que sus parejas nunca les han brindado servicios personales, mientras que en la Tabla 10, el 71,1% de los encuestados indicó que los servicios brindados nunca han cumplido con sus expectativas. Otros datos importantes directamente relacionados con la calidad se muestran en la Tabla 11, donde el 61% cree que la institución nunca ha brindado buenos servicios, mientras que la Tabla 1 es aún peor. El día 15, el 85% dijo que sus parejas nunca llegaban a tiempo. El compromiso también es bajo. En cuanto a la calidad de los servicios, como se puede observar en el cuadro 23, el 92,8% de los encuestados así lo afirmó. Según los autores, González, S. esperar. (2019) propusieron las siguientes medidas para determinar la relación entre el desempeño laboral de los auxiliares administrativos y la calidad del servicio en los hospitales regionales de Pucallpa; nuevamente, los métodos utilizados en este trabajo fueron parciales y descriptivos y concluyeron que estas variables son inmediatas o significativas, indican que los empleados no se desempeñan a tiempo, no utilizan eficientemente los recursos, se debe enfocar lo más posible en mejorar los elementos físicos, promover la seguridad de los usuarios de los servicios, aumentar la conciencia del personal, brindar mejores servicios a los usuarios y respuestas efectivas. , así como restaurar la calidad de los servicios desde el nivel local a un nivel superior. Es muy importante que la gerencia o persona responsable en la organización demuestre un buen liderazgo y cumpla con los requisitos del puesto. También contó con el apoyo de Amajija, M. (2016), en el que los autores proponen las siguientes medidas para determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio para los empleados del municipio de Lurín; este método de investigación también es hipotéticamente deductivo (... , como unidireccional) y mejora continuamente su cooperación. Los consejos sobre el desempeño de los inversionistas, deben ser seguidos, tratar de aceptar a todos, desde las autoridades superiores y todos los colaboradores, porque un buen desempeño dejará un resultado o un producto de calidad y beneficiará al municipio, lo que finalmente reflejará la satisfacción de los Usuarios. , vecinos de la zona, es necesario implementar un sistema

de educación permanente de seis meses con formación planificada y predecible, cuyo tema sea la gestión del desempeño.

2. Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 1 determinamos el grado de arduo trabajo de los empleados en ESSALUD Chimbote, el 60% de los encuestados indicó que los empleados pocas veces tienen la capacidad de resolver problemas rápidamente, y el segundo es que el problema no es resuelto directamente. 5 Porque el 100% de los encuestados cree que constantemente tienen malas experiencias de quejas, por lo que los resultados anteriores pueden estar relacionados con la falta de trabajo en equipo entre los colegas. De la Tabla 7, se puede observar que el 51,7% de los usuarios está de acuerdo con este resultado y pocas veces se observa que el director y gerente del hospital mantienen comunicación como se muestra en la figura. ver número de tabla 8, que representa el 50% de los encuestados. Según los autores Mackliff, E. (2016), el objetivo general del autor es obtener el impacto entre los factores de desempeño laboral y la calidad del servicio de los usuarios de BanEcuador en el estado de Urdaneta, este método de investigación también es cuantitativo y horizontal. Este estudio es un estudio descriptivo. En general, el trabajo de la secretaria de BanEcuador y la atención al usuario o cliente es uno de los principales factores que determinan los requerimientos de desarrollo de la referida institución. No basta con que los usuarios no discriminen entre los servicios, también se debe tener en cuenta aspectos importantes como la cortesía, la atención oportuna, la confiabilidad, la atención personalizada, ya que el contenido de los análisis y encuestas muestran que los usuarios no están satisfechos. Algunos usuarios pueden encontrar que el usuario percibe los servicios prestados. Como recomendación general, los usuarios del servicio deben mejorar en un ambiente caracterizado por la confianza, la seguridad y la profesionalidad, reforzando así valores como el civismo, la empatía, el respeto y la amabilidad, y con ello estimular el interés del cliente.

CONCLUSIONES

El desempeño de la obra está directamente relacionado con la calidad del servicio brindado a los usuarios de ESSALUD Chimbote

En la Tabla 2, el 57,2% de los encuestados indicó que sus socios comerciales nunca les brindan servicios personales, lo cual es muy común y muy visible en las instituciones, mientras que en la Tabla 10, el 71,1% de los encuestados indicó que el servicio brindado no cubre sus expectativas. se reunieron porque muchas veces no fueron atendidos en las ocupaciones que necesitaban y en ocasiones incluso porque no encontraron vacantes, otro hecho a destacar está directamente relacionado con la calidad del servicio como se muestra

en la Tabla 11. El 61% siente que la agencia nunca ha brindado buenos servicios porque a veces hacen citas regulares, ya sea para exámenes o resultados, e incluso les dan medicamentos de mala calidad o inferior. En la Tabla 15, el 85% indicó cooperación, el 92,8% de los encuestados indicó que nunca ha brindado servicios de alta calidad en el tiempo especificado, como se muestra en la Tabla 23. Es bien sabido que no existe un buen liderazgo o gestión en la casa matriz para controlar mejor el desempeño de los socios y mejorar la calidad de los servicios.

A los asociados no les va bien, ESSALUD Chimbote, en el cuadro no. 1. El 60% de los encuestados dijo que los compañeros de trabajo rara vez tienen la capacidad de resolver problemas rápidamente, esto se puede observar en situaciones de emergencia porque no son rápidos para ACTUAR, otro dato sorprendente que está directamente relacionado con el desempeño laboral se puede encontrar en la tabla No. 5 porque el 100% de los encuestados creían que habían tenido una mala experiencia cuando se quejaban de que la experiencia era lo suficientemente frecuente como para ser detectada solo con los ojos. El resultado es que los colaboradores pocas veces trabajan en equipo, lo cual se puede apreciar en la tabla No. 7, el 51,7% de los usuarios está de acuerdo con este resultado, pues suelen apreciar que cada colaborador solo hace un trabajo, el 51,7% de los

encuestados indicó que, como se muestra en la mesa. 8, era raro que los directores de hospitales estuvieran en constante comunicación con sus directores, ya que muchos indicaron que cuando era necesario hablar con el director, este no estaba en el establecimiento a menos que dejara al encargado en caso de emergencia. Se puede decir que los socios no prometen brindar buenos servicios y mucho menos que tienen el mismo objetivo o meta de hacer lo mejor para que los usuarios perciban un buen trabajo.

Bajo nivel de calidad de servicio para los usuarios, EsSalud Chimbote, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla No. 13, el 72% de los encuestados indicó que los socios tienen poca tendencia a las situaciones de emergencia, lo que se puede ver en las áreas de Emergencia hay muchas personas con diversos síntomas que no reciben un tratamiento rápido y eficaz. En el Cuadro N° 16, el 46,7% de los encuestados manifestó que los colaboradores casi siempre están capacitados, lo cual es común en las instituciones y muy notorio, otra condición destacable que está directamente relacionada con la calidad del servicio, ver Tabla 18, al 51,7% de las personas le resulta incomprensible no poder acudir a una cita, ya que si no llegas a tiempo o pierdes una cita, tienes que esperar un mes para crear otro Dating, siempre prefieren a otros usuarios, ellos no tratan a todos por igual, como se puede ver en el 2. de la tabla, es del 70%, porque a veces se observa que las personas que entran sin cola son las pocas que conocen sus necesidades, por ejemplo, en la tabla No. 22, el 100% de los encuestados indicaron que no cuentan con un seguimiento constante de los usuarios para verificar su tratamiento y recuperación. Se sabe que los empleados carecen de empatía con los usuarios por un servicio de calidad.

El desempeño laboral está directamente relacionado con la calidad del servicio a los usuarios de EsSalud Chimbote, de acuerdo a los resultados de la Tabla 3, el 40% de los encuestados cree que los empleados nunca realizan las tareas asignadas, esta situación es muy frecuente y notoria en las instituciones, en la tabla. 9 el 86% de los encuestados dijo que la infraestructura del establecimiento nunca fue la adecuada, y esto pareció ser primero

en la entrada del establecimiento, donde muchos dijeron que no había camas de primeros auxilios ni material de laboratorio. Cuando cambia la hora de la reunión nunca se les informa, porque muchas veces se enteran del cambio recién cuando llega la hora de la reunión, perdiendo el tiempo de los usuarios, peor en la Tabla No. 14, el 45% de los encuestados Según los autores hubo muy pocas veces cuando los colegas dieron instrucciones precisas, porque muchas veces los médicos de término no estaban muy decepcionados con los usuarios y los servicios de la institución nunca pudieron ser brindados a los discapacitados, como se puede ver en la Tabla 1. 20 Como señaló el 76% de los encuestados, se puede confirmar que no hay evidencia de un trato menos favorable a las personas con discapacidad. Todos sabemos que, además del buen rendimiento, parte de la incomodidad de los usuarios también se debe a la infraestructura.

CONCLUSIONES

Bajo nivel de calidad de servicio para los usuarios, EsSalud Chimbote, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla No. 13, el 72% de los encuestados indicó que los socios tienen poca tendencia a las situaciones de emergencia, lo que se puede ver en las áreas de Emergencia hay muchas personas con diversos síntomas que no reciben un tratamiento rápido y eficaz. En el Cuadro N° 16, el 46,7% de los encuestados manifestó que los colaboradores casi siempre están capacitados, lo cual es común en las instituciones y muy notorio, otra condición destacable que está directamente relacionada con la calidad del servicio, ver Tabla 18, al 51,7% de las personas le resulta incomprensible no poder acudir a una cita, ya que si no llegas a tiempo o pierdes una cita, tienes que esperar un mes para crear otro Dating, siempre prefieren a otros usuarios, ellos no tratan a todos por igual, como se puede ver en el 2. de la tabla, es del 70%, porque a veces se observa que las personas que entran sin cola son las pocas que conocen sus necesidades, por ejemplo, en la tabla No. 22, el 100% de los encuestados indicaron que no cuentan con un seguimiento constante de los usuarios para verificar su tratamiento y recuperación. Se sabe que los empleados carecen de empatía con los usuarios por un servicio de calidad.

El desempeño laboral está directamente relacionado con la calidad del servicio a los usuarios de EsSalud Chimbote, de acuerdo a los resultados de la Tabla 3, el 40% de los encuestados cree que los empleados nunca realizan las tareas asignadas, esta situación es muy frecuente y notoria en las instituciones, en la tabla . 9 El 86% de los encuestados dijo que la infraestructura del establecimiento nunca fue la adecuada, y esto pareció ser primero en la entrada del establecimiento, donde muchos dijeron que no había camas de primeros auxilios ni material de laboratorio. Cuando cambia la hora de la reunión nunca se les informa, porque muchas veces se enteran del cambio recién cuando llega la hora de la reunión, perdiendo el tiempo de los usuarios, peor en la Tabla No. 14, el 45% de los encuestados Según los autores hubo muy pocas veces cuando los colegas dieron instrucciones precisas, porque muchas veces los médicos de término no estaban muy decepcionados con los usuarios y los servicios de la institución nunca pudieron ser brindados a los discapacitados, como se puede ver en la Tabla 1. 20 Como señaló el 76%

de los encuestados, se puede confirmar que no hay evidencia de un trato menos favorable a las personas con discapacidad. Todos sabemos que, además del buen rendimiento, parte de la incomodidad de los usuarios también se debe a la infraestructura.

RECOMENDACIONES

Se debe mejorar el desempeño y la calidad del servicio de EsSalud Chimbote Para superar esta situación, los directores de agencias deben comunicarse de manera efectiva con los socios comerciales, organizar reuniones, capacitaciones mensuales y realizar encuestas o recomendaciones a los empleados. Usuarios para obtener resultados que nos ayuden a mejorar cada día.

Para promover un desempeño laboral efectivo, los gerentes deben contar con incentivos internos, tales como elogios mensuales a los asociados y la realización de actividades recreativas y seminarios de integración para fortalecer el trabajo en equipo y así crear un buen clima organizacional.

Implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio, recomendar encontrar el talento ideal que cumpla con los requisitos del trabajo y brindar un servicio personalizado a los usuarios de los socios comerciales. Por ello, se recomienda tomar medidas sanitarias de manera continua, realizar encuestas a los usuarios para garantizar la mejora continua del servicio al cliente y monitorear el cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio por parte de los empleados.

Se recomienda a EsSalud mejorar el entorno de los discapacitados y adultos mayores, para

|

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2019): *Administración General*: Facultad de Ciencias Economicas, Universidad de Buenos Aires. Argentina
- Arizmendi, T. (2020): *La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cantú, J. (2019): *Desarrollo de una cultura de calidad*. Editorial. Mc Graw Hill/interamericana editores, S.A de C.V., México
- Charles, W. et al (2019): *Administración estratégica: teoría y casos*. Un enfoque integral, 11^a. Edición, Cengage Learning Editores. S.A. de C.V, México
- Chiavenato, I. (2011): *Administración De Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. Editorial Mc Graw Hill/ interamericana editores, S.A de C.V., México.
- Chiavenato, I. (2011): *Administración De Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. Editorial Mc Graw Hill/ interamericana editores, S.A de C.V., México. Cita a Covey, S. As sete Chaves para o desempenho, Voce, S.A., abril 2000
- Hernández, S. et al (2014): *Metodología de la investigación*, Editorial Mc Graw Hill/interamericana editores, S.A de C.V., México.
- Quezada, L. (2019): *Metodología de la Investigación*, Cuarta edición. Editorial San Cristóbal SAC
- Robbins, S. et al (2010): *Administración*. Décima Edición. Editorial PEARSON EDUCACIÓN; México
- Robbins, S. et al (2019): *Administración*. Decimosegunda Edición. Editorial PEARSON EDUCACIÓN; México
- Robbins, S., & Judge, T. (2018): *Comportamiento organizacional* (15 ed.): Pearson educación. México.
- Bittel, A. (2018): *Administración del Personal*. Editorial FALD.

- Kotler, K. (2017): *Dirección de Marketing.*: Pearson Educacion. Mexico
- Miranda H. (2017): *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional en el Perú tienda 500 Huancayo, 2016 y 2017.* Tesis para el grado de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Continental, Huancayo
- Sarmiento, J. (2019): *La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes.* Universidad Internacional de La Rioja y ESERP Business School. España.
- Sum, M. (2019): *Motivación y desempeño laboral.* Universidad Rafael Landívar - Guatemala
- Páginas Web
- Anaya, M. (2017): “*Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016*” sitio web <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12917>
- Arcos, F. (2019): “*La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*” Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>
- Chiang M. y San Martín, N. (2015): *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano.* Ciencia & trabajo, Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Gonzales, et al (2020): “*El desempeño laboral y calidad de servicio de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2019*” sitio web <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4219>
- Huaraca, Y. & Ore, R. (2019): “*El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de ascensión- Huancavelica 2015*” sitio web <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1033>

Mackliff, E. (2019): “*Desempeño laboral de la secretaria ejecutiva y su incidencia en la calidad de servicio a los usuarios del Banecuator (banco nacional de fomento) del Cantón Urdaneta provincia De Los Rios 2016*” sitio web <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2302>

Rosas, M. (2018): “*La evaluación del desempeño laboral y la calidad de servicio en la financiera efectiva S.A sede Huánuco 2017*” sitio web <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/887>

ANEXO 1:**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento de trabajo	Capacidad	1. ¿Consideran que los colaboradores tienen la capacidad de resolver los problemas rápidamente?
			2. ¿Consideran que los colaboradores le brindan un servicio personalizado?
			3. ¿Consideran que los colaboradores cumplen las tareas designadas?
		Habilidades	4. ¿Considera que los colaboradores ejercen un máximo esfuerzo en su desempeño?
			5. ¿Tuvo una mala experiencia al momento de presentar alguna queja?
	Cooperación	Recompensas	6. ¿Consideran que la atención que brindan los colaboradores es debido a sus recompensas económicas?
		Trabajo en equipo	7. ¿Considera que los colaboradores trabajan en equipo cuando se presenta algún problema?
		Liderazgo	8. ¿Considera que el director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal a cargo?
	Servicio al cliente	Satisfacción	9. ¿La institución cuenta con una infraestructura adecuada?
			10. ¿Consideran que el servicio brindado cumple sus expectativas?
		Experiencia	11. ¿Considera que la institución brinda un buen servicio?

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
		Comunicación	12. Le informan cuando hay un cambio de horario en su cita?
CALIDAD DE SERVICIO	Capacidad de respuesta	Aptitud	13. ¿Considera que los colaboradores están predispuestos ante cualquier emergencia?
		Disposición	14. ¿Considera que los colaboradores le brindan instrucciones precisas?
		Puntualidad	15. ¿Los colaboradores se encuentran en la hora establecida?
	Seguridad	Profesionalidad	16. ¿Considera que los colaboradores son constantemente capacitados?
		Cortesía	17. ¿Considera que son comprensibles cuando no pueden llegar a tiempo a la cita pactada?
			18. ¿Considera que los colaboradores son comprensibles con las personas mayores?
	Credibilidad	19. ¿Tiene confianza en la información dada por los colaboradores?	
	Empatía	Accesibilidad	20. ¿Considera que el servicio de la institución es accesible para las personas con discapacidad?
			21. ¿Consideran que los colaboradores tienen preferencias por otros usuarios y no se tratan a todos por igual?
		Compresión	22. ¿Los colaboradores están constantemente pendiente de sus necesidades?
			23. ¿Considera que los colaboradores están comprometidos para brindarle un servicio de calidad?

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera el desempeño laboral incide en la calidad de servicio al usuario EsSalud Chimbote 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>1 Describir el desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en EsSalud Chimbote 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, en EsSalud Chimbote 2023.</p> <p>2. Determinar en que nivel se encuentra la calidad de servicio al usuario, en EsSalud Chimbote 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La hipótesis es implícita</p>	<p>Variable X:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Variable Y:</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Nivel aplicada de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental transversal de corte trasversal</p> <p>Población:</p> <p>1800 usuarios</p> <p>Muestra reajustada</p> <p>180 usuarios</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Técnica encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

ANEXO 3: CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de preguntas a las que deberá marcar con una (X) la respuesta que considere correcta, según escala valorativa dada. Indicándole a usted que el cuestionario tiene carácter reservado, por lo tanto, agradecemos sinceridad de sus respuestas.

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

DESEMPEÑO LABORAL						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Considera que los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas rápidamente?					
2	¿Consideran que los colaboradores le brindan un servicio personalizado?					
3	¿Consideran que los colaboradores cumplen las tareas designadas?					
4	¿Considera que los colaboradores ejercen un máximo esfuerzo en su desempeño?					
5	¿Tuvo una mala experiencia al momento de presentar alguna queja?					
6	¿Consideran que la atención que brindan los colaboradores es debido a sus recompensas económicas?					
7	¿Considera que los colaboradores trabajan en equipo cuando se presenta algún problema?					
8	¿Considera que el director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal a cargo?					
9	¿La institución cuenta con una infraestructura adecuada?					
10	¿El servicio brindado cumple sus expectativas?					
11	¿Considera que la institución brinda un buen servicio?					
12	¿Le informan cuando hay un cambio de horario en					

	su cita?					
--	----------	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de preguntas a las que deberá marcar con una (X) la respuesta que considere correcta, según escala valorativa dada. Indicándole a usted que el cuestionario tiene carácter reservado, por lo tanto, agradecemos sinceridad de sus respuestas.

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

CALIDAD DE SERVICIO						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
13	¿Considera que los colaboradores están predispuestos ante una emergencia?					
14	¿Considera que los colaboradores le brindan instrucciones precisas?					
15	¿Los colaboradores se encuentran en la hora establecida?					
16	¿Considera que los colaboradores son constantemente capacitados?					
17	¿Considera que los colaboradores son comprensibles con las personas mayores?					
18	¿Considera que son comprensibles cuando no pueden llegar a tiempo a la cita pactada?					
19	¿Tiene confianza en la información dada por los colaboradores?					
20	¿Considera que el servicio de la institución es accesible para las personas con discapacidad?					
21	¿Consideran que los colaboradores tienen preferencias por otros usuarios y no tratan a todos por igual?					

22	¿Los colaboradores están constantemente pendiente de sus necesidades?					
23	¿Considera que los colaboradores están comprometidos para brindarle un servicio de calidad?					

**MUCHAS
GRACIAS....**

Fuente: Elaboración Propia.

Juicio de expertos

4. Evaluación de Juicio de expertos (mínimo 3 expertos)

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
NOMBRE DE LA FACULTAD**

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: DR. MANUEL ELÍAS GUARNIZ VASQUEZ

Fecha: 15/03/2023 Especialidad: ADMINISTRACION

Nombre del instrumento evaluado: Likert Autor del instrumento: Rufino Pachas José Manuel

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO,
ESSALUD CHIMBOTE 2023**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{176} = \boxed{0.88}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto

Grado Académico: Doctor en Administración

DNI.: 32481512

UNIVERSIDAD SAN PERDO
NOMBRE DE LA FACULTAD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Wilmer Filomeno Robles Espírita

Fecha: 17 MARZO 2023 Especialidad: DOCTOR EN ADMINISTRACION.

Nombre del instrumento evaluado: Encuesta sobre la motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaylas.

Autor del instrumento: Rufino Pachas José Manuel

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

" DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, ESSALUD CHIMBOTE 2023."

El cual debe de calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		(1 - 9)	(10 - 13)	(14 - 16)	(17 - 18)	(19 - 20)
Claridad.	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad.	¿Está expresadas con conductas observadas?					20
Actualidad.	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización.	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia.	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20

Sumatoria parcial		18	180
Sumatoria Total	(siendo el puntaje máximo posible (200))	198	
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total \times 0.005)	(Siendo la valoración máxima en 1)	0.99	

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

EXISTE PERTINENCIA Y COHERENCIA EN LOS INSTRUMENTOS, SE SUGIERE APLICAR LA ENCUESTA

III.- Calificación global:

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$198 = 0.99$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación buena.

Wladimir Filomeno Robles Espinoza
DNI 32943876

Firma del Experto

DOCTOR EN ADMINISTRACION

DNI. 32943876

UNIVERSIDAD SAN PERDO
NOMBRE DE LA FACULTAD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Pablo Arnulfo Santos Díaz

Fecha: 06 de marzo del 2023 Especialidad: Magister en administración.

Nombre del instrumento evaluado: Motivación y Desempeño Laboral.

Autor del instrumento: Rufino Pachas José Manuel

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**" DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO,
 ESSALUD CHIMBOTE 2023"**

El cual debe de calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		(1 – 9)	(10 – 13)	(14 – 16)	(17 – 18)	(19 – 20)
Claridad.	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad.	¿Está expresadas con conductas observadas?					20
Actualidad.	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización.	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia.	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científicos del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas puntos para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					90	100
Sumatoria Total		(siendo el puntaje máximo posible (200) 190				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		(Siendo la valoración máxima en 1) 0.95				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

SE DEBE APLICAR EL INSTRUMENTO, EXISTE COHERENCIA

III.- Calificación global:

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{190} \quad \boxed{=} \quad 0.95$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación buena.


PABLO A. SANTOS DÍAZ
REGISTRO ÚNICO DE CALIFICACIÓN
CUAD Nº 0007

Firma del Experto

Magister en Administración

DNI. 32151510

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
RUFINO PACHAS JOSE MANUEL	70341634	jmrp_45@hotmail.com	
<small>Apellidos y Nombres</small>	<small>DNI</small>	<small>Correo Electrónico</small>	
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría
		<input type="checkbox"/> Doctorado	
4. Título del Documento de Investigación			
"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, ESSALUD CHIMBOTE 2023"			
5. Programa Académico			
Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ² (http://repositorio.usp.edu.pe/acceso/)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ (http://repositorio.usp.edu.pe/acceso/restringido/)		
<small>(*) En caso de restringido sustentar motivo</small>			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁴

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.⁵




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	07	02	24

Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 021-2019-04-0251-03, Reglamento del Registro Nacional de Títulos de Investigación con sus Huellas Acústicas y Fotos Polifotográficas, Art. 8, inciso 2.1.
 2. Ley N° 30230 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Acceso Abierto, D.S. 001-2019-PC
 3. En el evento de que el autor de un trabajo de investigación de la Universidad San Pedro, una vez que se haya publicado en el repositorio institucional digital, desista de su derecho de acceso a los datos de su trabajo de investigación, podrá solicitar al Repositorio Institucional Digital, que se retire el documento de su base de datos y se elimine de la base de datos de acceso a los datos de su trabajo de investigación.
 4. Una licencia Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve la distribución de los autores un conjunto de licencias flexibles y de conocimiento abierto que facilitan el acceso de internet recursos educativos, libros, artículos y contenidos entre otros. Estas licencias permiten garantizar que el autor otorga el crédito por su obra.
 5. Según el artículo 17 del artículo 17 del Reglamento del Registro Nacional de Títulos de Investigación para los grados académicos y títulos profesionales (RD/NAT) de universidades, institutos de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales, para facilitar el acceso a los datos de investigación, así como para garantizar el acceso a los datos de investigación por el Repositorio Digital (RD/NAT) de la Universidad (RD/NAT).

"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, ESSALUD CHIMBOTE 2023".

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	22%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to SAE Institute (Worldwide) Trabajo del estudiante	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1%

