

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAestrÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA  
REGIONAL DEL SIS – CAJAMARCA, 2018.**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**CONI CLAUDIA RONCAL ALVARADO**

Asesor:

**Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**

Cajamarca, Perú

2025

### CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:  
Coni Claudia Roncal Alvarado  
DNI: 44882659  
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,  
Contables y Administrativas, Programa de Maestría en Ciencias. Mención:  
Administración y Gerencia Pública.
2. Asesor: Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
3. Grado académico o título profesional  
 Bachiller       Título profesional       Segunda especialidad  
 Maestro       Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis       Trabajo de investigación       Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
  
El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de Atención al usuario en la Unidad  
Desconcentrada Regional del SIS -Cajamarca, 2018.
6. Fecha de evaluación: 06/08/2025
7. Software antiplagio:       TURNITIN       URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 20%
9. Código Documento: 3117:478526152
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO       PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 17/09/2025

*Firma y/o Sello  
Emisor Constancia*



.....  
**Dr. Alejandro Vásquez Ruiz**  
DNI: 17824300

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by  
**CONI CLAUDIA RONCAL ALVARADO**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 089-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 09:48.... horas del día 31 de enero de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el Dr. ELMER WILLIAMS RODRIGUEZ OLAZO*, *el Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO*, *la Dra. YRMA VIOLETA ROJAS ALCALDE*, y en calidad de Asesor *el Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ*. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DEL SIS – CAJAMARCA , 2018”**; presentada por la Bachiller en Administración **CONI CLAUDIA RONCAL ALVARADO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó..... 17 (SUCEDENTE) 17/01/2025 con la calificación de ..... 17 (SUCEDENTE) la mencionada Tesis; en tal virtud, la Bachiller en Administración **CONI CLAUDIA RONCAL ALVARADO**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 10:50.... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Alejandro Vásquez Ruiz**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Juan José Julio Vera Abanto**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde**  
Jurado Evaluador

**A:**

Dios, por ser el motivador y brindarme la fortaleza para seguir con este camino de conseguir uno de los deseos más anhelados.

**Coni Claudia**

**A:**

Mi familia, por ofrecerme el respaldo incondicional que posibilitó la ejecución de esta tesis de manera impecable, por estar a mi lado y apoyar cada una de mis elecciones tanto en el terreno personal como académico, y por depositar siempre su confianza en mí.

Dios por darme la oportunidad de vivir y apreciar cada instante de este proceso.

**Coni Claudia**

Dame seis horas para talar un árbol y pasaré las primeras  
cuatro horas afilando el hacha.

**Abraham Lincoln**

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Formulación de problemas específicos.....	4
1.3. Justificación e importancia.....	5
1.3.1. Justificación teórica .....	5
1.3.2. Justificación técnica-práctica .....	5
1.3.3. Justificación institucional y personal.....	6
1.4. Delimitación de la investigación .....	6
1.4.1. Delimitación temporal.....	6
1.4.2. Delimitación espacial.....	6
1.4.3. Delimitación teórica.....	7
1.5. Objetivos.....	8
1.5.1. Objetivo general .....	8
1.5.2. Objetivos específicos .....	8
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>9</b>
2.1. Marco legal .....	9
2.2. Marco referencial.....	11
2.3. Marco doctrinal .....	15
2.4. Marco conceptual .....	18
2.4.1. Desempeño laboral .....	18
2.4.2. Atención al usuario .....	21

2.4.3.	Calidad de servicio.....	22
2.4.4.	Calidad de atención al usuario.....	24
2.5.	Definición de términos básicos .....	25
<b>CAPÍTULO III PLANTEDE HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>		<b>26</b>
<b>CAPÍTULO 3.....</b>		<b>26</b>
3.1.	Hipótesis .....	26
3.1.1.	Hipótesis general .....	26
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	26
3.2.	Variables de estudio.....	26
3.3.	Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	27
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>28</b>
<b>CAPÍTULO 4.....</b>		<b>28</b>
4.1.	Ubicación geográfica.....	28
4.2.	Diseño de la investigación .....	28
4.3.	Método de investigación .....	29
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	29
4.4.1.	Unidad de análisis y observación .....	29
4.4.2.	Población.....	29
4.4.3.	Muestra.....	30
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	31
4.5.1.	Confiabilidad variable 1.....	31
4.5.2.	Confiabilidad variable 2.....	32
4.5.3.	Confiabilidad del Instrumento .....	32
4.5.4.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	33
4.5.5.	Matriz de consistencia metodológica.....	34
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>		<b>35</b>
<b>CAPÍTULO 5.....</b>		<b>35</b>
5.1.	Contrastación de hipótesis y correlación de variables.....	35
5.1.1.	En relación al objetivo general .....	52
5.1.2.	En relación a los objetivos específico uno .....	53
5.1.3.	En relación a los objetivos específico dos.....	54
5.2.	Análisis descriptivo de los resultados.....	66
5.3.	Discusión de resultados .....	70

CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS.....	77
APÉNDICES.....	82

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Teoría de 2 Factores.....	17
Tabla 2 Características del desempeño laboral.....	19
Tabla 3 Factores del desempeño laboral.....	20
Tabla 4 Absolutos de la calidad según Crosby .....	23
Tabla 5 Operacionalización de Variables.....	27
Tabla 6 Confiabilidad variable 1.....	31
Tabla 7 Confiabilidad variable 2.....	32
Tabla 8 Confiabilidad del instrumento .....	32
Tabla 9 Matriz de consistencia metodológica.....	34
Tabla 10 RHO de Spearman variable 1 y variable 2.....	70
Tabla 11 RHO de Spearman – personal y calidad de atención.....	71
Tabla 12 RHO de Spearman – atención y calidad de atención.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Realiza su trabajo oportunamente.....	35
Figura 2. Orientación a resultados.....	36
Figura 3. Realiza un volumen adecuado trabajo .....	37
Figura 4.Hace un uso racional de los recursos.....	38
Figura 5.Requiere continua asistencia técnica para el desarrollo de sus actividades.....	39
Figura 6. Realiza sin errores sus actividades .....	40
Figura 7. Existe respeto y amabilidad en el trato al público usuario .....	41
Figura 8.Se brinda una adecuada orientación a los usuarios .....	42
Figura 9. Existen conflictos dentro del equipo de trabajo .....	43
Figura 10. Aporta nuevas ideas para mejorar los procesos dentro de su área de trabajo .....	44
Figura 11. Se siente asequible al cambio.....	45
Figura 12. Se anticipa a las dificultades .....	46
Figura 13. Tiene capacidad para resolver dificultades .....	47
Figura 14. Tiene aptitud para integrarse al equipo.....	48
Figura 15. Se identifica con los objetivos del equipo.....	49
Figura 16. Planifica sus actividades .....	50
Figura 17. Hace uso de indicadores.....	51
Figura 18. Se preocupa por alcanzar las metas organizacionales.....	52
Figura 19. El horario de atención es adecuado .....	53
Figura 20. El personal respeta el horario.....	54
Figura 21. El tiempo de espera para la atención es adecuado.....	55
Figura 22. Usted fue atendido con rapidez.....	56
Figura 23. El personal que lo atendió es respetuoso .....	57
Figura 24. El personal que lo atendió es cordial y amable.....	58

Figura 25. El personal que lo atendió es eficiente y se encuentra capacitado .....	59
Figura 26. Se le informo adecuadamente acerca de los procesos de afiliación .....	60
Figura 27. El personal que lo atendió resolvió sus expectativas.....	61
Figura 28. Las instalaciones se encuentran ubicadas en una zona accesible y adecuada.....	62
Figura 29. Las instalaciones se encuentran aseadas .....	63
Figura 30. Las instalaciones son cómodas.....	64

## RESUMEN

El propósito de esta investigación fue establecer el impacto del rendimiento laboral en la calidad del servicio al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, durante el año 2018. La muestra estuvo compuesta por 132 usuarios, utilizando un cuestionario estructurado de 30 preguntas como herramienta de recopilación de datos. Su fiabilidad fue elevada, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,877. El estudio se sitúa en el ámbito básico, fundamentado en la valoración de la administración del rendimiento y la atención al usuario, llevado a cabo con un enfoque cuantitativo. De acuerdo con el grado de manejo de las variables, se refiere a un diseño no experimental. Los hallazgos mostraron que la influencia del rendimiento del personal en la calidad del servicio al usuario es relevante ( $r = 0,362$ ), y considerando que el nivel de significancia bilateral fue  $p = 0,000 < 0,05$ , se descartó la hipótesis nula. Igualmente, se descubrió que el 80% de los participantes en la encuesta piensa que su labor se lleva a cabo a tiempo, favoreciendo la consecución de metas institucionales enfocadas en resultados que promueven la toma de decisiones en la organización. Se deduce que el rendimiento laboral en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca se sitúa en una escala media.

***Palabras clave:*** Desempeño laboral, Atención del usuario, SIS

## ABSTRACT

The purpose of this research was to establish the impact of work performance on the quality of user service in the Regional Decentralized Unit of the SIS Cajamarca, during the year 2018. The sample was composed of 132 users, using a structured questionnaire of 30 questions as a data collection tool. Its reliability was high, with a Cronbach's alpha coefficient of 0.877. The study is located in the basic field, based on the assessment of performance management and user care, carried out with a quantitative approach. According to the degree of management of the variables, it refers to a non-experimental design. The findings showed that the influence of staff performance on the quality of service to the user is relevant ( $r = 0.362$ ), and considering that the level of bilateral significance was  $p = 0.000 < 0.05$ , the null hypothesis was discarded. Likewise, it was discovered that 80% of the participants in the survey think that their work is carried out on time, favoring the achievement of institutional goals focused on results that promote decision-making in the organization. It can be deduced that the work performance in the Regional Decentralized Unit of the SIS Cajamarca is on a medium scale.

***Keywords:*** *Job performance, Customer service, SIS*

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. Contextualización.

Huanca et al. (2021) señala que el proceso de transformación del Estado a través de nuevos paradigmas cobra impulso en todo el mundo como eje central de transformación y modernización administrativa y de los procesos de gestión pública. En el estudio de Salas (2021), sobresale la implementación de un método de planificación del desarrollo fundamentado en la determinación de objetivos y metas, como una de las transformaciones históricas en la gestión pública. Este modelo, al igual que otras visiones actuales acerca de la gobernanza, la gobernabilidad y la política pública, surge en un escenario de crisis o deficiencias en la habilidad del gobierno para proporcionar servicios apropiados a los ciudadanos.

Según Ortiz (2012), mencionado por Ventura (2020), se ha detectado una tendencia mundial en la reestructuración de los métodos administrativos y de administración estatal, incluyendo la calidad del servicio como un elemento esencial para la satisfacción social de los usuarios. En relación a esto, la Presidencia del Consejo de ministros (2018) recalca que el incremento de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a los ciudadanos constituye un elemento decisivo en el proceso de actualización de la administración pública.

Según Ventura (2020) el debate actual acerca de la calidad de los servicios se refiere a una variedad de experiencias anteriores, ya sean constructivas o deficitarias. Específicamente, cuando se hace referencia a la calidad intrínseca de los servicios públicos, las opiniones tienden a mostrar una valoración negativa. Martínez (2022) señala que, en su rol de proveedor de servicios públicos, el Estado peruano ha adoptado una nueva perspectiva

que pone al ciudadano en el núcleo de sus acciones. Por lo tanto, se han firmado diversas leyes que buscan definir, orientar, incentivar y exigir a las entidades gubernamentales el diseño y la implementación de servicios públicos bajo los estándares de calidad fijados.

Singh (2016), citado por Salas (2021), argumenta que la administración de la calidad de los servicios al ciudadano en el Perú requiere personal formado para poner en marcha mejoras en la atención, a través de la simplificación de procedimientos y una administración más eficaz. Igualmente, Pacori et al. (2021) sostienen que las capacidades, competencias y contribuciones de los empleados del sector público están vinculadas directamente con la realización de los objetivos institucionales. Además, indican que es imprescindible tratar comportamientos no productivos a través de modificaciones en la estructura, funciones y regulaciones que rigen al personal. Por otro lado, Ventura (2020) afirma que estas modificaciones son esenciales para potenciar el rendimiento del funcionario público y aportar de manera efectiva a la calidad de los servicios proporcionados, creando un efecto positivo en la vida de los ciudadanos.

En el contexto de la gestión pública, Linarez (2019) argumenta que los usuarios son los ciudadanos que requieren servicios cuyo suministro representa una responsabilidad del Estado, dirigida a cubrir desde necesidades fundamentales hasta alcanzar la autogestión. En este contexto, Espinoza (2021) alerta que aún existen fallos en la administración del servicio al usuario, manifestados en las numerosas reclamaciones y denuncias que se contabilizan cada día en varias instituciones públicas. Estas discrepancias demuestran una sensación generalizada de descontento en relación al trato proporcionado por los funcionarios públicos durante el proceso de atención. Finalmente, Pacori et al. (2021) argumentan que es imprescindible incrementar la calidad del servicio en las entidades estatales, implementando estrategias de mejora continua orientadas al ciudadano.

### ***1.1.2. Descripción del problema.***

El Ministerio de Salud (MINSA) ha tomado el desafío de poner en marcha reformas importantes en el sistema sanitario, incluyendo la cobertura universal y la descentralización de los procedimientos de administración pública. Estos retos demandan nuevas responsabilidades y funciones del personal administrativo, lo que conlleva determinar de manera precisa los saberes, competencias y actitudes requeridos para lograr los resultados previstos en sus roles (MINSA, 2017). En este escenario, resulta esencial armonizar el rendimiento del personal con los objetivos y estrategias del sector sanitario, lo que facilita la identificación de las aportaciones individuales de cada empleado en la realización de las metas institucionales. Esta relación es crucial en organismos como la “Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca” para asegurar una administración eficaz y enfocada en los resultados.

Lazo et al. (2016) indican que el Estado brinda servicios médicos a individuos no asegurados a través del abono de compensaciones de rehabilitación, cuyas cantidades fluctúan de acuerdo al criterio de la entidad pertinente. Esta asistencia se lleva a cabo principalmente mediante el Seguro Integral de Salud (SIS), que financia los servicios a las personas que se encuentran en condiciones de pobreza o extrema pobreza. La cobertura proporcionada por el SIS está orientada tanto a la población abierta como a la asegurada y se lleva a cabo a través de una red de centros del MINSA, que abarca hospitales e institutos especializados situados en diversas regiones del país y en la capital, facilitando así la expansión del acceso a la asistencia sanitaria en todo el país.

La satisfacción del usuario en el ámbito sanitario representa una valoración personal y subjetiva, siendo un elemento clave en la determinación y valoración de la calidad del servicio proporcionado. Además, es el indicador más utilizado para evaluar la calidad del cuidado en los servicios sanitarios, manifestado en el grado de satisfacción del usuario al

interactuar con los empleados de las instituciones públicas (Ponce de León, 2021). La Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, mediante sus vías de servicio, se enfoca en proporcionar servicios de alta calidad a los usuarios que visitan sus instalaciones diariamente. Por esta razón, se definieron criterios para valorar la calidad del servicio, lo que simplifica la toma de decisiones para optimizar el servicio, cumpliendo con las demandas de los usuarios con eficacia, oportunidad y equidad.

En la actualidad, la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca se encuentra con un incremento considerable en las reclamaciones de los usuarios relacionadas con el cuidado proporcionado durante la prestación de los servicios sanitarios y la reacción del personal ante sus consultas. Este aumento en las reclamaciones ha incrementado los grados de descontento de los usuarios, impactando de manera negativa en su percepción del proceso de administración institucional.

Esta circunstancia es considerada alarmante, ya que la entidad cuenta con los medios requeridos para brindar un cuidado apropiado. Así pues, resulta decisivo examinar y optimizar los procesos internos y la calidad del servicio para contrarrestar este problema, asegurando de esta manera una experiencia gratificante para los usuarios y reforzando la confianza en la administración del SIS Cajamarca.

## **1.2. Formulación del problema.**

### ***1.2.1. Problema general.***

¿Cuál es la influencia del desempeño laboral en la calidad de atención al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca?

### ***1.2.2. Formulación de problemas específicos.***

¿Cuál es la influencia del desempeño del personal de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca en la eficiencia y calidad de sus labores?

¿Cuál es la influencia de la calidad de atención brindada en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca en la satisfacción y percepción del usuario?

¿Cuál es la situación del desempeño laboral en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca?

¿Cuál es la situación de la calidad de atención al usuario en Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca?

### **1.3. Justificación e importancia.**

#### ***1.3.1. Justificación teórica***

La investigación acerca de la calidad de atención y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca permitió examinar la relación entre estas variables y su influencia en los procedimientos de administración pública del sector de la salud. Además, aportó al robustecimiento de las políticas públicas y a la puesta en marcha de procesos regulados por el Ministerio de Salud vinculados con la garantía de calidad en la provisión de servicios en organismos públicos. Al tratar un asunto crucial para la mejora constante de la administración pública y la gestión del talento humano, este estudio proporciona saberes que expanden el marco teórico de las variables analizadas. Además, representa un punto de referencia significativo para futuras investigaciones en este campo.

#### ***1.3.2. Justificación técnica-práctica.***

Los hallazgos de este estudio ayudarán a consolidar el entendimiento de los procesos de atención al usuario, en el marco de la calidad y la administración del talento humano, fomentando una mayor eficacia en la administración pública. Además, permitieron reconocer las carencias presentes en el cuidado proporcionado a los usuarios, lo que resulta

esencial para el diseño e implementación de estrategias enfocadas en potenciar el rendimiento del personal que trabaja en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca. Así, la investigación proporciona componentes esenciales para perfeccionar los procesos internos y asegurar un servicio más eficaz y de alta calidad, promoviendo la realización de los objetivos institucionales y la satisfacción de los usuarios.

### ***1.3.3. Justificación institucional y personal***

La Universidad Nacional de Cajamarca (UNC), dedicada al progreso regional y la capacitación completa de profesionales, entiende la relevancia del rendimiento laboral para perfeccionar de manera constante los servicios de atención al usuario en instituciones sanitarias como la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud (SIS). La Escuela de Posgrado se enfrenta al desafío de educar a expertos capaces de administrar de manera eficaz la relación entre el rendimiento del personal y la calidad del servicio proporcionado a los usuarios. Por esta razón, es decisivo analizar los elementos que afectan el rendimiento en el trabajo y las tácticas para preservar elevados niveles de calidad en la atención. Esta investigación es un componente del progreso académico de la autora para conseguir el título de Maestro en Ciencias.

## **1.4. Delimitación de la investigación**

### ***1.4.1. Delimitación temporal***

La investigación se llevó a cabo desde diciembre del 2019 hasta agosto del 2020.

### ***1.4.2. Delimitación espacial***

Este estudio se llevó a cabo en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS en Cajamarca, específicamente en el sector de atención al usuario.

### **1.4.3. Delimitación teórica**

Este estudio se centra en el rendimiento en el trabajo y su impacto en la calidad del cuidado a los usuarios de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, basándose en la Teoría del Rendimiento Organizacional y la Teoría de la Calidad del Servicio. La primera, formulada por *Steers y Hackman*, sostiene que el rendimiento tanto individual como grupal de los trabajadores es crucial para el triunfo de la organización y la satisfacción del cliente. En este escenario, un rendimiento eficaz del personal es crucial para garantizar un servicio de alta calidad. Esta teoría defiende que un rendimiento óptimo no solo potencia la eficiencia en las operaciones, sino que también eleva la satisfacción de los usuarios, al facilitar la realización de las tareas con mayor exactitud y eficacia.

La Teoría de la Calidad del Servicio propuesta por *Parasuraman, Zeithaml y Berry*, argumenta que se puede apreciar la calidad del servicio a través de aspectos fundamentales como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la capacidad de tocar y la seguridad. Esta teoría sostiene que los usuarios valoran la calidad basándose en la habilidad del personal para cumplir con sus expectativas y requerimientos. En la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, la calidad del servicio está relacionada con el rendimiento laboral del personal, cuya dedicación, eficacia y competencias producen experiencias favorables para los clientes. El estudio demuestra que un rendimiento apropiado y una atención adecuadamente administrada son esenciales para potenciar la percepción del servicio, evidenciando que la calidad del servicio se basa en la adecuada implementación y compromiso del personal en la organización.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo general***

Determinar la influencia del desempeño laboral en la calidad de atención al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, 2018.

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

- Determinar la influencia del personal de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca en el desempeño de sus labores.
- Determinar la influencia de la calidad de atención que se brinda en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca en el usuario.
- Analizar el desempeño laboral del personal de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca.
- Analizar la calidad de atención al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Marco legal

En nuestra nación, el marco jurídico en relación al trabajo y el servicio al usuario es amplio, con el objetivo de asegurar tanto los derechos de los empleados como la calidad en la provisión de servicios públicos y privados. En su Artículo 24, la Constitución Política del Perú (CPP) garantiza el derecho al trabajo y la protección contra el desempleo, mientras que el Artículo 25 prohíbe la discriminación en el trabajo, garantizando la igualdad de oportunidades. Además, controla elementos como el horario de trabajo y las vacaciones en los Artículos 27 y 28, respectivamente, fomentando un entorno de trabajo balanceado y equitativo.

La Ley N° 213 “El Código de Trabajo” complementa estos principios al definir el contrato laboral y asegurar una remuneración justa para los trabajadores en su Artículo 19. Asimismo, establece límites claros en cuanto a la jornada laboral, promoviendo el descanso y la salud del trabajador en el Artículo 30. El Código impone responsabilidades concretas para el empleador en términos de seguridad y salud laboral, según se detalla en el Artículo 54. Estas normativas tienen como objetivo asegurar la promoción y conservación de entornos de trabajo seguros y saludables, con el objetivo de salvaguardar la integridad física y mental de los empleados.

Además, el Código exige a las compañías poner en marcha acciones preventivas, llevar a cabo evaluaciones de riesgos y brindar formación apropiada para reducir accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo. Así, se promueve una cultura de prevención y bienestar en el entorno de trabajo, favoreciendo no solo la mejora de las condiciones laborales, sino también el aumento de la productividad y la satisfacción del personal.

El propósito de la Ley 30222 es modificar varios artículos de la “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”- Ley 29783, fortaleciendo sus estipulaciones a través de la establecimiento de acciones concretas para salvaguardar la vida y salud de los empleados, además de evitar peligros en el entorno laboral. Esta ley define funciones y obligaciones precisas para empleadores y empleados, promoviendo una cultura de prevención y protección en los entornos de trabajo. Igualmente, las regulaciones técnicas y estándares internacionales, tales como la Norma Técnica Peruana (NTP) y la Norma ISO 9001:2015, establecen criterios y requerimientos enfocados en garantizar la calidad en el servicio al usuario. Estas regulaciones son fundamentales para asegurar la satisfacción del cliente y fomentar el perfeccionamiento constante.

Se han implementado varias regulaciones y leyes con el objetivo de promover la equidad, la transparencia y la eficacia en la provisión de servicios, tanto en el ámbito público como privado. En su Artículo 2, la CPP reconoce el derecho de cada individuo a la igualdad jurídica y a la no discriminación, mientras que el Artículo 41 asegura el acceso a una efectiva protección judicial, salvaguardando los derechos esenciales de los ciudadanos. Igualmente, la Ley N° 27806, conocida como Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece estos fundamentos al garantizar el derecho de acceso a la información a cargo del Estado. Esta regulación fomenta la transparencia y la responsabilidad, reforzando la confianza de los ciudadanos en las entidades gubernamentales.

El propósito de la Ley N° 25035, Ley de Simplificación Administrativa, es acelerar y facilitar los procedimientos en las instituciones estatales, favoreciendo el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y disminuyendo la burocracia. Además, el Decreto Supremo N° 004-2019-PCM ratifica el Plan Nacional de Mejora de la Atención al Ciudadano, definiendo objetivos y tácticas para mejorar la calidad del servicio público, poniendo énfasis en eficiencia y atención al usuario. En el ámbito privado, las Normas

Técnicas Peruanas NTP 007:2017 y NTP 008:2017, en combinación con la norma internacional ISO 9001:2015, establecen las exigencias para la administración de calidad en el servicio al cliente y la gestión de reclamaciones.

## **2.2. Marco referencial**

### **A nivel internacional**

Mejía (2023), en su estudio titulado *Estudio desempeño laboral departamento de Rentas del GAD Tosagua*, publicado por la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador, analizó el desempeño laboral en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. El estudio identificó una alta incidencia de deficiencias en el ambiente laboral, alcanzando un índice del 83%, junto con una insuficiente capacitación y actividades asignadas con incidencia media. Se concluyó que el entorno laboral no brinda las condiciones adecuadas para un desempeño óptimo, provocando incumplimientos en los requisitos establecidos. Este antecedente es relevante porque contribuye a identificar áreas de oportunidad y a formular estrategias orientadas a optimizar el rendimiento y la eficacia del personal en el departamento evaluado, fortaleciendo la gestión organizacional.

Ortega et al. (2023), en su estudio titulado *El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional*, publicado por la Universidad Central del Ecuador, establecen una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección General de Intereses Marítimos de la Armada del Ecuador (DIGEIM). Los resultados evidencian una correlación del 71.2% entre ambas variables, identificando que el 54.7% de los encuestados nunca experimentaron un clima organizacional favorable, atribuido principalmente a la deficiente comunicación (32.8%) y a la desmotivación (51.6%). Este estudio enfatiza la relevancia del clima

organizacional en la satisfacción de los usuarios, indicando que un ambiente laboral inapropiado puede afectar negativamente el desempeño laboral y la calidad del servicio prestado. Este antecedente es relevante porque contribuye a determinar la influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral, destacando la necesidad de mejorar la comunicación y motivación.

Lumbreras et al. (2022), en su tesis de maestría titulada *Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva*, publicada por la Universidad Autónoma de Tlaxcala, demostraron que el desempeño laboral está estrechamente vinculado a la gestión directiva, la cual debe crear condiciones favorables para una adecuada calidad de vida laboral (CVL). Asimismo, evidenciaron que la relación entre CVL y desempeño puede estar mediada por una gestión directiva eficaz. Los autores concluyen que las organizaciones de salud requieren implementar metodologías que fortalezcan la gestión directiva para garantizar eficiencia y calidad en sus servicios. Este antecedente enfatiza la importancia de revisiones de desempeño periódicas y la participación activa de la gerencia para alcanzar los objetivos organizacionales.

González y Rodríguez (2019), en la tesis de maestría titulada *Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional "San Pedro" departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019*, publicada por la Universidad del Salvador, evidenciaron que las relaciones interpersonales deficientes, el mal manejo del estrés y la falta de conocimiento legal y profesional afectan negativamente el desempeño del personal de enfermería. Los autores concluyen que estos factores están influenciados por la carencia de recursos, generando sobrecarga laboral y desconocimiento de herramientas técnicas y legales necesarias para el ejercicio profesional. Sin embargo, las enfermeras reconocen las

cualidades personales y profesionales requeridas. Este antecedente recalca la importancia de que las instituciones de salud asuman su responsabilidad social y se adapten a los cambios sociales para mejorar la calidad del servicio y el compromiso con la comunidad.

Del Salto (2014), en la tesis de maestría titulada *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*, publicada por la Universidad Central del Ecuador, analiza la evolución de la relación médico-paciente en años recientes. Destaca que los resultados de la atención médica se evalúan ahora en términos de efectividad, eficiencia, manejo del dolor, bienestar físico y mental, y satisfacción del usuario. El autor concluye que la información brindada en la postconsulta por el personal de enfermería es insuficiente, aunque el tiempo de espera en la preconsulta es adecuado en un 81%, recomendando su mejora en beneficio del paciente. Este estudio contribuye a comprender que factores como escolaridad, edad, aseguramiento y ocupación influyen en la percepción de calidad en servicios de salud.

### **A nivel nacional**

Flores (2024), en la tesis de maestría titulada *Plan de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral del personal asistencial en un Centro de Salud, Chiclayo*, publicada por la Universidad César Vallejo, Perú, evidenció que el desempeño laboral se ubica principalmente en un nivel regular, con un 68.18% de predominio en esta categoría. En la dimensión "saber", se observa un 56.82% en nivel alto, mientras que en "saber hacer" predomina el nivel regular con 77.27%, y en "saber estar" un 81.82% también en nivel regular. El autor recomienda la implementación de un plan de mejora enfocado en el clima laboral para optimizar el desempeño del personal asistencial. Este antecedente permite comprender las variaciones entre dimensiones, lo cual es fundamental para diseñar estrategias específicas que fortalezcan las áreas menos desarrolladas.

Gómez y Ericsson (2021), en la tesis de maestría titulada *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-ESSALUD, Lambayeque-Perú, 2019*, publicada por la Universidad del Pacífico, evidenciaron que el entorno laboral influye en el nivel de cualificación del personal y viceversa, aspectos interrelacionados que deben considerarse en la formulación de propuestas para mejorar la gestión pública. Los autores concluyen que existe una relación significativa entre el clima laboral y la dimensión competencias del desempeño, mientras que no se encontró correlación con la dimensión metas. Esto indica que la medición del desempeño basada en el cumplimiento de metas del POI no es un predictor adecuado en este contexto. El estudio subraya la importancia de fortalecer el trato hacia los usuarios para mejorar la percepción y recomendación de los servicios.

Delgado (2021), en su tesis de maestría titulada *Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020*, publicada por la Universidad César Vallejo, evidenció que la calidad del servicio influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores, estableciendo una relación positiva entre ambos factores. Se concluye que cuando la calidad de servicio es eficiente, el desempeño laboral también mejora, reflejando el compromiso institucional para ofrecer servicios de excelencia y resolver conflictos sociales. El estudio destaca la importancia de cumplir políticas gubernamentales y promover la calidad como elemento esencial para el crecimiento profesional, la eficiencia y la innovación en el sector público, factores que constituyen pilares fundamentales para generar cambios sustanciales en áreas específicas del servicio público.

Ramírez (2018), en la tesis de maestría titulada *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano – Chota, 2018*, publicada por la Universidad César Vallejo, evidenció la relevancia de que los

empleados comprendan la relación entre los distintos niveles de satisfacción del cliente y su desempeño laboral, y cómo esto impacta la calidad del servicio. El estudio concluye que el 60 % de los usuarios se mostró satisfecho con el servicio, mientras que el 35 % manifestó estar totalmente satisfecho, sumando un 95 % de valoración positiva; el 5 % restante calificó la atención como normal. Este antecedente subraya la importancia de fortalecer el trato adecuado del personal hacia los usuarios para garantizar percepciones favorables que promuevan la recomendación del servicio.

### **A nivel local**

Longa (2020), en la tesis de maestría titulada *Desempeño laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en 2017*, publicada por la Universidad Nacional de Cajamarca, analizó el contexto de gestión universitaria frente a la implementación de sistemas y estándares de calidad basados en normativas y procedimientos administrativos para mejorar la competitividad. En Perú, el área de logística universitaria está regulada por contratos ley que establecen parámetros para la adquisición de bienes y servicios, orientados a la satisfacción del usuario. El estudio concluye que el desempeño laboral no influye significativamente en la calidad del servicio en dicha área durante 2017. Este antecedente contribuye a comprender que el área de logística se encuentra en desarrollo, identificando deficiencias en capacitación y optimización del tiempo de despacho documental.

### **2.3. Marco doctrinal**

La Teoría de la Motivación, desarrollada por Abraham Maslow y Frederick Herzberg (1950), sostiene que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con los niveles de motivación de los empleados. Esta teoría plantea que un rendimiento óptimo se logra cuando los trabajadores se encuentran impulsados por factores intrínsecos y extrínsecos que afectan

su satisfacción y compromiso laboral. Entre los factores intrínsecos destacan el sentido de logro personal y el desarrollo profesional, mientras que los factores extrínsecos comprenden el reconocimiento y las recompensas materiales. La interacción de estos elementos resulta fundamental para estimular la motivación en el ámbito laboral, influyendo directamente en la productividad y eficiencia del personal.

La calidad del entorno de trabajo y las relaciones interpersonales con colegas y jefes son elementos cruciales en la motivación de los trabajadores. En suma, estas dimensiones proporcionan un marco completo para comprender cómo los diferentes factores motivadores influyen en el rendimiento laboral, posibilitando a las organizaciones promover una cultura enfocada en el rendimiento máximo. En contraposición, la Teoría de la Calidad Total (TQT), formulada por W. Edwards Deming y Joseph Juran en los años 50, argumenta que se alcanza la calidad en los servicios a través del compromiso de la organización con la mejora constante de los procesos. Esta teoría enfatiza la implicación directa de todos los integrantes en la detección y supresión de fallos, con el objetivo de cumplir de manera constante con las necesidades y expectativas de los clientes.

La Teoría del Capital Humano, propuesta por Gary Becker en los años 60, argumenta que invertir en la capacitación y crecimiento del personal potencia la productividad y eficacia en el trabajo. Esta visión subraya la relevancia de formar al personal sanitario no solo en competencias técnicas y clínicas, sino también en la generación de un entorno de trabajo que fomente el desarrollo y la motivación. Además, la Teoría del Servicio al Cliente destaca la necesidad de cumplir con las expectativas y requerimientos de los usuarios como meta principal de la organización, aceptando que la calidad del servicio tiene un impacto directo en la percepción y satisfacción del cliente. Por lo tanto, la dedicación y el estímulo del personal son esenciales para proporcionar un servicio eficaz y atento.

Los Factores de Herzberg (1959), también llamada teoría de los dos factores, sostiene que los elementos que generan insatisfacción en el empleado son de carácter muy distinto a los que generan satisfacción. Esta teoría se fundamenta en la idea de que los seres humanos poseen un sistema de necesidades duales, la urgencia de eludir circunstancias dolorosas o incómodas, y la necesidad de desarrollarse emocional e intelectualmente. Debido a su diversidad cualitativa, cada tipo de necesidad en el ámbito laboral demanda incentivos distintos. Así, podemos afirmar que hay dos clases de elementos que influyen en la motivación laboral, asumiendo que existen dos factores.

**Tabla 1**

*Teoría de 2 Factores*

Factor	Descripción
Higiénicos	La insatisfacción se origina principalmente por los elementos de higiene. Si estos elementos son ausentes o insuficientes, provocan descontento, pero su existencia tiene escaso impacto en la satisfacción a largo plazo.
Motivación	La satisfacción que se deriva principalmente de los elementos motivadores. Estos elementos contribuyen a incrementar la satisfacción de la persona, pero ejercen escaso impacto en la insatisfacción.

**Nota:** En esta tabla se detallan la teoría de los factores según la Valoración Herzberg et al. (2011)

Madero y Rodríguez (2018), al citar a McGregor (1960), detallan que la Teoría X y la Teoría Y son dos perspectivas contrapuestas acerca de la esencia del comportamiento humano en el entorno de trabajo, que los líderes adoptan al administrar y motivar a los empleados. En su libro “El lado humano de las organizaciones” McGregor propone que la Teoría X se basa en la idea de que los individuos evitan el trabajo, lo ven como una carga y necesitan un control riguroso para ser productivos. Por otro lado, la Teoría Y argumenta que los trabajadores sienten satisfacción en su labor y tienen la capacidad de autorregularse para lograr las metas de la organización, por lo que es necesario incentivar un ambiente que potencie sus habilidades y fomente su dedicación.

## **2.4. Marco conceptual**

### **2.4.1. *Desempeño Laboral***

#### **A. Introducción**

Romero y Rosado (2019), definen el desempeño laboral como la manifestación del nivel de adecuación del trabajador respecto al puesto que ocupa, lo cual permite valorar su idoneidad. En esa línea, Chiavenato (2016) sostiene que la evaluación del desempeño constituye una herramienta que posibilita medir las competencias, habilidades y capacidades del personal, así como orientar su crecimiento profesional.

Ibarra y Rúa (2018) señalan que el desempeño laboral se compone de conocimientos, habilidades y capacidades que el colaborador debe demostrar en su función. Asimismo, Romero y Rosado (2019) destacan que la evaluación del desempeño ha adquirido un carácter estratégico, al permitir que el trabajador identifique sus fortalezas y debilidades. Finalmente, Chiavenato (2016) agrega que esta evaluación es continua, formal o informal, y permite detectar falencias en la supervisión o integración del empleado.

#### **B. Definiciones**

Chiavenato (2016), describe el rendimiento como el conjunto de acciones o conductas perceptibles en los trabajadores que favorecen la consecución de los objetivos de la organización, indicando que un rendimiento óptimo representa la mayor fortaleza de una organización. En este contexto, Bittel (2000) resalta que el rendimiento se ve afectado por las expectativas de trabajo de los trabajadores, sus posturas y la búsqueda de paz en el ambiente de trabajo.

Así, el rendimiento se relaciona íntimamente con las capacidades y saberes que sustentan la conducta de los empleados, facilitando la consolidación y consecución de los

objetivos de la organización. Estas visiones resaltan la relevancia de administrar correctamente el rendimiento para potenciar la eficacia institucional.

### C. Características

Según Chiavenato (2016), las características del rendimiento laboral se refieren a los saberes, destrezas y competencias que se anticipa que un individuo utilice y muestre en el rendimiento laboral.

**Tabla 2**

*Características del desempeño laboral*

<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
Adaptabilidad	Está vinculado a conservar la eficiencia en diversos contextos, con distintos roles, responsabilidades y individuos.
Comunicación	Habilidad para manifestar sus pensamientos de forma eficaz, ya sea en equipo o de forma individual.
Iniciativa	Hace referencia a la fuerza de impactar de manera activa en los sucesos para lograr metas.
Conocimientos	Nivel obtenido de habilidades técnicas y/o profesionales en campos vinculados a su campo laboral
Trabajo en Equipo	La habilidad para manejarse eficientemente en equipos/grupos laborales para lograr los objetivos de la organización
Estándares de Trabajo	Habilidad para alcanzar y superar los objetivos o normas de la organización.
Desarrollo de Talentos	La habilidad para potenciar las destrezas y competencias de los integrantes de su equipo
Diseño del Trabajo	Habilidad para establecer la organización y estructura más eficiente para lograr un objetivo

**Nota:** En la tabla se describen los factores del desempeño laboral según lo expuesto por Bain (2003).

### D. Factores del Desempeño Laboral

Según refiere Bain (2003), citado por Espinoza (2019), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

**Tabla 3***Factores del desempeño laboral*

<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
Factores duros y blandos	Los elementos clave comprenden productos, tecnología, equipos y materias primas. Por otro lado, los factores blandos comprenden la fuerza laboral, los sistemas y procesos de la organización, el estilo de liderazgo y las técnicas de trabajo.
Factores externo	La productividad juega un papel crucial en la generación de ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de los individuos.
Ajustes estructurales	Las transformaciones estructurales de la sociedad frecuentemente impactan en la productividad nacional y empresarial, sin importar la orientación que las empresas tomen.
Cambios económicos	Las variaciones en la configuración del capital, la investigación, el desarrollo y las repercusiones estructurales de las actividades tecnológicas, las economías de escala y la competitividad en el sector industrial.
Cambios demográficos y sociales	En este ámbito, sobresalen las tasas de nacimiento y de fallecimiento, pues suelen impactar a largo plazo en el mercado laboral.

**Nota:** En la tabla se describen los factores del desempeño laboral según lo expuesto por Bain (2003).

## **E. Dimensiones del Desempeño Laboral**

Según D'Alessio (2018), la dimensión del desempeño laboral es:

La dimensión de productividad laboral se entiende como la relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para su obtención, reflejando así la eficiencia en el uso de dichos recursos (Jaimes et al., 2018). Matemáticamente, la productividad se expresa como el cociente entre productos e insumos, o resultados y recursos. Es fundamental distinguir entre el incremento en la producción y el aumento en la productividad, ya que una mayor producción no necesariamente implica una mejora en la eficiencia.

Según D'Alessio (2018), la productividad corresponde al cociente entre la cantidad producida y la cantidad de recursos empleados, enfatizando la importancia de optimizar el uso de insumos para lograr mejores resultados organizacionales.

La dimensión eficacia alude a la habilidad de llevar a cabo las tareas correctas para cumplir con los objetivos de la organización, es decir, actuar de manera adecuada para obtener los resultados esperados (Corvalán, 2018).

De acuerdo con D'Alessio (2018), la eficacia simboliza el nivel al que se alcanza un objetivo o resultado concreto. En cambio, la eficiencia en el trabajo conlleva la utilización correcta y eficiente de los recursos existentes para la producción, manifestándose a través de la relación entre los productos logrados y los recursos empleados (Chiavenato, 2016).

Por lo tanto, la eficiencia evalúa la manera en que los recursos se convierten en productos con la mínima pérdida posible, mientras que la eficacia evalúa la consecución efectiva de los objetivos propuestos, siendo ambas dimensiones esenciales para el rendimiento organizacional (Chiavenato, 2016).

#### ***2.4.2. Atención Al Usuario***

La salud es una inquietud primordial tanto para el gobierno como para la sociedad; no obstante, muchos centros sanitarios todavía muestran carencias en términos de cobertura, accesibilidad, disponibilidad y, en particular, en la calidad de la atención (Suárez et al., 2019). En este escenario, el servicio al cliente, también conocido como atención al usuario, se establece como un instrumento esencial de marketing que crea varios puntos de interacción con el cliente mediante diferentes vías, promoviendo relaciones antes, durante y después de la venta (Da Silva, 2020).

Su objetivo principal es asegurar que el producto o servicio llegue al público objetivo, se emplee correctamente y produzca satisfacción, a través de respaldo,

consejo y guía (Ibarra y Rua, 2018). Asimismo, la excelencia, la cordialidad y el trato meticuloso son elementos cruciales para brindar una experiencia gratificante al cliente (Benites et al., 2020; Astete, 2017).

### **2.4.3. Calidad Del Servicio**

#### **A. Definición**

Las grandes dificultades que las empresas experimentan al no tener un proceso organizado para la administración de la calidad se manifiestan en el derroche de materiales, productos descartados, la obligación de rehacer productos para rectificar fallos, además de los costos asociados a la reposición y compensación a los clientes por defectos en los productos. En esta situación, Deming perfecciono el ciclo de calidad inicialmente sugerido por Shewhart, concentrándose en reconocer y tratar la esencia de los problemas a través de un procedimiento sistemático de cuatro fases: Planificar, Realizar, Comprobar y Actuar (Cubillos y Rozo, 2009).

#### **B. Gestión de la calidad**

Las aportaciones de Philip Crosby en la administración de la calidad se sintetizan motivando a las entidades a perseguir la meta de cero defectos. Posteriormente, realiza un corto análisis bibliográfico que expone algunos de sus postulados (Chacón y Rugel, 2018).

La filosofía de cero defectos, planteada por Crosby, argumenta que la calidad no conlleva un gasto extra, sino que el costo reside en la ausencia de calidad. Desde este punto de vista, las dificultades y fallos emergen cuando una tarea no se lleva a cabo adecuadamente desde el comienzo, provocando costos superfluos. La filosofía fomenta el concepto de cumplir con los compromisos fijados en tiempo y forma, lo que implica

determinar de manera precisa los requisitos, brindar la formación apropiada, mantener una actitud optimista y disponer de un plan organizado.

Por lo tanto, el enfoque cero defectos aspira a evitar fallos a través de la responsabilidad y la excelencia en los procesos, guiando a las organizaciones hacia la mejora constante y la eficiencia en las operaciones. Los principios esenciales de la administración de calidad Para Crosby, el incremento de la calidad debe fundamentarse en:

**Tabla 4**

*Absolutos de la calidad según Crosby*

<b>Absolutos</b>	<b>Descripción</b>
Primer	Se fundamenta en definir la calidad como el cumplimiento de las normas establecidas, de manera que se logrará un mejoramiento de la calidad al asegurar que todos los individuos realicen correctamente las tareas a la primera.
Segundo	El sostiene que el mecanismo que provoca la calidad es la prevención, el objetivo no es descubrir fallos, sino prevenirlos.
Tercer	Una de las constantes disputas de Crosby con los métodos de calidad estadísticos. es que todos reconocen que a veces algunas cosas no resultarán bien.
Cuarto	La calidad se determina por el precio de realizar las cosas de manera incorrecta o costo de calidad.

**Nota:** En la tabla se describen los principios de la calidad de Crosby considerando las Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad propuestos por Chacón y Rugel (2018).

De acuerdo con Chacón y Rugel (2018), basándose en la propuesta de Crosby, cualquier organización que aplica la administración de calidad debe pasar por seis fases de transformación conocidas como las 6 C. La primera fase, Comprensión, conlleva la

identificación y asimilación total de los cuatro principios esenciales de la gestión de calidad por todos los empleados. La segunda fase, Compromiso, está encabezada por la dirección superior y se basa en definir un compromiso sólido con la calidad y sus fundamentos esenciales. Finalmente, la tercera fase, la Competencia, implica establecer y poner en práctica un método o plan organizativo que asegure que todos los integrantes comprendan y puedan involucrarse de manera activa en los procesos de mejora constante de la calidad.

#### ***2.4.4. Calidad De Atención Al Usuario***

##### **A. Definiciones**

Existen numerosas definiciones vinculadas al concepto de calidad, dependiendo del enfoque que se resalte. Un método habitual es determinar la calidad desde el punto de vista del cliente o del consumidor final. En esencia, se considera que un producto o servicio de alta calidad si se satisfacen correctamente las expectativas del mismo (Chacón y Rugel, 2018).

##### **B. Dimensiones**

David Garvin, profesor de la Universidad de Harvard, propone ocho dimensiones de la calidad para facilitar la comprensión y aplicación práctica de la gestión de calidad en organizaciones manufactureras y de servicios (Chacón y Rugel, 2018). La primera dimensión, desempeño, se refiere a las características funcionales básicas del producto, como el ahorro de combustible en un automóvil.

Las características incluyen atributos adicionales que complementan el funcionamiento básico. La fiabilidad mide la probabilidad de que el producto funcione sin fallas durante un tiempo determinado. La conformidad al diseño evalúa si el producto cumple con las especificaciones establecidas. La durabilidad indica el tiempo efectivo de uso antes del reemplazo. La calidad de servicio considera la rapidez, costo

y atención técnica. La estética involucra la percepción sensorial subjetiva, mientras que la calidad percibida es la impresión general del cliente influida por la publicidad y la experiencia directa.

## **2.5. Definición de términos básicos**

- El desempeño laboral es el nivel de rendimiento y cumplimiento que un trabajador demuestra al ejecutar las funciones de su cargo, evidenciando su idoneidad (Kotler et al., 2018).
- La atención al usuario se refiere al servicio que brindan las empresas para comunicarse directamente con sus clientes (Chiavenato, 2016).
- La calidad de servicio, derivada del concepto general de calidad, implica la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, es decir, su aptitud de uso (Chacón y Rugel, 2018). La calidad se define como el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le permite satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del cliente (Kotler et al., 2018).
- La gestión pública es la administración eficiente de los recursos estatales para atender las necesidades ciudadanas y promover el desarrollo nacional (PCM, 2018).

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis General*

El desempeño laboral en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca tiene una influencia positiva en la calidad de atención al usuario.

##### 3.1.2. *Hipótesis Específicas*

3.1.3. El personal de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca desempeña sus labores de una manera eficiente.

3.1.4. La atención que se brinda al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, es de calidad.

#### 3.2. Variables de

##### **estudio Variable (1):**

Desempeño Laboral.

##### **Variable (2):**

Calidad de la atención al usuario.

### 3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

**Tabla 5**  
*Operacionalización de Variables*

Variable	Operacionalización conceptual	Indicadores	Fuente	Tec. Instr.
<b>Variable (1)</b>		Orientación a resultados	Desarrollo de Actividades	
		Calidad	Calidad en el desarrollo de sus labores	<b>Trabajadores</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Es el Rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad (Schiffman, 2010).	Relaciones Interpersonales	Relaciones con los usuarios y Compañeros de Trabajo	<b>SIS</b>
		Iniciativa	Iniciativas para mejorar los procesos	
		Trabajo en Equipo	Integración	
		Organización	Cumplimiento de actividades y metas en relación a los indicadores	
<b>Variable (2):</b>	Es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos (Abrahan, 2018).		Horarios de atención adecuados	<b>Usuarios</b>
<b>Calidad de atención al usuario</b>			Tiempos de Espera idóneo Trato Amable	<b>SIS</b>
		Satisfacción del Usuario	Información correcta de los procesos Infraestructura adecuada	

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

La presente investigación se realizó en Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca.

#### 4.2. Diseño de la investigación

##### **De acuerdo al fin que se persigue:**

**Descriptiva:** De acuerdo con Hernández et al., (2018), el objetivo de la investigación es detallar los aspectos más destacados de la conexión entre el rendimiento laboral de los empleados de la Unidad Desconcentrada Regional de Seguro Integral de Salud - Cajamarca y la calidad del servicio de atención proporcionado al usuario.

**Correlacional:** De acuerdo con Hernández et al., (2018), con el objetivo de vincular la variable 1: rendimiento laboral con la variable 2: calidad del servicio de atención al usuario, se examinará la correlación presente a través de un modelo predecible, evidenciado en este escenario en los empleados de la Unidad Desconcentrada Regional de Seguro Integral de Salud - Cajamarca.

##### **De acuerdo a su diseño, la investigación ser:**

**No experimental:** De acuerdo con Hernández et al., (2018), dado que los estudios se llevarán a cabo sin la alteración intencionada de variables, en los que solo se examinarán los fenómenos en su entorno laboral diariamente, en este caso, en la Unidad Desconcentrada Regional de Seguro Integral de Salud – Cajamarca.

**Transversal:** De acuerdo con Hernández et al., (2018), ya que los datos necesarios para la investigación se tomarán de un momento específico.

### **4.3. Método de investigación**

**Deductivo- inductivo**, porque se analizó el fenómeno inicialmente desde una visión teórica para luego realizar el análisis de las variables en una entidad.

En el estudio se aplicó el método deductivo-inductivo al comenzar con una exploración teórica sobre los conceptos clave, lo que permitió establecer un marco conceptual sólido. Posteriormente, se realizó un análisis empírico de las variables en una entidad específica, relacionando las observaciones prácticas con la teoría inicial.

**Analítico- Sintético**, debido a que se examinaron las variables de manera individual, para posteriormente vincularlas y derivar conclusiones.

Se utilizó el método analítico-sintético para examinar individualmente cada variable, y luego integrarlas y relacionarlas, permitiendo así generar conclusiones comprensivas sobre su interacción.

### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación**

#### **4.4.1. *Unidad De análisis y observación***

**Unidad de análisis:** UDR SIS – Cajamarca

**Unidad de observación:** Los usuarios del UDR SIS – Cajamarca y trabajadores

#### **4.4.2. *Población***

En la presente investigación se analizaron dos grupos: los trabajadores y el público usuario. Los trabajadores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud (UDR SIS) Cajamarca estuvieron conformados por un total de 10 empleados. Por otro lado, la población objeto de estudio estuvo compuesta por 250 usuarios que acudieron con mayor frecuencia a la UDR SIS Cajamarca durante el periodo de enero a mayo de 2020.

Este enfoque permitió obtener una perspectiva integral sobre la atención y el desempeño dentro de la institución en dicho intervalo temporal.

#### 4.4.3. Muestra

Según refiere Hernández et al., (2018), en estadística una muestra aleatoria simple es un subconjunto de personas seleccionadas de un conjunto más grande donde el subconjunto de personas se selecciona aleatoriamente, todas con la misma probabilidad.

N= 250 usuarios

Cálculo de la muestra (n)

$$N = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

z= nivel de confianza es 95%, en este caso 1.96.

e= margen de error es 5%

P= probabilidad que existe alta calidad en el servicio de atención (50%)

q= probabilidad que existe baja calidad en el servicio de atención (50%)

Cálculos matemáticos

$$\frac{(1.96)^2 (250) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (249) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = 132$$

La población censal de la presente investigación incluyó a 10 colaboradores de e a la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud-Cajamarca entre enero y mayo de 2020.

#### 4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

El método de recolección de datos empleado en este estudio fue la encuesta y la observación. En la encuesta, se utilizó un cuestionario estructurado, que se aplicó a los sujetos de estudio, o sea, a los empleados y usuarios de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS – Cajamarca.

##### 4.5.1. Confiabilidad variable 1

Con respecto a la variable 1: Calidad de atención al usuario el instrumento consta de 12 preguntas y presenta el siguiente nivel de confiabilidad

**Tabla 6**

*Confiabilidad variable 1*

Alfa	Preguntas
0,831	12

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente alfa de Cronbach es 0.85, lo cual indica una alta consistencia interna entre las respuestas del cuestionario. Esto significa que los ítems del constructo están correlacionados de manera significativa y coherente, evidenciando la fiabilidad del instrumento utilizado para la recolección de datos.

#### 4.5.2. *Confiabilidad variable 2*

Con respecto a la variable independiente desempeño laboral, el instrumento consta de 18 preguntas y presenta un nivel de confiabilidad determinado mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual garantiza la consistencia interna del cuestionario para medir adecuadamente dicha variable.

**Tabla 7**

*Confiabilidad variable 2*

Alfa	Preguntas
0,800	18

En la tabla 7 se observa que el coeficiente alfa de Cronbach es 0.800, lo que indica una alta consistencia interna entre las respuestas del cuestionario. Esto significa que los ítems del constructo están correlacionados de manera significativa y coherente, garantizando la fiabilidad del instrumento utilizado.

#### 4.5.3. *Confiabilidad del instrumento*

El instrumento aplicado para la investigación consta de 30 ítems o preguntas, distribuidos conforme a las variables de estudio, garantizando así una adecuada cobertura de los aspectos evaluados.

**Tabla 8**

*Confiabilidad del instrumento*

Alfa	Preguntas
0,877	30

En la tabla 8 se observa que el índice de correlación del coeficiente Alfa de Cronbach es 0.877, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento según la escala de valoración (ver anexo 4).

#### **4.5.4. *Técnicas para el procesamiento y análisis de la información***

Para el tratamiento y estudio de la información, se llevaron a cabo varios métodos. Primero, se realizó una revisión y codificación minuciosa de los datos recolectados. Luego, se empleó el programa SPSS versión 26 y Excel para llevar a cabo el análisis estadístico, lo que facilitó una valoración completa de los datos. Los resultados se mostraron a través de cuadros y tablas estadísticas, lo que simplificó su comprensión visual. Finalmente, se analizaron los descubrimientos con el objetivo de obtener conclusiones pertinentes para el estudio. Asimismo, se efectuaron comparaciones entre variables y se verificó la consistencia de los datos para asegurar la precisión y validez de los resultados obtenidos.

4.5.5. *Matriz de Consistencia Metodológica*

**Tabla 9**

*Matriz de consistencia metodológica*

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento y técnica</b>
¿Determinar cuál es el efecto del desempeño laboral en la calidad de atención al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca?	Determinar la influencia del desempeño laboral en la calidad de atención al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, 2018.	El desempeño laboral en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca tiene una influencia positiva en la calidad de atención al usuario, lo cual se manifiesta en un grado aceptable de satisfacción.	<b>Variable x:</b>  Desempeño laboral	<b>Dimensión x:</b>  Desempeño en la función	-orientación a resultados. - calidad -Relaciones interpersonales - iniciativa - trabajo en equipo - organización	Encuestas
¿Cuál es la situación del desempeño laboral en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca?	Analizar el desempeño del personal de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS-Cajamarca.	El personal de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca desempeña sus labores de una manera eficiente.	<b>Variable y:</b>	<b>Dimensión y:</b> Satisfacción de los usuarios	-Horarios de atención - Tiempos de espera - trato recibido -Información adecuada - Infraestructura	
¿Cuál es la situación de la calidad de atención al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca?	Analizar la calidad de atención al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS – Cajamarca – periodo 2018	La atención que se brinda al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, es de calidad.				

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

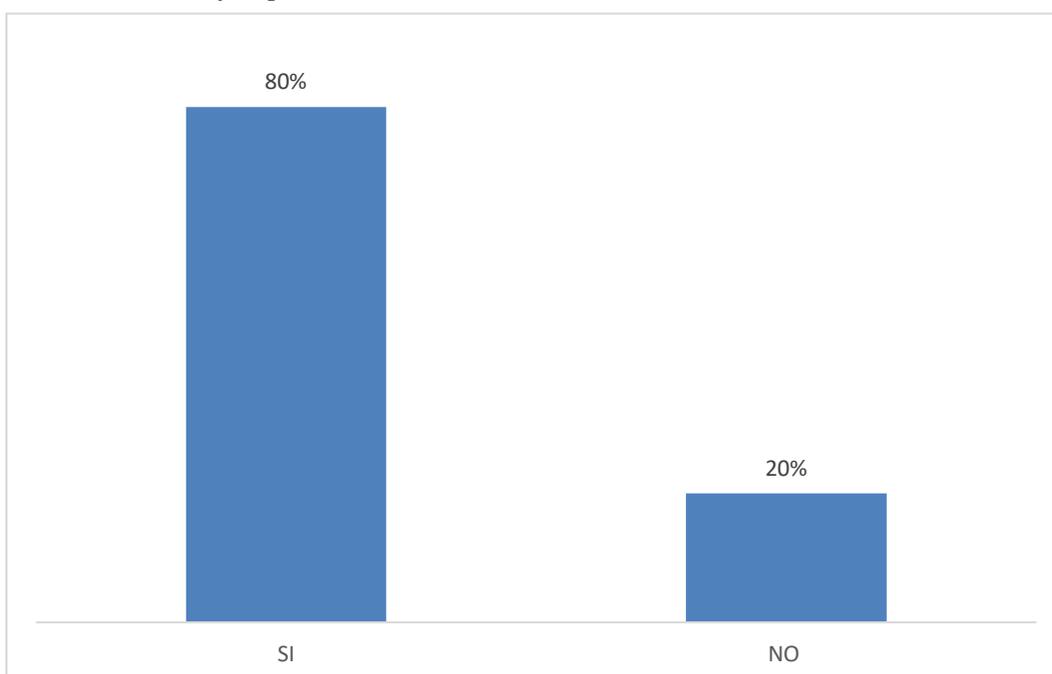
#### 5.1. *Presentación de resultados*

##### *Variable 1: Desempeño Laboral*

##### **Indicador 1: Orientación a Resultados.**

##### **Figura 1**

*Realiza su trabajo oportunamente*



*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

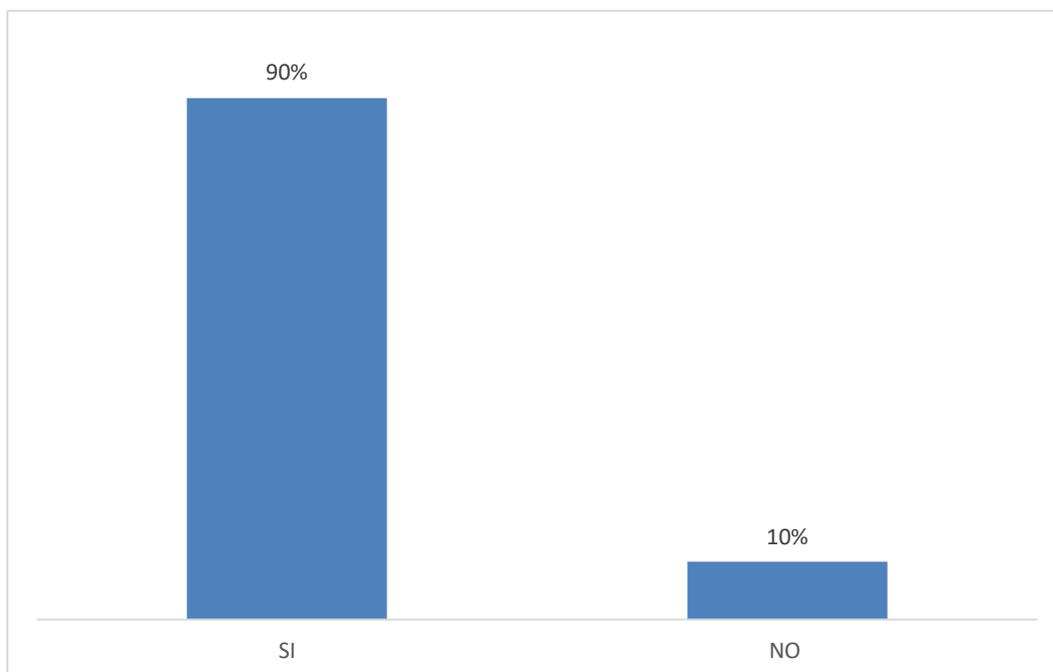
##### **Interpretación:**

El análisis de los datos indica que el 80 % de los trabajadores encuestados manifiestan una actitud positiva respecto a la puntualidad y el cumplimiento de sus tareas. Este elevado porcentaje refleja un compromiso significativo de los empleados con sus responsabilidades, alineándose con los objetivos institucionales. La puntualidad en la realización de las actividades contribuye no solo al progreso eficiente de los proyectos, sino también a la generación de información oportuna y resultados que facilitan una toma

de decisiones eficaz. Esta actitud proactiva y orientada a resultados fortalece la capacidad organizacional para alcanzar sus metas y optimizar el desempeño general de la entidad.

## **Figura 2**

### *Orientación a resultados*



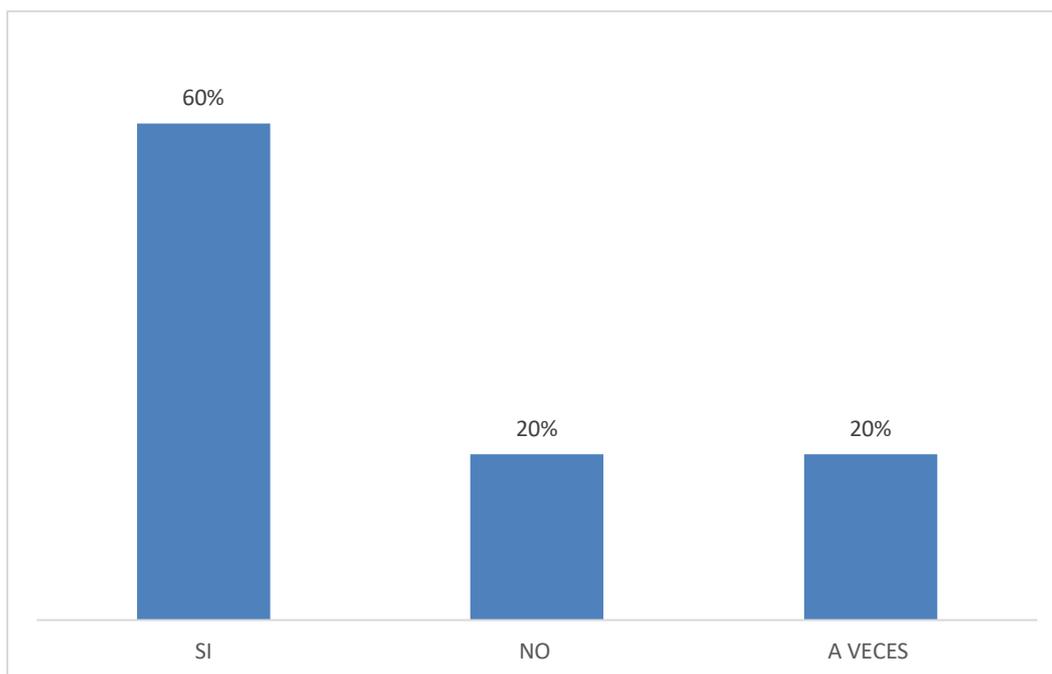
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

### **Interpretación:**

El análisis de los resultados revela un elevado grado de responsabilidad y eficiencia entre los trabajadores, ya que el 90 % cumple puntualmente con sus tareas. Este nivel de cumplimiento resulta esencial para garantizar que las diferentes áreas de la entidad dispongan de información precisa y detallada. La capacidad de los empleados para entregar sus trabajos en los plazos establecidos no solo mejora la coordinación interdepartamental, sino que también promueve una toma de decisiones más informada y basada en datos completos. La eficiencia en la ejecución de tareas y el compromiso con los tiempos acordados fortalecen el desempeño integral de la organización, resaltando la relevancia de la colaboración y la precisión en la gestión de la información.

**Figura 3**

*Realiza un volumen adecuado trabajo*



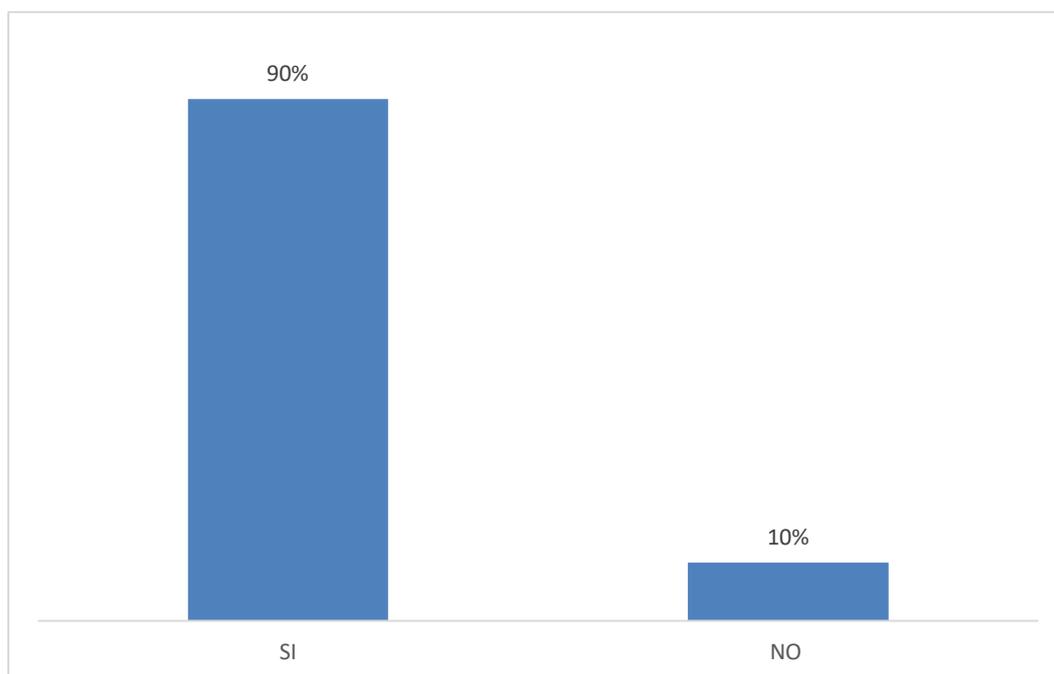
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los datos indica que el 60 % de los trabajadores encuestados logra mantener de manera regular un volumen de trabajo manejable, lo que evidencia una adecuada organización y distribución de sus tareas, evitando la acumulación excesiva para periodos posteriores. Esta habilidad para gestionar continuamente la carga laboral es fundamental para el buen desempeño y la productividad de la entidad. Un equilibrio adecuado en la asignación del trabajo contribuye a prevenir el estrés y la sobrecarga, favoreciendo la eficiencia y el cumplimiento oportuno de los objetivos institucionales. Sin embargo, el 40 % restante que no mantiene este equilibrio sugiere la necesidad de implementar estrategias orientadas a mejorar la gestión del tiempo y la planificación de tareas, con el fin de optimizar el rendimiento global del equipo.

**Indicador 2: Calidad.****Figura 4**

*Hace un uso racional de los recursos*



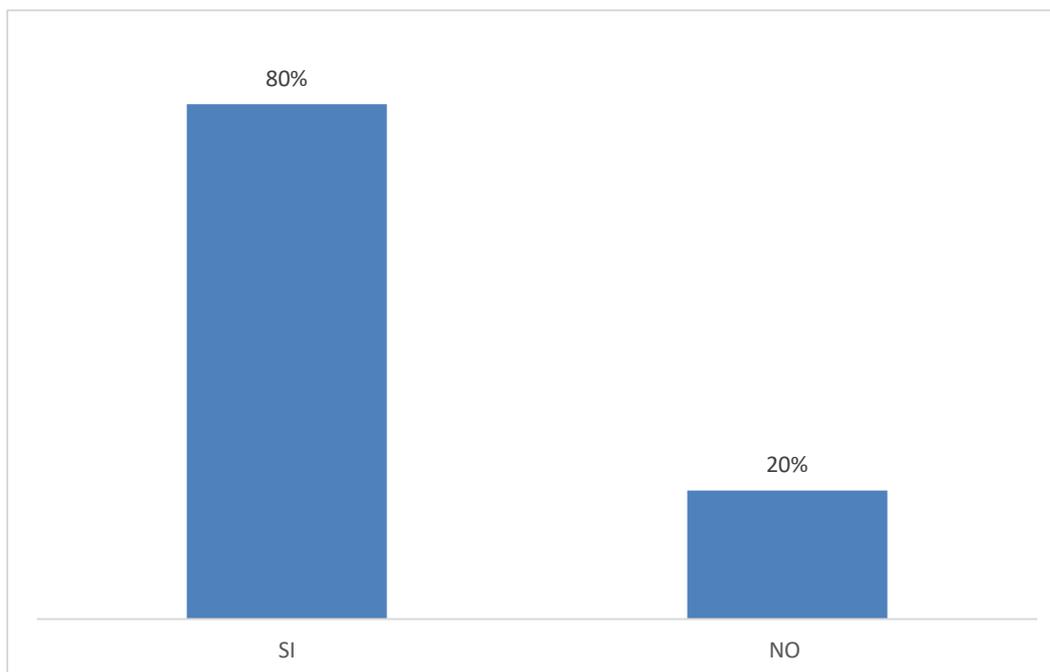
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los resultados revela que el 90 % de los trabajadores encuestados adopta una conducta responsable en el uso de los recursos de la entidad. Este alto porcentaje indica un fuerte compromiso del personal con la protección y el manejo adecuado de los bienes organizacionales. El uso racional de los recursos es fundamental para maximizar su aprovechamiento y evitar desperdicios, contribuyendo así a la sostenibilidad financiera y operativa de la institución. Además, esta práctica fortalece una cultura de responsabilidad y respeto hacia los activos, preservando su valor y garantizando su uso eficiente para alcanzar los objetivos institucionales.

**Figura 5**

*Requiere continua asistencia técnica para el desarrollo de sus actividades*



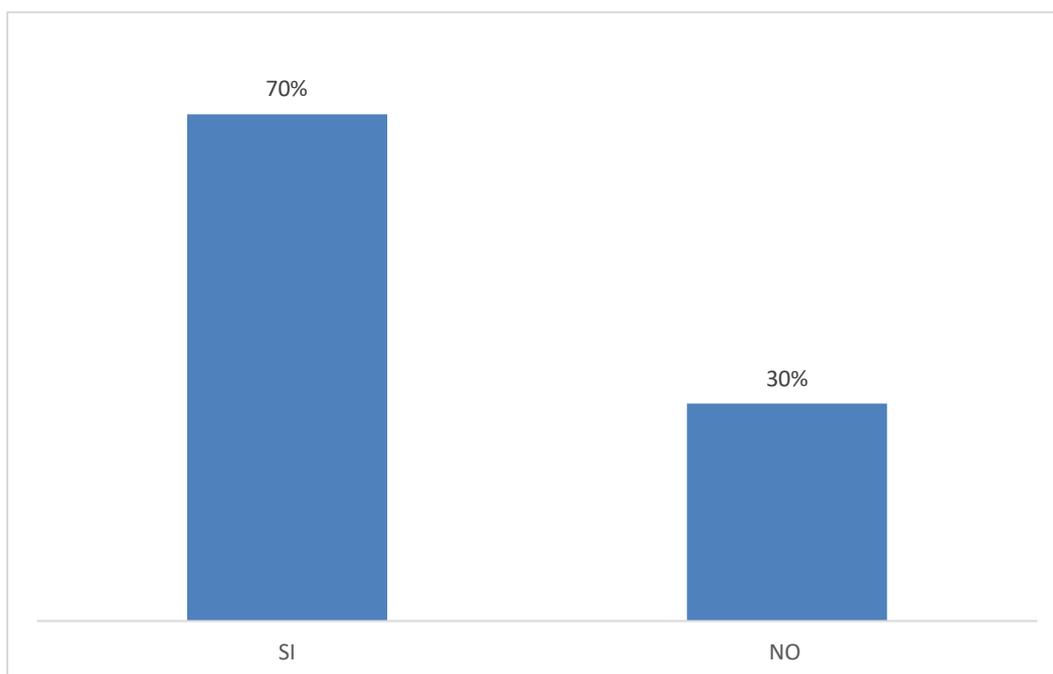
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los resultados muestra que el 80 % de los trabajadores encuestados se consideran capacitados para desempeñar sus funciones sin requerir asistencia técnica adicional. Esto indica un alto nivel de competencia profesional, con un sólido manejo de conocimientos, habilidades y una adecuada organización del tiempo. La capacidad de autogestión y resolución independiente de problemas refleja profesionalismo y autonomía, lo que contribuye a una mayor eficiencia laboral y reduce la necesidad de apoyo externo. Sin embargo, es fundamental mantener un sistema de soporte técnico accesible para casos excepcionales, garantizando así ayuda oportuna cuando sea necesaria.

**Figura 6**

*Realiza sin errores sus actividades*



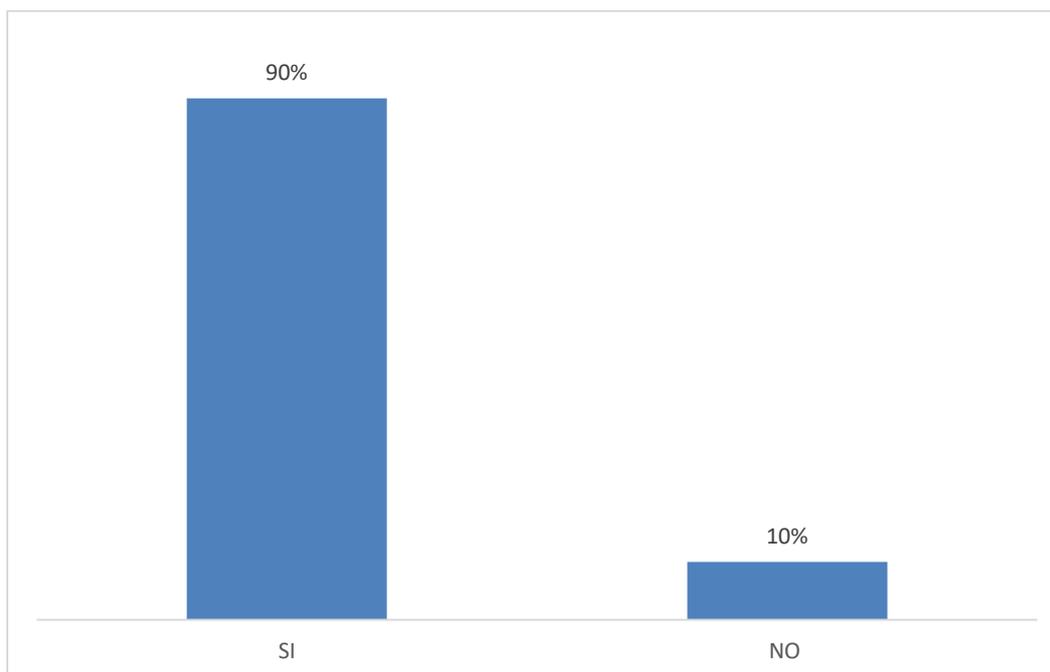
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los resultados muestra que el 70 % de los trabajadores encuestados mantiene alta precisión en sus tareas gracias a la revisión habitual de su trabajo. Este dato refleja un compromiso sólido con la calidad y exactitud, al corregir posibles errores mediante una revisión cuidadosa. Esta práctica reduce errores, mejora la eficiencia y fortalece la confiabilidad en sus funciones. La revisión constante evidencia un enfoque proactivo hacia la mejora continua y la entrega de resultados precisos. No obstante, el 30 % restante podría beneficiarse de mayor atención al detalle y técnicas de revisión para optimizar la calidad del trabajo.

**Indicador 4: Relaciones Interpersonales.****Figura 7**

*Existe respeto y amabilidad en el trato al público usuario*



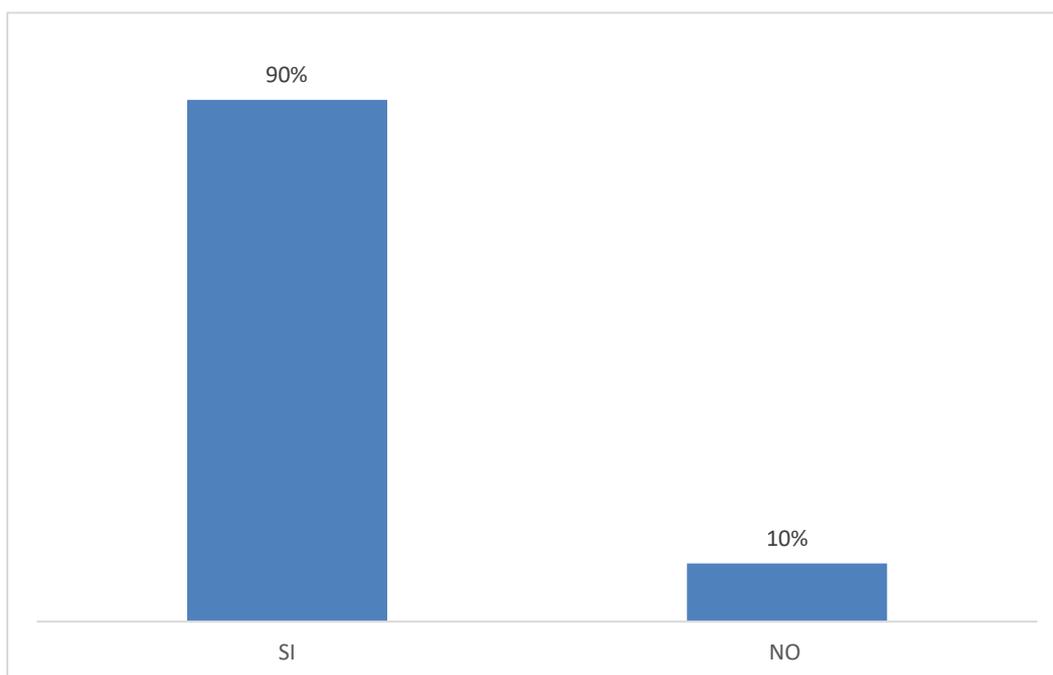
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los datos muestra que el 90 % de los trabajadores percibe un ambiente laboral positivo, caracterizado por el respeto y la amabilidad. Esta percepción refleja que la mayoría valora las relaciones respetuosas tanto con usuarios como con compañeros, lo que favorece un clima laboral saludable. Un entorno así impulsa el bienestar, la motivación y la productividad del personal. La alta valoración de estas cualidades indica que la entidad mantiene un ambiente colaborativo y armonioso, mejorando el desempeño general y fomentando relaciones laborales constructivas. No obstante, es esencial seguir promoviendo estos valores para conservar este nivel de convivencia positiva.

**Figura 8**

*Se brinda una adecuada orientación a los usuarios*



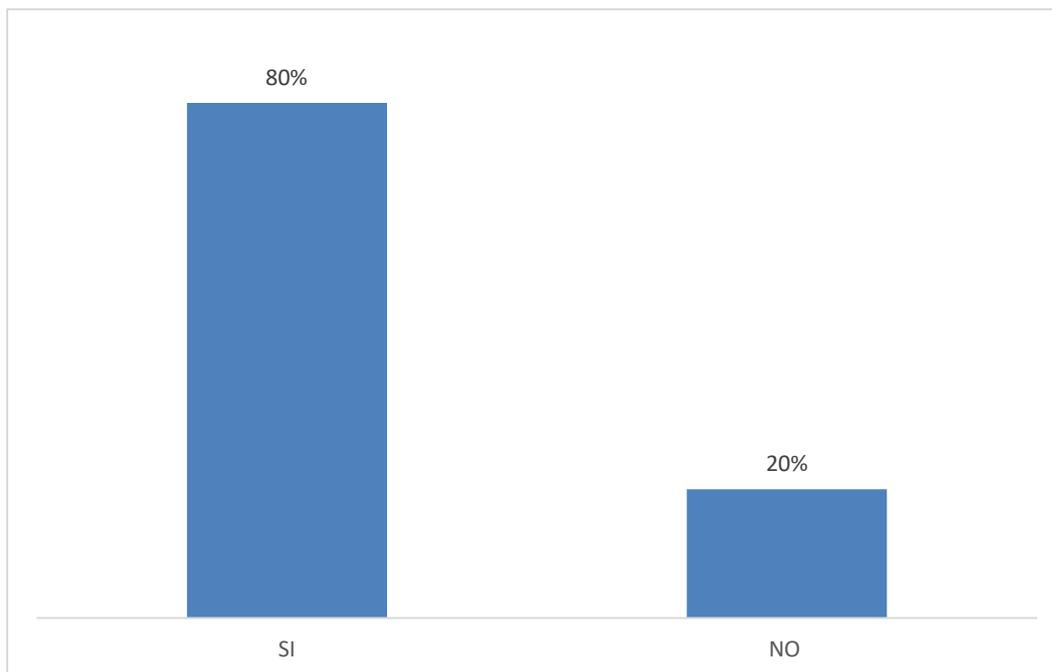
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los resultados revela que el 90 % de los trabajadores encuestados considera que se brinda una orientación efectiva a los usuarios, garantizando un servicio de alta calidad. Este dato refleja el compromiso de la entidad por ofrecer un apoyo integral, especialmente a poblaciones vulnerables como las personas mayores de zonas de bajos recursos. La orientación adecuada es esencial para asegurar que estos usuarios reciban la información y atención necesarias que satisfagan sus necesidades. Este enfoque demuestra un esfuerzo consciente por mejorar la accesibilidad y equidad en el servicio. Mantener esta práctica es clave para que todos los usuarios, sin importar sus circunstancias, puedan acceder a los recursos y servicios de manera eficiente y digna.

**Figura 9**

*Existen conflictos dentro del equipo de trabajo*



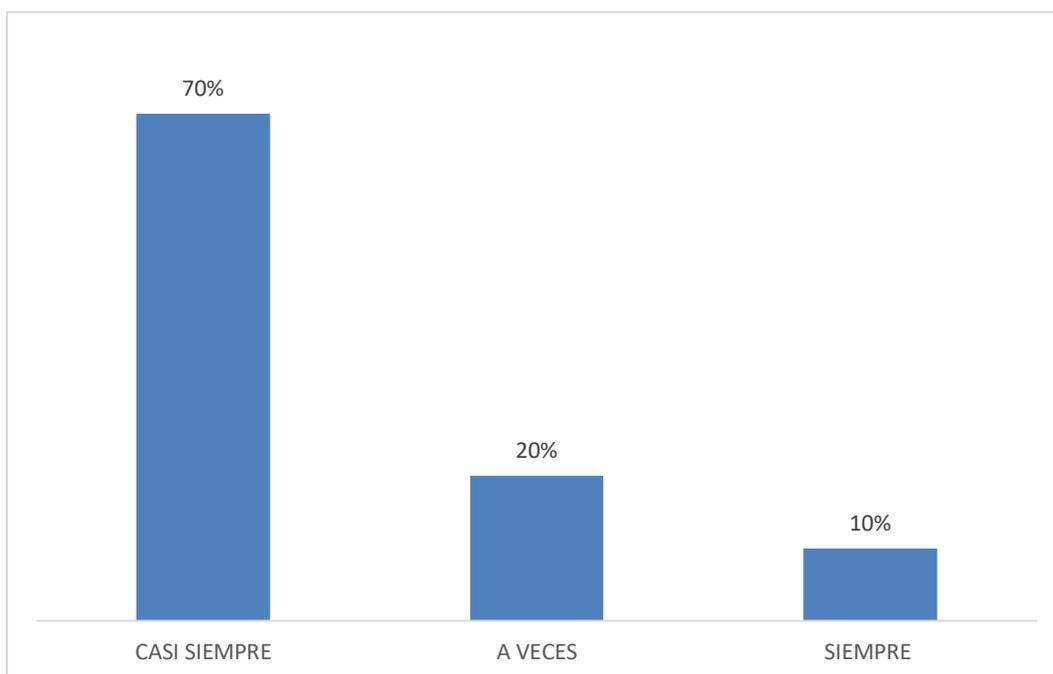
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los datos muestra que el 80 % de los trabajadores no ha experimentado conflictos en sus equipos de trabajo, lo que indica que el respeto mutuo es fundamental para mantener un ambiente laboral armonioso. Esta ausencia de conflictos refleja un clima organizacional saludable, donde las relaciones respetuosas fortalecen la cohesión y la colaboración efectiva del equipo. Un entorno libre de conflictos contribuye a mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la calidad de las relaciones interpersonales. No obstante, es esencial continuar promoviendo el respeto y la comunicación abierta para prevenir futuros malentendidos y mantener un clima laboral positivo y colaborativo.

**Indicador 5: Iniciativa.****Figura 10**

*Aporta nuevas ideas para mejorar los procesos dentro de su área de trabajo*



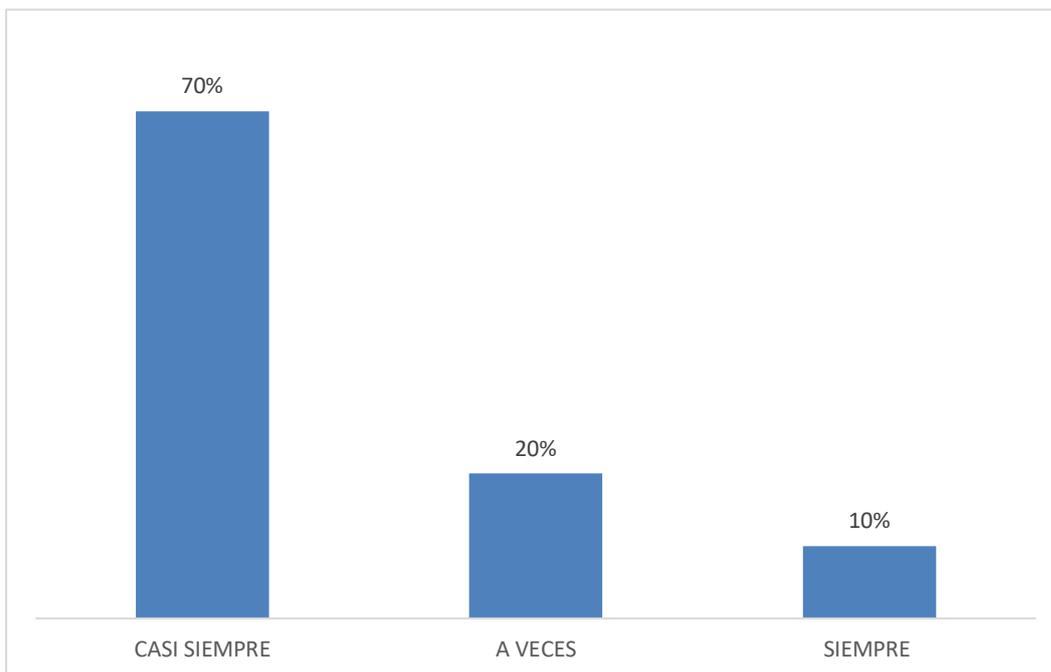
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los resultados muestra que el 70 % de los trabajadores participa activamente en la mejora de los procesos mediante la propuesta de nuevas ideas. Esto evidencia una actitud proactiva y un compromiso con la mejora continua en el entorno laboral. La creatividad y el involucramiento del personal son fundamentales para optimizar procesos y aumentar la eficiencia operativa. Este enfoque dinámico favorece la innovación y el desarrollo organizacional. Para potenciar estos avances, es importante que la empresa reconozca y fomente estas iniciativas, asegurando así un ambiente que promueva la excelencia y la evolución constante.

**Figura 11**

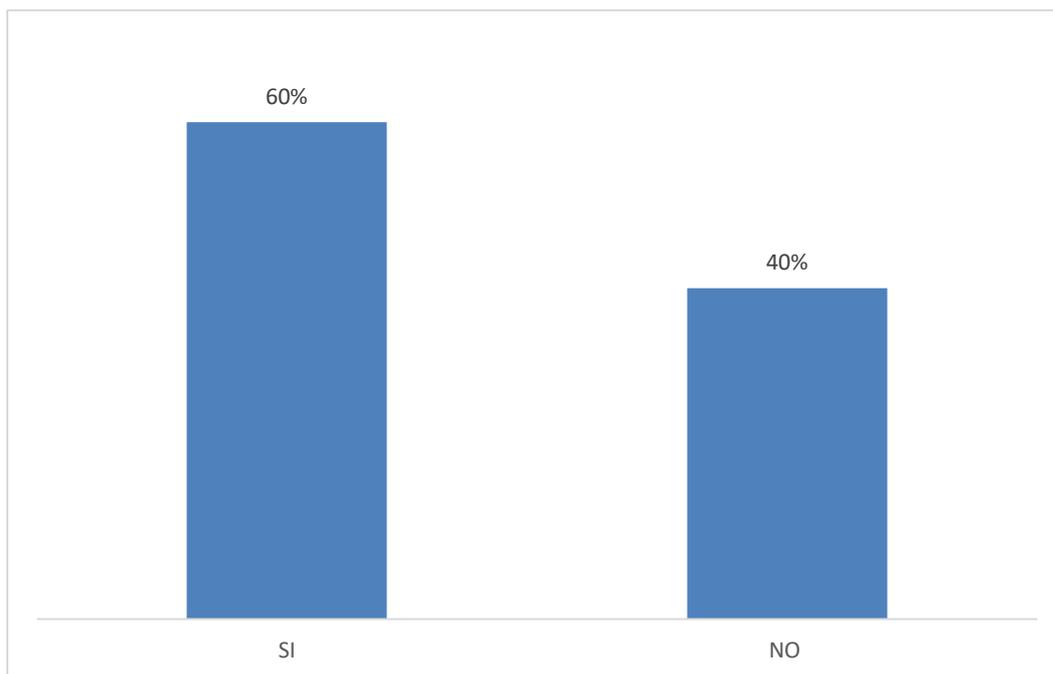
*Se siente asequible al cambio*



*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis revela que el 70% de los trabajadores muestra una actitud positiva y abierta al cambio, evidenciando disposición para la adaptación y mejora continua. Estos empleados no solo implementan mejoras regularmente, sino que también analizan errores para identificar oportunidades de ajuste. Esta flexibilidad es clave para desarrollar una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la evolución constante. Gestionar eficazmente el cambio favorece la optimización de procesos y mejora la eficiencia laboral. Mantener esta actitud proactiva es fundamental para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades en un entorno dinámico.

**Figura 12***Se anticipa a las dificultades*

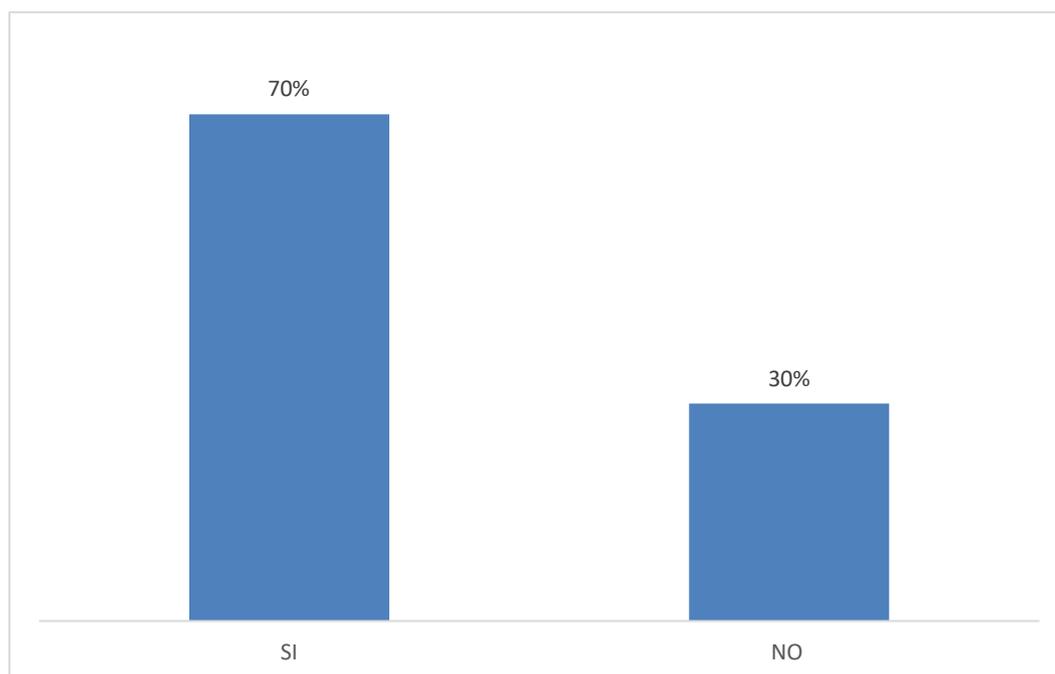
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis indica que el 60% de los trabajadores posee la capacidad de anticipar dificultades gracias a un efectivo sistema de control interno. Esta actitud proactiva les permite detectar y solucionar fallas y riesgos antes de que se conviertan en problemas mayores. La implementación de medidas preventivas y la búsqueda constante de soluciones reflejan un enfoque orientado a la mejora continua y la resolución de problemas. Esta habilidad es esencial para mantener la estabilidad operativa, reducir impactos negativos y fortalecer la resiliencia organizacional frente a futuros desafíos.

**Figura 13**

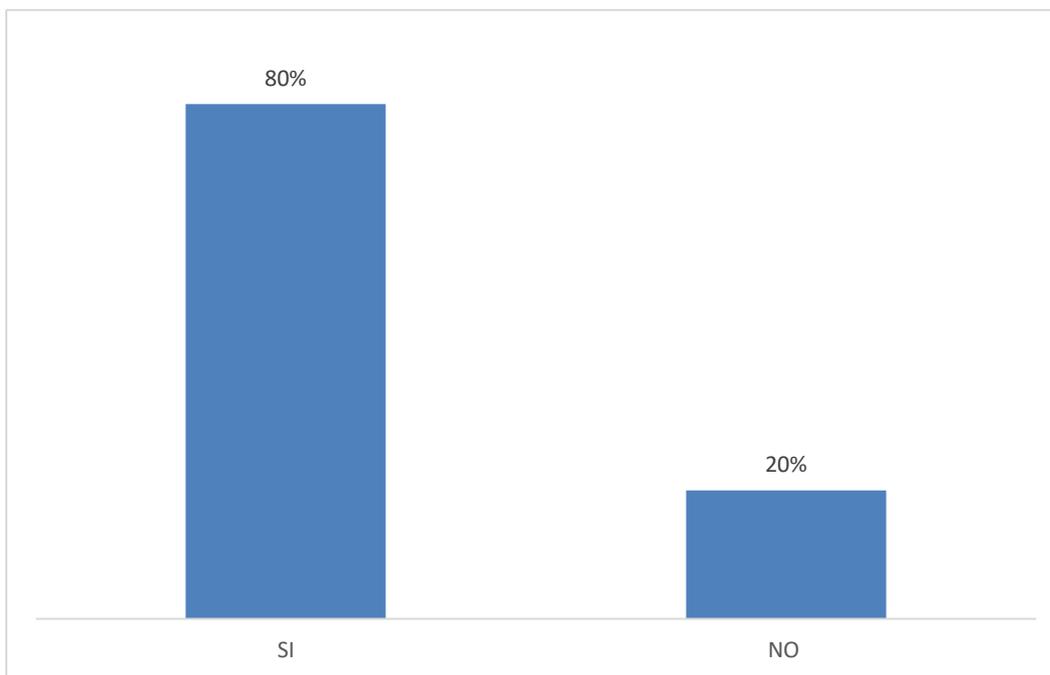
*Tiene capacidad para resolver dificultades*



*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los resultados muestra que el 70% de los trabajadores encuestados enfrenta los desafíos laborales de forma colaborativa y proactiva. Este dato refleja un compromiso significativo con la resolución colectiva de problemas, evidenciando que la mayoría de los empleados trabaja en equipo para superar obstáculos que podrían afectar su desempeño. La capacidad para abordar dificultades conjuntamente no solo incrementa la eficiencia laboral, sino que también fortalece un ambiente de colaboración y apoyo mutuo. Este enfoque proactivo resulta fundamental para garantizar el cumplimiento efectivo de las tareas y la optimización de los procesos organizacionales.

**Indicador 6: Trabajo En Equipo.****Figura 14***Tiene aptitud para integrarse al equipo*

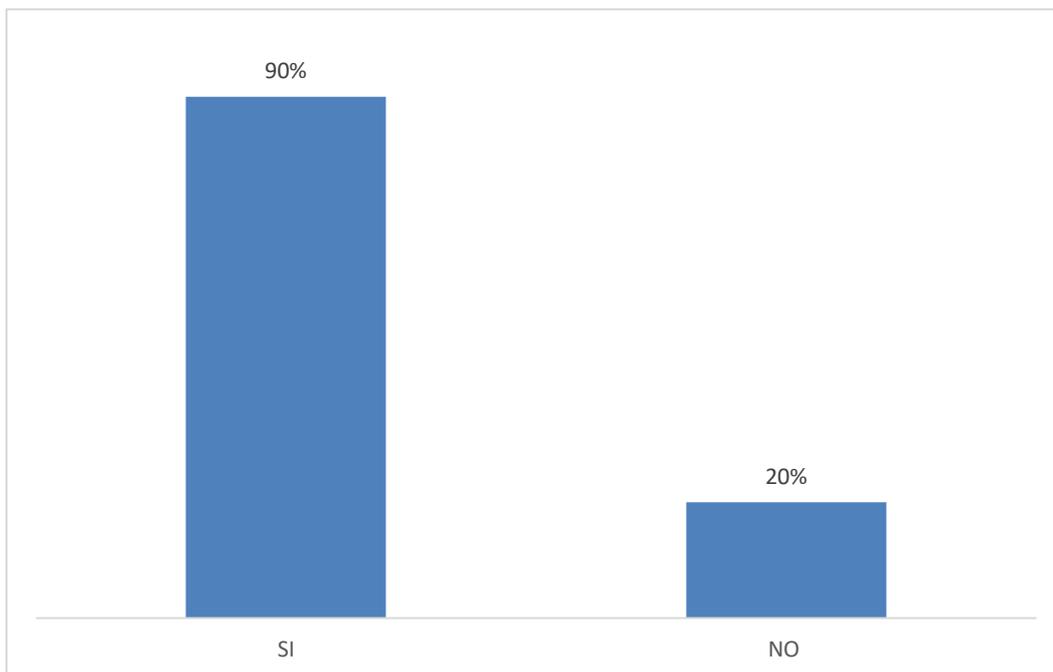
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los resultados indica que el 80% de los trabajadores encuestados percibe que los miembros del equipo cuentan con habilidades que facilitan la cohesión grupal y una colaboración efectiva. Este alto porcentaje sugiere que, en términos generales, los empleados poseen las competencias necesarias para integrarse y trabajar armónicamente. La capacidad para resolver problemas y colaborar en conjunto es fundamental para el éxito de cualquier equipo, pues permite enfrentar desafíos de manera eficiente y alcanzar objetivos comunes. Esta percepción positiva acerca de las aptitudes de los compañeros refleja un ambiente laboral donde la cooperación y la sinergia son valoradas y fomentadas, lo que contribuye a mejorar tanto la productividad como la satisfacción dentro del equipo.

**Figura 15**

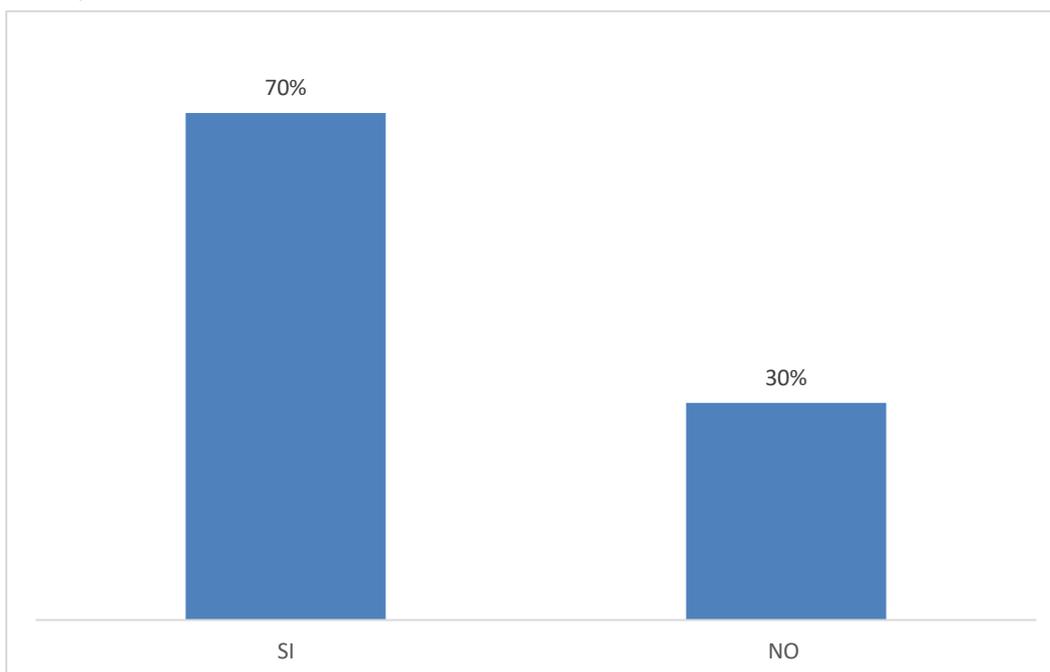
*Se identifica con los objetivos del equipo*



*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

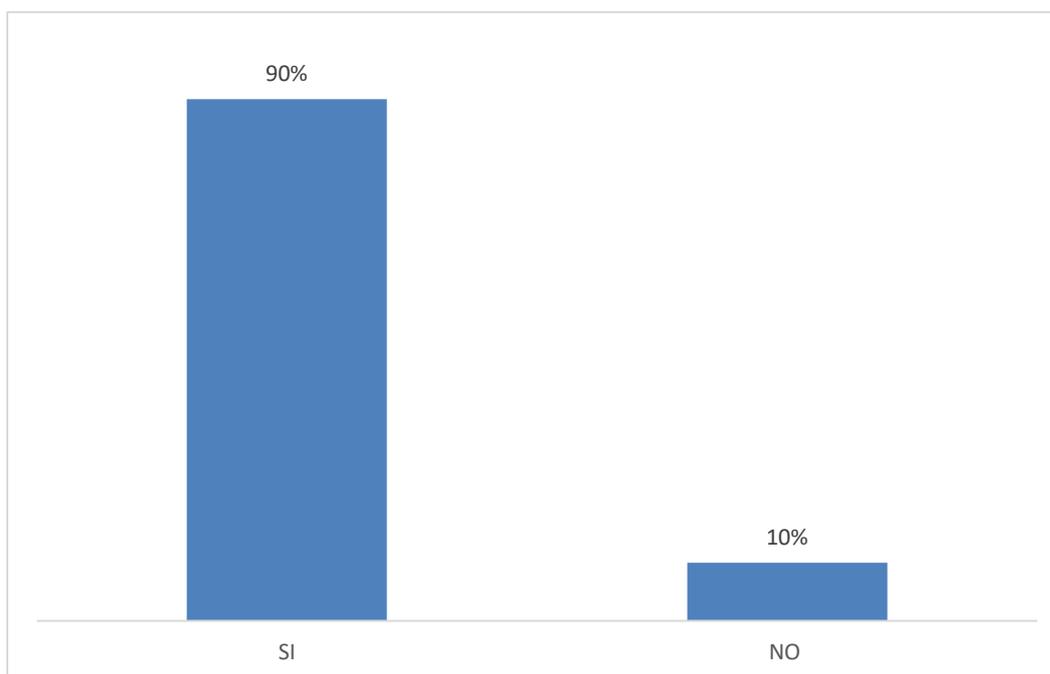
El análisis de los resultados muestra que el 90% de los trabajadores encuestados se siente plenamente alineado con los objetivos del equipo. Este elevado porcentaje refleja un fuerte compromiso con las metas organizacionales, orientadas a mejorar la eficiencia de la entidad y a brindar un servicio de alta calidad a los usuarios. La identificación con dichos objetivos es esencial para garantizar que el equipo actúe de manera cohesionada y eficaz, favoreciendo la satisfacción del usuario y el éxito general de la organización. Asimismo, esta alineación evidencia un entorno laboral donde los empleados comprenden y valoran la relevancia de su aporte individual hacia objetivos comunes, lo que fortalece tanto la motivación como el desempeño colectivo.

**Figura 16***Planifica sus actividades*

*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los datos revela que el 70% de los trabajadores encuestados participa activamente en una planificación detallada de actividades al inicio de cada mes. Este proceso no solo facilita el establecimiento de objetivos claros, sino que también permite un monitoreo continuo del desempeño y la identificación oportuna de áreas susceptibles de mejora. La realización de esta planificación de forma colaborativa refleja un alto nivel de coordinación y trabajo en equipo, aspectos fundamentales para la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las responsabilidades. Asimismo, la planificación conjunta posibilita abordar los problemas de manera integral y desarrollar propuestas de mejora basadas en una comprensión compartida de los desafíos, lo que fortalece un enfoque organizado y orientado a resultados. En consecuencia, esta práctica contribuye significativamente a la capacidad del equipo para alcanzar sus metas y resolver problemas con eficacia.

**Indicador 6: Organización.****Figura 17.***Hace uso de indicadores*

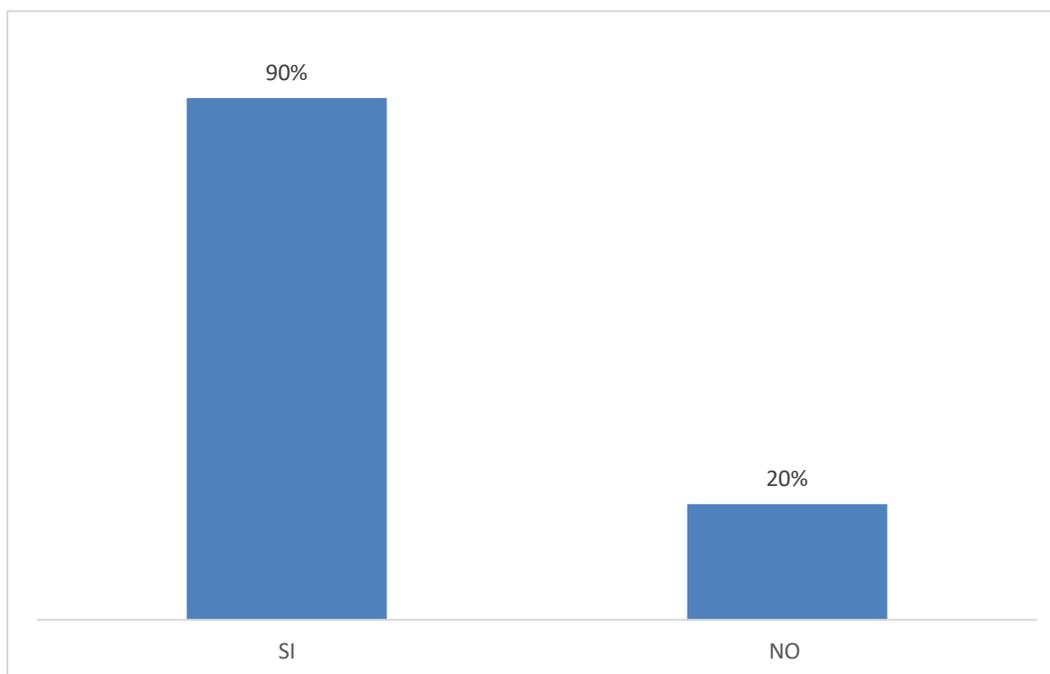
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis de los resultados revela que el 90% de los trabajadores emplea indicadores para monitorear el avance de las actividades y procesos. Este uso sistemático de indicadores resulta fundamental para llevar a cabo una evaluación precisa del desempeño y para identificar oportunamente las áreas que requieren mejoras. La capacidad para medir el progreso mediante estos indicadores proporciona una base sólida que permite realizar ajustes y optimizar los procesos de manera efectiva. Además, la aplicación conjunta de propuestas de mejora evidencia un enfoque colaborativo en la búsqueda de soluciones, lo cual potencia la eficacia y eficiencia en la ejecución de las tareas. En consecuencia, el uso generalizado de indicadores fortalece el compromiso del equipo con la mejora continua y con la consecución de los objetivos organizacionales.

**Figura 18**

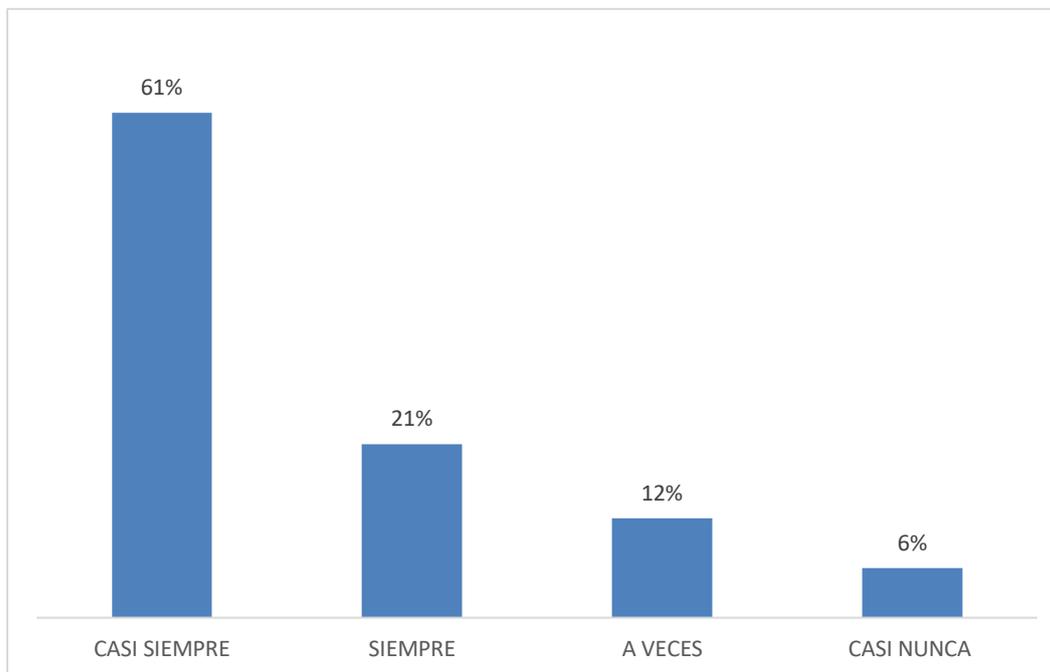
*Se preocupa por alcanzar las metas organizacionales*



*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

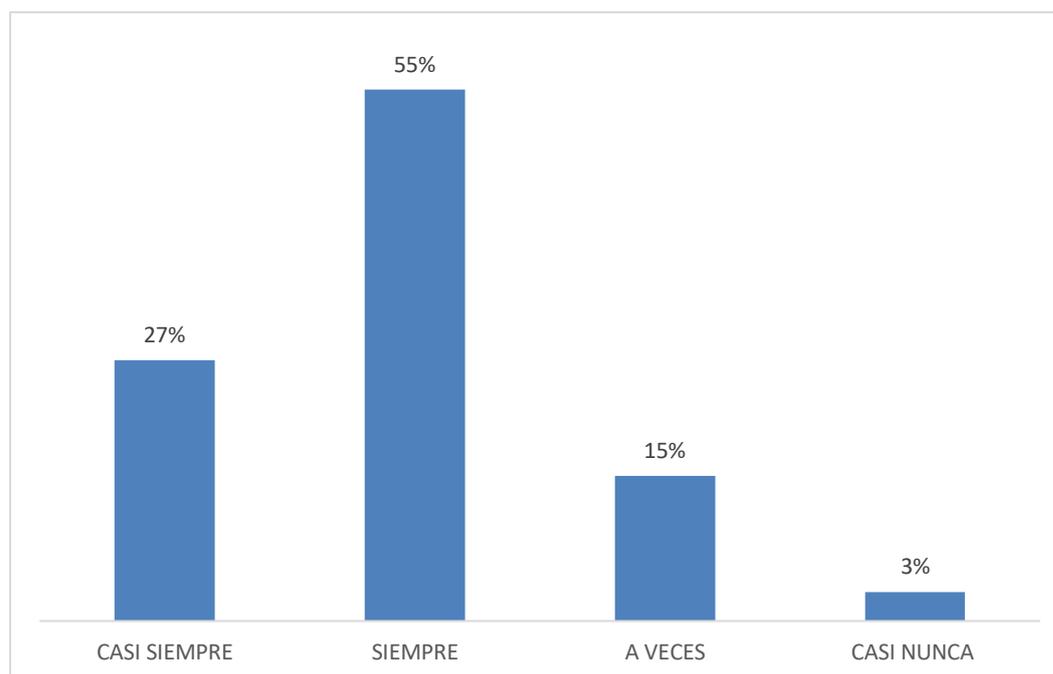
El análisis de los resultados indica que el 90% de los trabajadores encuestados manifiesta un firme compromiso con el logro de las metas organizacionales, reconociendo que dicha dedicación favorece tanto su desarrollo personal como la mejora continua de la entidad. Este elevado porcentaje evidencia una marcada orientación hacia el éxito organizacional, sustentada en una actitud proactiva que se refleja tanto en el trabajo en equipo como en las actividades individuales. La disposición para identificar soluciones y avanzar hacia los objetivos establecidos denota un alto nivel de motivación y responsabilidad, elementos esenciales para el crecimiento personal y el progreso de la organización. Esta actitud favorece no solo la eficiencia y el rendimiento, sino que también fortalece una cultura organizacional basada en la mejora constante y la colaboración entre los miembros del equipo.

**Variable 2: Calidad de atención al usuario****Indicador 1: Horario.****Figura 19.***El horario de atención es adecuado*

*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 61% de los usuarios que perciben que el horario de atención es casi siempre adecuado destaca la relevancia de una gestión eficiente del tiempo en la prestación de servicios. Este manejo adecuado no solo optimiza el desempeño de los empleados, permitiéndoles brindar un servicio más concentrado y efectivo, sino que también beneficia directamente a los usuarios al reducir sus tiempos de espera y facilitar la pronta resolución de sus inquietudes. La satisfacción del usuario se ve fortalecida cuando los horarios de atención se ajustan a sus expectativas, lo que contribuye a generar una percepción favorable del servicio recibido. En síntesis, contar con un horario de atención apropiado constituye un factor esencial para asegurar la calidad del servicio y mejorar la experiencia global del usuario.

**Figura 20***El personal respeta el horario*

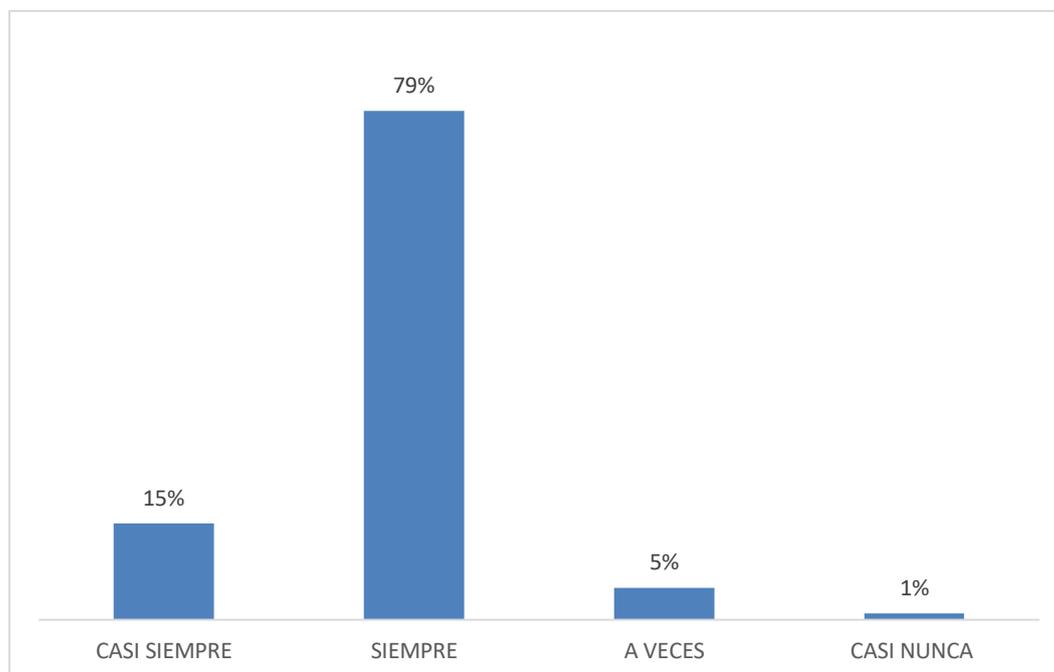
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 55% de los usuarios que perciben que el personal respeta consistentemente el horario constituye un indicador significativo de compromiso y responsabilidad por parte de los trabajadores. El cumplimiento puntual no solo denota profesionalismo, sino que también evidencia una dedicación orientada a la eficiencia y al logro de resultados positivos para la organización. Esta conducta fortalece la confianza de los usuarios en la calidad del servicio ofrecido y proyecta una imagen de seriedad y respeto hacia el tiempo, tanto del personal como de los usuarios. Asimismo, el respeto al horario contribuye a la fluidez de los procesos internos y garantiza que las actividades se desarrollen de manera ordenada, favoreciendo así el rendimiento global de la institución.

**Indicador 2: Tiempos De espera.****Figura 21**

*El tiempo de espera para la atención es adecuado*



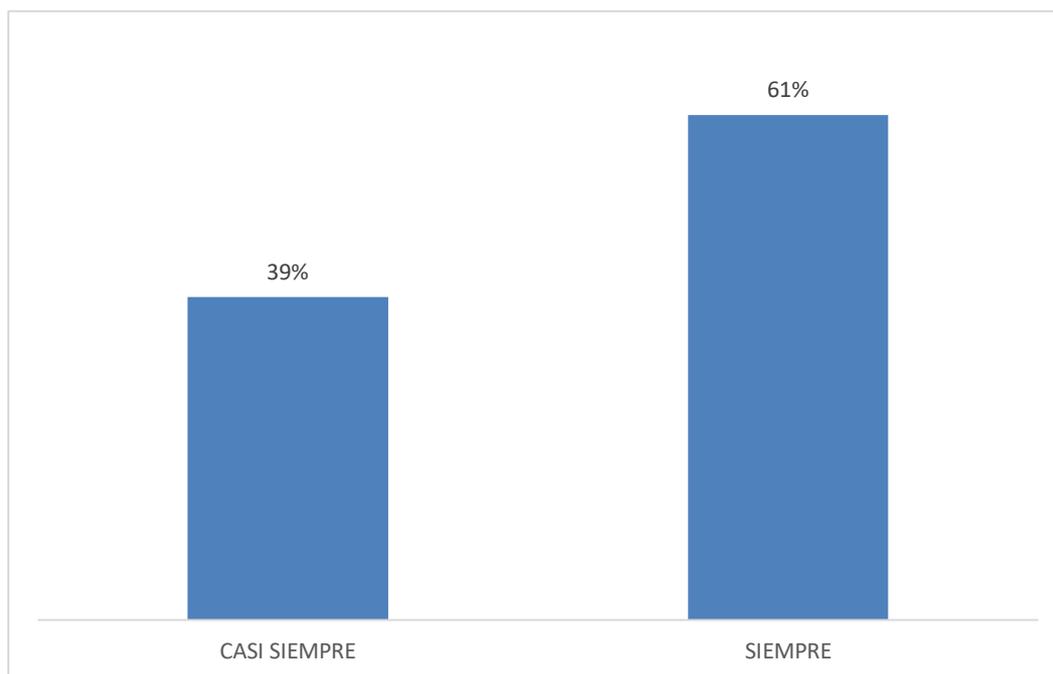
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

.El 79% de los usuarios que consideran que el tiempo de espera es adecuado refleja una gestión eficiente de los recursos y procesos internos de la entidad. La reducción del tiempo de espera es fundamental para mejorar la experiencia del usuario, ya que facilita que las consultas y trámites se realicen de manera ágil y sin demoras, incrementando así la satisfacción general. Además, una administración eficaz del tiempo evidencia un compromiso con la calidad en la atención, lo que contribuye positivamente a la imagen y reputación de la institución. Esta percepción favorable no solo fortalece la relación con los usuarios actuales, sino que también puede atraer a futuros usuarios, generando mayor confianza en el servicio ofrecido.

**Figura 22**

*Usted fue atendido con rapidez*



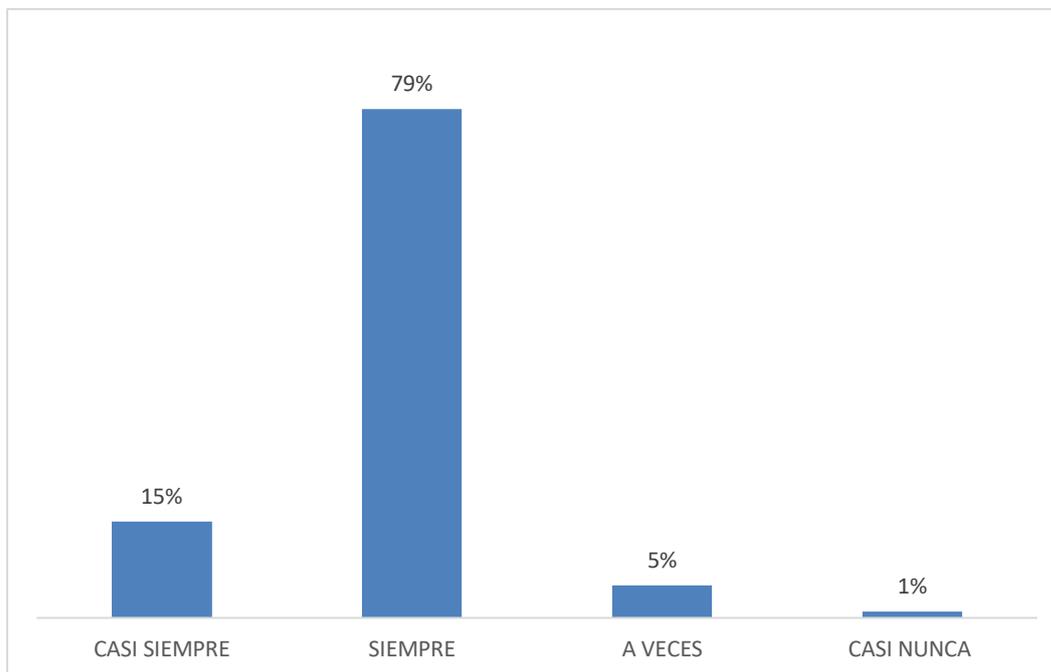
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 61% de los usuarios que perciben una atención rápida indica que la entidad gestiona eficazmente sus procesos operativos. La agilidad en la atención resulta fundamental para mejorar la experiencia del usuario, al permitirle resolver sus necesidades de forma eficiente y sin demoras innecesarias. Este aspecto no solo aumenta la satisfacción general, sino que también fortalece la confianza en el servicio brindado. Asimismo, una atención rápida contribuye a evitar la acumulación de usuarios en espera, optimizando el flujo de trabajo y reduciendo el estrés tanto para los usuarios como para los empleados, lo que favorece la relación entre ambos y mejora la imagen institucional.

**Indicador 3: Trato Recibido.****Figura 23**

*El personal que lo atendió es respetuoso*



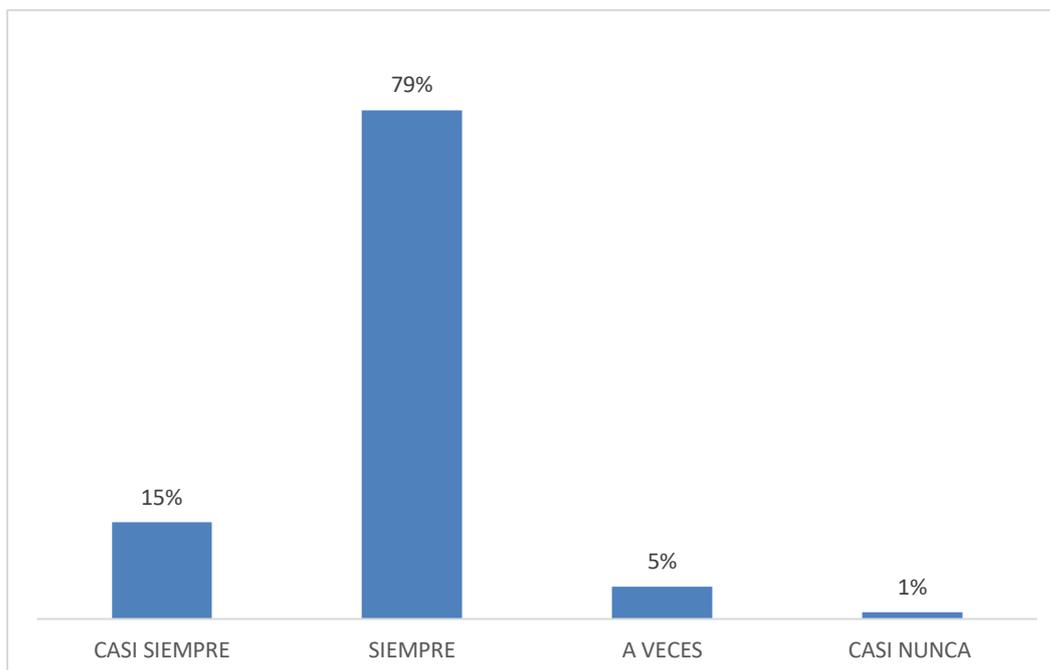
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 79% de satisfacción entre los usuarios representa un indicador significativo del éxito de la entidad en mantener altos estándares de respeto durante la atención. Este elevado porcentaje es fundamental para fortalecer la imagen institucional, ya que la satisfacción de los usuarios genera un efecto multiplicador: quienes se sienten bien atendidos tienden a compartir sus experiencias positivas con su entorno, lo cual puede atraer a nuevos usuarios y mejorar la percepción pública de la institución. La rápida difusión de estos comentarios favorables entre familiares y amigos amplifica este impacto, haciendo que el 79% no sea solo una cifra estadística, sino también un reflejo del potencial de crecimiento y reputación que posee la entidad.

**Figura 24**

*El personal que lo atendió es cordial y amable*



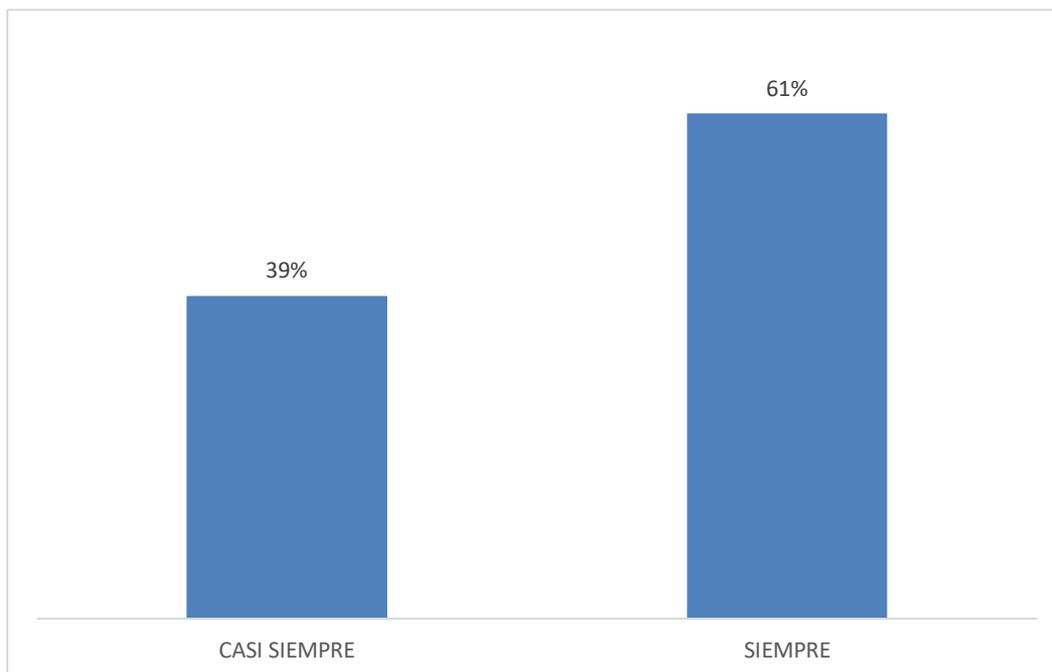
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

.El 79% de los encuestados que perciben una atención cordial y amable constituye un indicador sólido del compromiso de la entidad con la satisfacción del usuario. Este alto nivel de amabilidad en el trato no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también contribuye a fortalecer la imagen de eficiencia y calidad de la organización. La atención amable y respetuosa es un elemento fundamental en la prestación del servicio, pues genera confianza y fidelidad entre los usuarios, lo que a su vez impulsa la reputación institucional a largo plazo. Además, este enfoque centrado en el buen trato puede incrementar la motivación y el compromiso del personal, estableciendo un ciclo positivo que beneficia tanto a la entidad como a sus usuarios.

**Figura 25**

*El personal que lo atendió es eficiente y se encuentra capacitado*



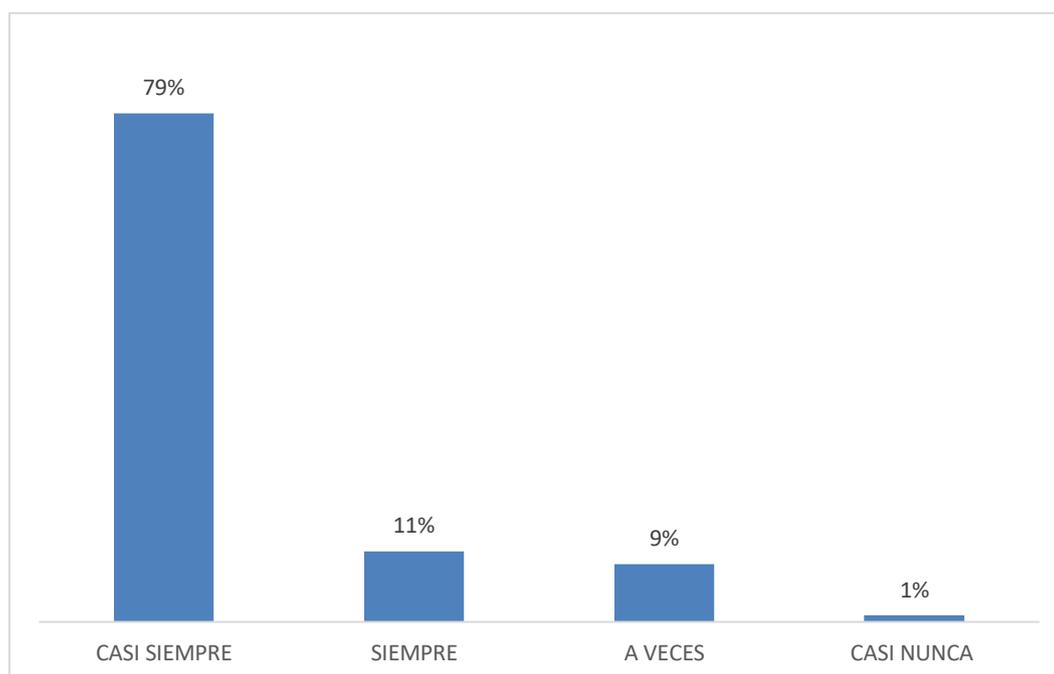
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El análisis revela que el 61% de los usuarios percibe que el personal de la entidad es eficiente y cuenta con la capacitación necesaria para brindar un servicio de calidad. Este hallazgo resulta fundamental para evaluar el desempeño del equipo, dado que la formación y competencia profesional son elementos esenciales para asegurar una atención eficaz. La habilidad para resolver problemas y proporcionar una orientación clara contribuye directamente a la satisfacción del usuario y al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, contar con un equipo bien preparado fortalece la imagen de confianza y profesionalismo de la entidad, lo cual puede incrementar su prestigio y reputación dentro de la comunidad.

**Figura 26.**

*Se le informo adecuadamente acerca de los procesos de afiliación*



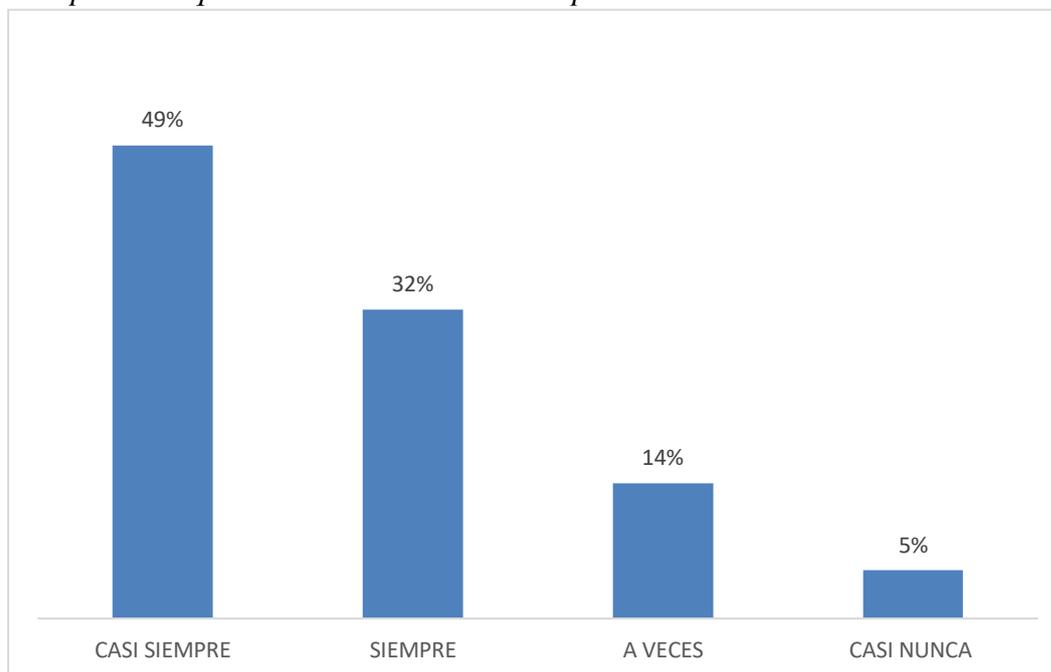
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 70% de los usuarios encuestados que perciben haber recibido información adecuada sobre los procesos de afiliación indica un nivel satisfactorio de comunicación por parte de la entidad, aunque también evidencia oportunidades para optimizar este aspecto. La provisión de información clara y precisa es fundamental para que los usuarios comprendan correctamente los trámites y puedan realizarlos de manera efectiva, lo cual incide directamente en su satisfacción y confianza hacia la institución. A pesar del resultado positivo, es recomendable que la entidad implemente estrategias para mejorar la consistencia y la claridad en la comunicación, asegurando que todos los usuarios tengan acceso a información completa y sin ambigüedades. Esta mejora contribuiría a lograr una experiencia de afiliación más eficiente y satisfactoria.

**Indicador 4: Información Adecuada.****Figura 27**

*El personal que lo atendió resolvió sus expectativas*



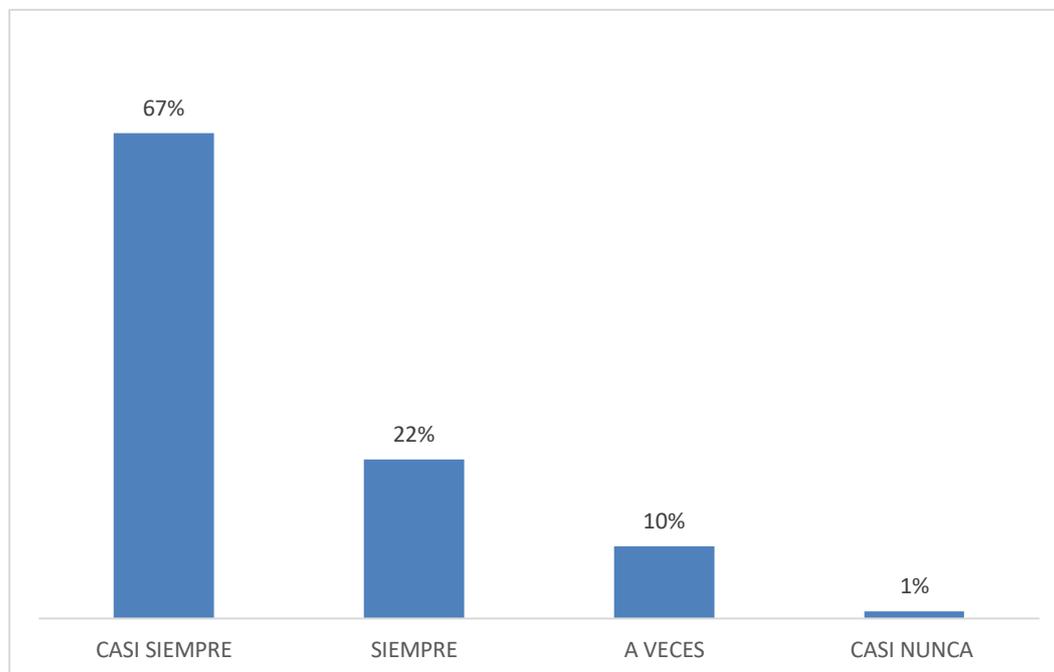
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 49% de los usuarios que consideran que sus necesidades son satisfechas y que reciben consultas rápidas refleja un nivel moderado de eficacia en el servicio de atención. Aunque esta cifra no representa una mayoría, sí indica que una parte importante de los usuarios percibe que la atención cumple con sus expectativas en cuanto a rapidez y efectividad. No obstante, este resultado también evidencia áreas de mejora para aumentar la proporción de usuarios satisfechos. Optimizar los procesos de atención y garantizar que todas las consultas sean respondidas de manera ágil y eficaz contribuiría a elevar la satisfacción general y a fortalecer la percepción positiva del servicio ofrecido por la entidad.

**Indicador 5: Infraestructura.****Figura 28**

*Las instalaciones se encuentran ubicadas en una zona accesible y adecuada*



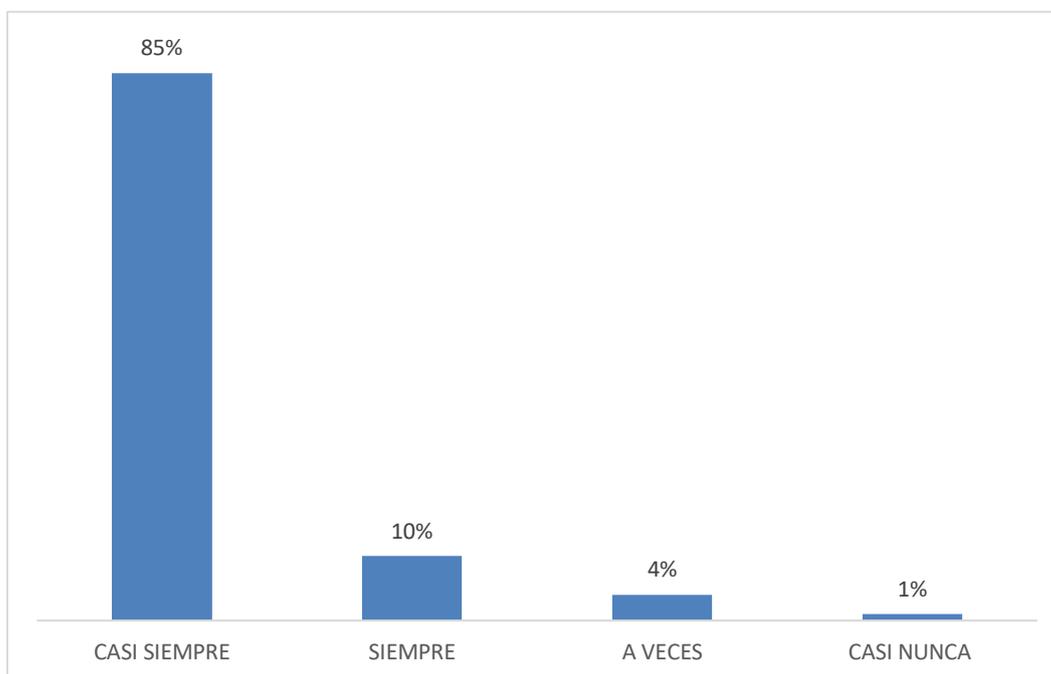
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 67% de los encuestados consideran que las instalaciones están ubicadas en una zona accesible y adecuada, lo que indica que una mayoría significativa percibe favorablemente la localización de la entidad para acceder y utilizar sus servicios de manera eficiente. Esta percepción positiva es vital, pues una ubicación conveniente facilita el acceso de los usuarios, mejorando así su experiencia y contribuyendo al buen funcionamiento del servicio. Sin embargo, el 33% restante podría tener ciertas reservas respecto a la accesibilidad, lo que señala la necesidad de evaluar posibles mejoras en este aspecto. Garantizar que la ubicación sea conveniente para todos los usuarios resulta fundamental para optimizar la satisfacción y el aprovechamiento pleno de los servicios ofrecidos por la entidad.

**Figura 29**

*Las instalaciones se encuentran aseadas*



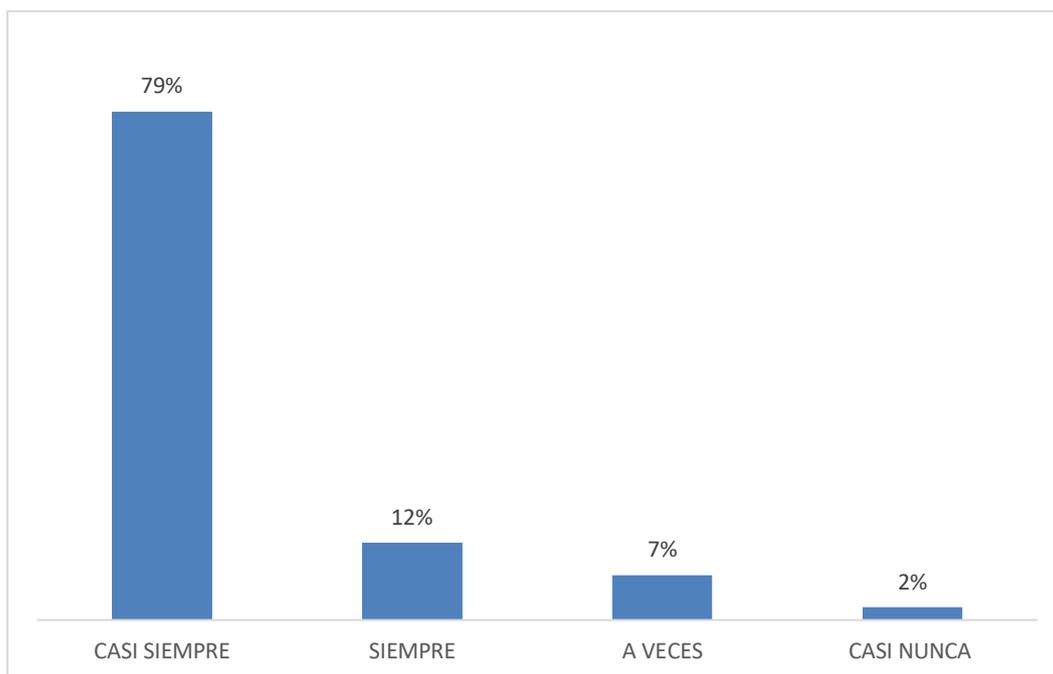
*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 85% de los usuarios consideran que las instalaciones se mantienen siempre limpias y aseadas, lo que refleja un alto nivel de satisfacción respecto a las condiciones físicas del entorno donde se brinda el servicio. La limpieza y el adecuado mantenimiento son elementos fundamentales que influyen directamente en la percepción de calidad, ya que favorecen la comodidad y generan confianza en los usuarios. Este elevado porcentaje fortalece la imagen positiva y el prestigio de la entidad, evidenciando un compromiso claro con los estándares de calidad que contribuyen a la fidelización de los usuarios y a una reputación sólida en su ámbito de acción. No obstante, resulta imprescindible mantener y supervisar continuamente estos niveles para asegurar que todos los usuarios sigan experimentando la misma calidad en las instalaciones.

**Figura 30**

*Las instalaciones son cómodas*



*Nota: resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de unidad desconcentrada regional del SIS Cajamarca*

**Interpretación:**

El 79% de los usuarios perciben que las instalaciones son cómodas, lo que resalta la importancia del confort como un componente clave en la experiencia de atención. La comodidad no solo contribuye a que la espera sea más llevadera, sino que también influye positivamente en la percepción global de la calidad del servicio. Un ambiente confortable ayuda a disminuir el estrés y la incomodidad, favoreciendo que los usuarios se sientan más relajados y receptivos durante la atención. Esta percepción favorable se traduce en una mayor satisfacción con el servicio recibido. Aunque un 21% de los usuarios no comparte esta opinión, el elevado porcentaje de conformidad indica que la entidad está logrando proporcionar un entorno adecuado para sus usuarios. Continuar manteniendo y mejorando estos estándares de confort será fundamental para asegurar una experiencia positiva y eficiente.

## Nivel de las variables de estudio

**Tabla 13.**

*Nivel de desempeño laboral*

<b>Escalada</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Excelente	3	30
Bueno	3	30
Regular	3	30
Deficiente	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** autoría propia basada en los resultados de cuestionarios realizados.

El análisis del desempeño laboral revela que el 30% de los colaboradores alcanza un nivel excelente, evidenciando un alto grado de productividad y compromiso en sus funciones. De manera similar, otro 30% presenta un desempeño bueno lo que indica una eficiencia aceptable en el cumplimiento de sus responsabilidades. No obstante, un 30% de los trabajadores muestra un rendimiento regular, lo que sugiere la existencia de áreas de mejora que requieren atención. Finalmente, el 10% restante exhibe un desempeño deficiente lo que pone de manifiesto la necesidad de implementar estrategias de intervención y programas de capacitación para fortalecer sus competencias y optimizar su desempeño.

**Tabla 14.**

*Calidad de atención al usuario*

<b>Escalada</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Excelente	40	30
Bueno	45	34
Regular	30	23
Deficiente	17	13
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** autoría propia basada en los resultados de cuestionarios realizados.

El 30% de los usuarios valora la calidad del servicio como sobresaliente, lo que demuestra un elevado grado de satisfacción con el servicio proporcionado. Simultáneamente, un 34% la califica como buena, lo que señala un rendimiento

apropiado aunque con posibilidades de mejora. Además, el 23% opina que el servicio es regular, destacando la importancia de mejorar algunos elementos del servicio para llegar a niveles superiores. Finalmente, el 13% de los usuarios considera la atención insuficiente, lo que resalta la necesidad imperiosa de aplicar estrategias correctivas enfocadas en optimizar la experiencia del usuario. Estos hallazgos evidencian una diversidad en la percepción del servicio, destacando la necesidad de robustecer las medidas de calidad para asegurar un servicio más uniforme y gratificante.

## **5.2. *Análisis, interpretación y discusión de resultados***

De acuerdo con Mejía (2023), se resalta la importancia de identificar áreas de oportunidad y desarrollar estrategias para mejorar el rendimiento y la eficacia en el departamento evaluado. Esta perspectiva subraya la necesidad de un enfoque proactivo para abordar los puntos débiles y promover un mejor desempeño organizacional. Por otro lado, según Ortega et al. (2023), se destaca la relevancia del clima organizacional en la satisfacción de los usuarios. Su estudio evidencia que un clima inadecuado puede tener un impacto negativo en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. Estos hallazgos resaltan la importancia de crear un ambiente laboral favorable que promueva el bienestar del personal y, a su vez, influya positivamente en la experiencia de los usuarios.

El estudio alcanzó como resultados que el desempeño laboral se basaba en cinco indicadores clave: orientación a resultados, tiempo de espera, trato amable, información oportuna e infraestructura adecuada. Estos indicadores fueron determinantes para proporcionar una atención de calidad al usuario, lo que a su vez contribuyó a su satisfacción y al mejoramiento de la reputación de la entidad. En lo que respecta al desempeño laboral y al servicio al cliente, se pudo observar que los empleados cumplían con sus responsabilidades en todos los aspectos mencionados en los indicadores, lo que

reveló una relación variable entre cada indicador de desempeño laboral y la calidad del servicio al cliente.

De acuerdo con Lumbreras et al. (2022), se destaca la importancia de realizar revisiones de desempeño integrales y periódicas, así como de involucrar a la gerencia en la consecución de los objetivos organizacionales. Esta perspectiva enfatiza la necesidad de una evaluación continua y del compromiso de los líderes para garantizar el éxito y la eficacia de la organización. Por otro lado, según González y Rodríguez (2019), se subraya la necesidad de estar a la vanguardia de los cambios sociales significativos. En particular, enfatizan la importancia de que las instituciones de salud reconozcan su responsabilidad y contribuyan activamente a la sociedad. Estos hallazgos resaltan la importancia de la adaptabilidad y la responsabilidad social en el entorno de la prestación de servicios de salud.

La investigación también coincide con Del Salto (2014), quien encontró que entre el 88,97% y el 94,36% de los usuarios del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía están satisfechos con la atención recibida. Este hallazgo destaca la importancia de ofrecer una atención de calidad centrada en las necesidades de los usuarios para garantizar la eficiencia del servicio. Por lo tanto, cuando el personal está motivado, recibe la capacitación necesaria y es reconocido por su desempeño, se puede esperar que estén más motivados y obtengan resultados favorables para la institución.

Según Flores (2024), se observa un predominio de desempeño laboral en el nivel regular en general, aunque se detectan variaciones significativas en las diversas dimensiones evaluadas, como el saber, el saber hacer y el saber estar. Esta comprensión resulta crucial para el diseño de estrategias de mejora específicas que se enfoquen en las áreas identificadas como menos desarrolladas, como el saber hacer, al tiempo que se refuerzan los aspectos en los que se destaca, como el saber. Por otro lado, se coincide con Gómez y Ericsson (2021) que resaltan la importancia de que los usuarios o clientes

tengan una buena percepción de la gestión. Para lograr esto, es esencial abordar y fortalecer el tema del trato adecuado a los clientes por parte del personal de gestión, garantizando así una percepción positiva por parte de los clientes y la posibilidad de que recomienden los servicios a otros.

Los resultados de la investigación coinciden con las conclusiones de Sánchez (2012). La satisfacción del usuario de la consulta externa en esta institución se relaciona con diversas dimensiones, como la infraestructura, donde las instalaciones se percibieron en general como muy confortables. Además, se encontró que la satisfacción también está vinculada con aspectos como el trato personal. El estudio de Sánchez (2012), examina la satisfacción percibida por los usuarios de consulta externa en relación con diversas dimensiones, como la infraestructura y el trato personal. Esta teoría sostiene que la satisfacción del cliente está determinada por su percepción de la calidad del servicio recibido. En este caso, los usuarios muestran satisfacción cuando perciben las instalaciones como confortables y reciben un trato personal adecuado.

Según Delgado (2021), las instituciones públicas manifiestan un compromiso y una responsabilidad constantes para ofrecer servicios de excelencia a los ciudadanos, resolver conflictos sociales, cumplir con las políticas gubernamentales y considerar la calidad como un factor primordial. Además, alientan a todas las personas a crecer día a día, lo que se considera un requisito fundamental para trabajar de manera eficiente y eficaz, así como para fomentar la innovación en los servicios públicos, pilares clave para lograr cambios significativos en áreas específicas. En contraste, Ramírez (2018) argumenta que para que los usuarios o clientes tengan una buena percepción de la gestión, es necesario abordar y fortalecer el tema del trato adecuado a los clientes por parte del personal de gestión. Esto garantizaría que los clientes mantengan una percepción positiva y puedan recomendar los servicios a otros.

Conuerdo con Longa (2020) en que la calidad del servicio en el departamento de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca está en una etapa de evolución. El estudio reveló carencias significativas, como la necesidad de robustecer las formación como instrumentos esenciales para la preparación y el desarrollo profesional del personal, además de la optimización en los tiempos de entrega de documentos. Este proceso de desarrollo enfatiza la relevancia de adoptar e instaurar acciones dirigidas a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio logístico. Por lo tanto, es crucial elaborar estrategias que ayuden a superar las debilidades presentes y favorezcan el fortalecimiento global del sector, fomentando un rendimiento institucional superior.

### 5.3. Contrastación de hipótesis y correlación de variables

#### 5.3.1. En relación al objetivo general

Se formula las Hipótesis: Ha (Hipótesis Alternativa) y Ho (Hipótesis Nula):

**Ha:** El desempeño laboral en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca tiene una influencia positiva en la calidad de atención al usuario, lo cual se manifiesta en un grado aceptable de satisfacción.

**Ho:** El desempeño laboral en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca no tiene una influencia positiva en la calidad de atención al usuario, lo cual se manifiesta en un grado aceptable de satisfacción.

**Tabla 10**

*RHO de Spearman variable 1 y Variable 2*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Desempeño laboral</b>	<b>Calidad de atención</b>
Coeficiente de correlación	1,000	,786
Sig. (bilateral)	.	,000
N	132	132

**Nota:** autoría propia basada en los resultados de cuestionarios realizados.

**Interpretación:** El rendimiento laboral influye positivamente en la calidad del servicio al usuario, es significativo (0,786) y si el nivel de significancia bilateral  $p=0,000$  es inferior a 0,05, se descarta la hipótesis nula.

### 5.3.2. En relación a los objetivos específico uno

Se formula las Hipótesis: Ha (Hipótesis Alternativa) y Ho (Hipótesis Nula):

**Ha:** El personal de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca desempeña sus labores de una manera eficiente.

**Ho:** El personal de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca no desempeña sus labores de una manera eficiente.

**Tabla 11**

*RHO de Spearman – personal y calidad de atención*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Personal</b>	<b>Calidad de atención</b>
Coeficiente de correlación	1,000	,362
Sig. (bilateral)	.	,000
N	132	132

**Nota:** autoría propia basada en los resultados de cuestionarios realizados.

**Interpretación:** Es significativo que el Personal tenga un impacto positivo en la calidad de atención al usuario, y si el nivel de significancia bilateral  $p=0,000$  es inferior a 0,05, se descarta la hipótesis nula.

### 5.3.3. En relación a los objetivos específico dos

Se formula las Hipótesis: Ha (Hipótesis Alternativa) y Ho (Hipótesis Nula):

**Ha:** La atención que se brinda al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, es de calidad.

**Ho:** La atención que se brinda al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca, no es de calidad.

**Tabla 12**

*RHO de Spearman – atención y calidad de atención*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Atención</b>	<b>Calidad de atención</b>
Coeficiente de correlación	1,000	,767
Sig. (bilateral)	.	,000
N	132	132

**Nota:** autoría propia basada en los resultados de cuestionarios realizados.

**Interpretación:** Es significativo que la atención del personal influya positivamente en la calidad de atención al usuario, y si el nivel de significancia bilateral  $p=0,000$  es inferior a 0,05, se descarta la hipótesis nula.

## CONCLUSIONES

El estudio estadístico realizado a las variables en estudio muestra conclusiones significativas sobre la calidad del servicio al usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca. Primero, se reconoce una correlación relevante entre el personal y la calidad de la atención, demostrada por un coeficiente de 0,362 y un nivel de significancia bilateral  $p=0,000$ , que es inferior al límite establecido por 0,05. Este hallazgo posibilita descartar la hipótesis nula, corroborando que el equipo tiene un impacto considerable en la calidad del servicio brindado. Así pues, se resalta la relevancia del elemento humano como factor crucial para potenciar la experiencia y satisfacción del usuario en la institución, subrayando la necesidad de robustecer elementos relacionados con el rendimiento y capacitación del personal.

En segundo lugar, el rendimiento laboral muestra un impacto considerable en la calidad del servicio al usuario, manifestado en un coeficiente de 0,786 y un nivel de significancia bilateral  $p=0,000$ , que es inferior al límite de 0,05. Este descubrimiento posibilita descartar la hipótesis nula y propone que un rendimiento laboral eficaz está íntimamente relacionado con un incremento significativo en la calidad del servicio proporcionado. Por lo tanto, se subraya la relevancia de fomentar prácticas de trabajo que potencien el desempeño del personal, ya que esto ayuda directamente a mejorar el servicio proporcionado a los usuarios, promoviendo de esta manera la satisfacción y la confianza en la institución.

Igualmente, es notable la correlación entre la atención proporcionada por el personal y la calidad del servicio al usuario, demostrada por un coeficiente de 0,767 y un nivel de significancia bilateral  $p=0,000$ , un valor que no supera el límite de 0,05. Esta relevancia estadística posibilita descartar la hipótesis nula y ratifica que la forma en que el equipo se relaciona con los usuarios tiene un impacto significativo en la percepción y eficacia de la calidad del servicio proporcionado. Así pues, potenciar las capacidades de comunicación y atención del personal es un elemento esencial para incrementar los niveles de calidad en el

servicio y potenciar la satisfacción del usuario.

Finalmente, el estudio señala que el rendimiento laboral en la citada unidad es medio, lo que sugiere que los trabajadores realizan sus tareas fundamentales sin destacar ni provocar pérdidas importantes a la entidad pública. Este rendimiento medio muestra un cumplimiento apropiado, pero también indica la presencia de oportunidades para incrementar y perfeccionar tanto la calidad del servicio como el rendimiento global del equipo. Es crucial identificar estas áreas que necesitan reforzamiento para poner en marcha estrategias que incrementen la eficiencia en las operaciones y ayuden a alcanzar los objetivos institucionales, fomentando un entorno de trabajo más eficiente y enfocado en la excelencia en el servicio.

## RECOMENDACIONES

Se aconseja a la Dirección de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca realizar encuestas regulares que posibiliten valorar la opinión de los usuarios acerca del rendimiento del personal administrativo. El uso sistemático de estos instrumentos permitirá obtener una retroalimentación constante y directa sobre la calidad de los servicios proporcionados, lo que resulta esencial para detectar áreas que requieran mejoras. Igualmente, esta práctica promoverá la implementación adecuada de medidas correctivas dirigidas a mejorar la atención y los procedimientos internos. Así, la organización podrá robustecer su administración, incrementar la satisfacción de los usuarios y aportar al logro eficaz de sus metas institucionales.

Se aconseja al Departamento de Recursos Humanos llevar a cabo evaluaciones regulares del rendimiento de los empleados que incluyan no solo las opiniones de los usuarios, sino también las evaluaciones de los superiores y colegas laborales. Esta metodología multisectorial ofrecerá una perspectiva más completa y balanceada del rendimiento individual, promoviendo una administración más eficiente del capital humano. Igualmente, facilitará la identificación de fortalezas y áreas de mejora con mayor exactitud, favoreciendo el crecimiento profesional y personal de los trabajadores. La puesta en marcha de este método promoverá la mejora del ambiente de trabajo y el desempeño de la organización, en concordancia con los objetivos institucionales y fomentando un desarrollo sostenido y armónico dentro de la institución.

Se aconseja a la Dirección de la Unidad Desconcentrada Regional del SIS Cajamarca enfocar sus esfuerzos en la mejora constante de los servicios de servicio al cliente, dando prioridad a la formación continua del personal responsable de relacionarse con los usuarios. La puesta en marcha de programas de capacitación y actualización regulares potenciará las habilidades del equipo, garantizando un servicio eficaz, amable y centrado en la

satisfacción del usuario. Esta estrategia no solo ayudará a mejorar la calidad del servicio proporcionado, sino que también influirá de manera positiva en la imagen institucional y en la consolidación de la confianza de los ciudadanos en la organización, estableciendo un modelo de atención fundamentado en la excelencia y el perfeccionamiento constante.

## REFERENCIAS

- Astete, Y. (2017). Factores asociados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de neurología del Hospital Honorio Delgado Espinoza.
- Bain, D. (2003). *Productividad: la solución a los problemas de la empresa* (No. HD56. B34 1992.). México, DF: McGraw-Hill.
- Benites, N. Díaz, N., & Fernández, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque-Chiclayo 2019. *TZHOECOEN*, 12 (4), 525-535.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39 (50).
- Chiavenato, I. (2016). *Evaluación del desempeño humano* (5ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Corvalán, J. G. (2018). Estados eficientes: La productividad del sector público bajo la lupa. *Integración & comercio*, (44), 256-264.
- Cubillos Rodríguez, M. C., & Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2009 (48), 80-99.
- Da Silva, D. (2020, enero 1). ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. *Zendesk MX*.  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- D'Alessio Ipinza, F. (2018). Liderazgo y atributos gerenciales: una visión global y estratégica. Editorial Macro.
- Del Salto Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012* (Master's thesis, Quito: UCE).

- Delgado Arévalo, M. (2021). Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.
- Espinoza, G. (2019). Clima laboral y Evaluación del Desempeño a jefes de área en Hospitales del MINSA, Región Arequipa, 2017. *Veritas*, 20 (1), 45-49.
- Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8 (1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Flores, M. (2024). Plan de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral del personal asistencial en un Centro de Salud, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/131642>
- Gestión de la Calidad de Servicios-PCM*. (2017). Gob.pe. Recuperado el 4 de septiembre de 2022, de <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Gherman, T., Iturbe, J., & Osorio, D. (2011). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú. CENTRUM. Mención: Administración Estratégica de Empresas).
- Gómez, R., & Ericson, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019* (Doctoral dissertation, Universidad del Pacífico).
- González, A. E., & Rodríguez de Martínez, R. G. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional" San Pedro" departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.

- Huanca, J., Morales-Zamalloa, C., Zela Pacori, C. , & Salas, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6 (1), 479-498.
- Ibarra, A., & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16 (29), 21-31.
- Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29 (5), 175-186.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Harlow: Pearson.
- Lazo, O., alcalde, J., & Espinosa-, M. (2016). El sistema de salud en Perú. Situación y desafíos.
- Linarez, E. (2019). Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021.
- Longa, J. N. (2020). El desempeño laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de logística de la universidad nacional de Cajamarca en el año 2017.
- Lumbreras, M., Hernández-Vicente, I. A., Méndez-Hernández, P., Dosamantes-Carrasco, L. D., Cervantes-Rodríguez, M., García-Elizalde, A., & Cortez-Yacila, H. M. (2022). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *salud pública de méxico*, 62, 87-95.
- Madero, S. M., & Rodríguez-Delgado, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13 (1), 95-107.

- Martínez, K. I. (2022). Gestión pública y su relación en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021.
- McGregor, D. (1960). Teoría X y teoría Y. *Revista Pensamiento Imaginativo. Investigación*, 4, 06-13.
- Mejía Loor, J. F. (2023). Estudio desempeño laboral departamento de Rentas del GAD Tosagua. *ULEAM Bahía Magazine (UBM) E-ISSN 2600-6006*, 4 (6), 183–194. Recuperado a partir de [https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam\\_bahia\\_magazine/article/view/309](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/309)
- MINSA (2017). Gob.pe. Recuperado el 4 de septiembre de 2022, de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGQUALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-2.pdf)
- Ortega, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias Administrativas*.
- Ortiz, L. F. V. (2012). La modernización de la gestión pública en el Perú. *Gestión en el tercer milenio*, 15 (30), 59-64.
- Pacori, C. E, Cuevas, S. Machaca, J., & García, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de las Ciencias*, 7 (6), 426-515.
- Ponce de León, Z. (2021). Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19.
- Ramírez, T. (2018). Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano-Chota, 2018.
- Romero, J., & Rosado, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Salas, G.. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (3), 3496-3512.

- Singh, K. (2016). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224 (August 2015), 28–34.
- Suárez, G., Robles , R., Serrano , G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38 (2), 153-169.
- Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. Edu.pe. Recuperado el 4 de septiembre de 2022, de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

# APÉNDICES

## Apéndice 1. Cuestionario aplicado



### CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DEL SIS – CAJAMARCA, 2018.

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca del desempeño laboral y su influencia en la calidad de atención del usuario. Se le agradece de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

*Gracias por su atención y colaboración*

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO		CRITERIOS				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
VARIABLE	SATISFACCION DEL USUARIO	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR</b>	<b>HORARIO</b>					
1	El horario de atención es adecuado	0	0	0	0	0
2	El personal que labora en esta institución respeta el horario establecido	0	0	0	0	0
<b>INDICADOR</b>	<b>TIEMPOS DE ESPERA</b>					
3	El tiempo de espera para la atención es adecuado	0	0	0	0	0
4	Usted fue atendido con rapidez	0	0	0	0	0
<b>INDICADOR</b>	<b>TRATO RECIBIDO</b>					
5	El personal que lo atendió es respetuoso	0	0	0	0	0
6	El personal que lo atendió es cordial y amable	0	0	0	0	0
7	El personal que lo atendió es eficiente y se encuentra capacitado	0	0	0	0	0
<b>INDICADOR</b>	<b>INFORMACION ADECUADA</b>					
8	Se le informo adecuadamente acerca de los procesos de afiliación	0	0	0	0	0

<b>9</b>	El personal que lo atendió resolvió sus expectativas	0	0	0	0	0
<b>INDICADOR</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
<b>10</b>	Las instalaciones se encuentran ubicadas en una zona accesible y adecuada	0	0	0	0	0
<b>11</b>	Las instalaciones se encuentran aseadas	0	0	0	0	0
<b>12</b>	Las instalaciones son cómodas	0	0	0	0	0
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>CRITERIOS</b>				
		<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>VARIABLE</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>ORIENTACION A RESULTADOS</b>					
<b>1</b>	Realiza su trabajo oportunamente	0	0	0	0	0
<b>2</b>	Cumple con las tareas que se le encomiendan en los tiempos establecidos	0	0	0	0	0
<b>3</b>	Realiza un volumen adecuado de trabajo	0	0	0	0	0
<b>INDICADOR</b>	<b>CALIDAD</b>					
<b>4</b>	Hace un uso racional de los recursos	0	0	0	0	0
<b>5</b>	Requiere continua asistencia técnica para el desarrollo de sus actividades	0	0	0	0	0
<b>6</b>	Realiza sin errores sus actividades	0	0	0	0	0

<b>INDICADOR</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
<b>7</b>	Existe respeto y amabilidad en el trato al público usuario	0	0	0	0	0
<b>8</b>	Se brinda una adecuada orientación a los usuarios	0	0	0	0	0
<b>9</b>	Existen conflictos dentro del equipo de trabajo	0	0	0	0	0
<b>INDICADOR</b>	<b>INICIATIVA</b>					
<b>10</b>	Aporta nuevas ideas para mejorar los procesos dentro de su área de trabajo	0	0	0	0	0
<b>11</b>	Se siente asequible al cambio	0	0	0	0	0
<b>12</b>	Se anticipa a las dificultades	0	0	0	0	0
<b>13</b>	Tiene capacidad para resolver dificultades	0	0	0	0	0
<b>INDICADOR</b>	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
<b>14</b>	Tiene aptitud para integrarse al equipo	0	0	0	0	0
<b>15</b>	Se identifica con los objetivos del equipo	0	0	0	0	0
<b>INDICADOR</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
<b>16</b>	Planifica sus actividades	0	0	0	0	0
<b>17</b>	Hace uso de indicadores	0	0	0	0	0
<b>18</b>	Se preocupa por alcanzar las metas organizacionales	0	0	0	0	0
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

## Apéndice 2. Tratamiento estadístico

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétrica
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Correlaciones no paramétrica
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Desempeño_laboral	Calidad_de_atención
Rho de Spearman	Desempeño_laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Calidad_de_atención	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Desempeño_laboral	Personal
Rho de Spearman	Desempeño_laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,362**
		Sig. (bilateral)		,007
		N	132	132
	Personal	Coefficiente de correlación	,362**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	
		N	132	132

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H. 22, W. 1331 pt.

### Apéndice 3. Escala de Valoración del Coeficiente de Correlación de Spearman

El **coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ \rho)** es una medida estadística que evalúa la relación entre dos variables ordinales o de intervalo cuando no se asume una relación lineal. Se basa en el **orden de los valores** en lugar de sus magnitudes exactas, lo que lo hace útil cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad. A continuación, se presenta una escala de valoración para interpretar la magnitud y dirección de la correlación:

#### Escala de Interpretación del Coeficiente de Spearman

Valor de $\rho$ \rho	Nivel de Correlación	Interpretación
0.00 a $\pm 0.19$	Muy débil o inexistente	La relación entre las variables es mínima o nula. No se puede establecer un patrón claro.
$\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Débil	Existe una relación baja entre las variables, pero no es significativa para predecir una de ellas en función de la otra.
$\pm 0.40$ a $\pm 0.59$	Moderada	Hay una relación considerable entre las variables. Se observa cierta tendencia, pero no es completamente fuerte.
$\pm 0.60$ a $\pm 0.79$	Fuerte	La relación entre las variables es alta, lo que indica que cambios en una variable suelen estar asociados con cambios en la otra.
$\pm 0.80$ a $\pm 1.00$	Muy fuerte	Existe una relación casi perfecta entre las variables. Un cambio en una de ellas está fuertemente ligado a un cambio en la otra.

#### Interpretación Adicional

- **Signo positivo (+):** Indica una **correlación directa**. A medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar.
- **Signo negativo (-):** Indica una **correlación inversa**. Cuando una variable aumenta, la otra disminuye.
- **Valor cercano a 0:** Sugiere que no hay una relación clara entre las variables.
- **Valor cercano a  $\pm 1$ :** Indica una relación muy fuerte, lo que implica que el orden de las variables está altamente relacionado.

#### Aplicaciones del Coeficiente de Spearman

El coeficiente de Spearman es utilizado en diversas áreas como:

- **Ciencias sociales:** Para medir la relación entre factores como satisfacción laboral y desempeño.
- **Salud y medicina:** Para analizar asociaciones entre síntomas y enfermedades.
- **Educación:** Para evaluar la relación entre calificaciones y métodos de estudio.
- **Negocios:** Para determinar la relación entre satisfacción del cliente y lealtad a la marca.