

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**UPLA**

**TESIS**

**Competencias laborales y calidad de atención en el  
servicio de hemoterapia en un hospital regional de**

**Huancayo 2021**

- Para optar** : El Grado Académico de Maestro en  
Ciencias de la Salud, Mención:  
Gestión en Servicios de Salud
- Autor** : Bach. Kattian Paola Gavino  
Fernandez
- Asesora** : Dra. María Leonor Romero Santillana  
**Líneas de**  
**Investigación** : Salud y Gestión de la Salud  
**institucional** :
- Fecha de inicio y término** : Julio, 2021 – Diciembre, 2021

**Huancayo – Perú**

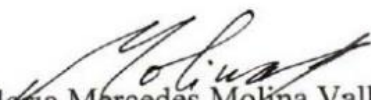
**2023**

## JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

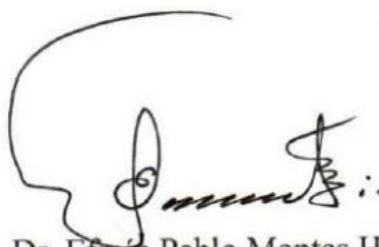
Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy  
Presidente




Ph.D. Edith Ancco Gómez  
Miembro



Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos  
Miembro



Dr. Efraim Pablo Montes Hajar  
Miembro



Dra. Melva Isabel Torres Donayre  
Secretaria Académica

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mi familia, por ser mi mayor apoyo y motivación para seguir el camino de la superación a partir de la educación.

*Kattian P. G. F.*

**ASESORA**

**DRA. MARÍA LEONOR ROMERO SANTILLANA**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Peruana Los Andes (UPLA), en especial, a la Escuela de Posgrado por darme la oportunidad de continuar mis estudios de maestría.

A la doctora María Leonor Romero Santillana, excelente profesional quien me brindó su valiosa asesoría en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Maestría de Ciencias de la Salud, quienes me brindaron los conocimientos necesarios en relación a la gestión en salud pública.

Un agradecimiento especial al personal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, quienes participaron voluntariamente en la aplicación de los instrumentos. Fueron considerados y tuvieron un trato amable.



## UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Escuela de Posgrado

### CONSTANCIA

#### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO Y TURNITIN

La Dirección de la Escuela de Posgrado, hace constar por la presente, que la tesis titulada:

**Competencias laborales y calidad de atención en el servicio de hemoterapia en un hospital regional de Huancayo 2021**

**Cuyo autor : BACH. GAVINO FERNÁNDEZ KATTIAN PAOLA**

**Asesor : DRA. ROMERO SANTILLANA MARÍA LEONOR**

Que fue presentado con fecha 16.03.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 22.03.2023 con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 15 palabras
- Otro criterio (se excluyeron fuentes)

Dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 23%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 25%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

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

Huancayo, 23 de marzo del 2023



*Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy*  
Director de la Escuela de Posgrado

964256181 - 064232776

direccion\_ep@upla.edu.pe

Av. Giraldez N° 741  
Huancayo - Junín



# CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>v</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>vi</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>19</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	19
1.2. Delimitación del problema .....	22
1.2.1. Delimitación Espacial .....	22
1.2.2. Delimitación social .....	22
1.2.3. Delimitación temporal .....	22
1.3. Formulación del problema .....	23
1.3.1. Problema General .....	23
1.3.2. Problemas Específicos .....	23
1.4. Justificación .....	24
1.4.1. Social .....	24
1.4.2. Teórica .....	25
1.4.3. Metodológica .....	27
1.5. Objetivos .....	27

1.5.1. Objetivo General.....	27
1.5.2. Objetivos Específicos .....	28
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>29</b>
2.1. Antecedentes .....	29
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	29
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	33
2.1.3. Antecedentes Locales .....	36
2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	38
2.2.1. Competencias laborales .....	38
2.2.1.1. Competencias laborales en salud .....	42
2.2.1.2. Evaluación de las competencias laborales .....	46
2.2.2. Calidad de la atención.....	53
2.2.2.1. Calidad de atención en servicios de salud .....	54
2.2.2.2. Modelo de calidad de la atención médica Avedis Donabedian .....	60
2.2.2.3. Service Quality .....	61
2.3. Marco conceptual.....	65
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS .....</b>	<b>68</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	68
3.1.1. Hipótesis general .....	68
3.2. Variables .....	68
3.2.1. Definición conceptual.....	68
3.2.1.1. Competencias laborales .....	68
3.2.1.2. Calidad de atención.....	68
3.2.2. Definición operacional .....	69
3.2.2.1. Competencias laborales .....	69



3.2.2.2. Calidad de atención.....	69
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....</b>	<b>76</b>
4.1. Método de investigación .....	76
4.2. Tipo de investigación .....	76
4.3. Nivel de investigación.....	77
4.4. Diseño de la investigación .....	77
4.5. Población y muestra.....	78
4.5.1. Población .....	78
4.5.2. Muestra .....	78
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	79
4.6.1.1. Fiabilidad .....	81
4.6.1.2. Capacidad de respuesta.....	82
4.6.1.3. Seguridad .....	82
4.6.1.4. Empatía .....	83
4.6.1.5. Elementos tangibles .....	83
4.6.1.6. Autocontrol: .....	85
4.6.1.7. Adaptabilidad.....	86
4.6.1.8. Capacidad de influencia.....	86
4.6.1.9. Liderazgo .....	87
4.6.1.10. Desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación .....	87
4.6.1.11. Valores .....	88
4.6.1.12. Orientación al logro .....	88
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	89
4.8. Aspectos éticos de la Investigación .....	90
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS.....</b>	<b>92</b>

5.1. Descripción de resultados .....	92
5.1.1. Resultados de la variable Competencias laborales .....	92
5.1.2. Resultados de la variable Calidad de Atención .....	104
5.2. Contrastación de hipótesis .....	114
5.2.1. Pruebas de normalidad.....	114
5.2.2. Prueba de la hipótesis general .....	116
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>118</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>124</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>127</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>129</b>
ANEXOS .....	140
ANEXO 1 Matriz de consistencia.....	140
ANEXO 2 - Matriz de operacionalización de las variables .....	142
ANEXO 3 Instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	146
ANEXO 4 Confiabilidad y validez del instrumento .....	148
ANEXO 5 Validación De Expertos .....	149
ANEXO 6 La data de procesamiento de datos.....	154
ANEXO 7 Base de datos de la variable Calidad de atención .....	167
ANEXO 8 Fotos de la aplicación del instrumento.....	175
ANEXO 9 Compromiso de autoría .....	176
ANEXO 10 Autorización.....	177
ANEXO 11 Consentimiento informado.....	178
ANEXO 12 Medidas de bioseguridad en la recolección de datos .....	179

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1	Clasificación de competencias laborales.....	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable competencias laborales.....	71
Tabla 3	Operacionalización de la variable calidad de atención .....	73
Tabla 4	Baremo de la variable Competencias laborales .....	92
Tabla 5	Autocontrol de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	93
Tabla 6	Adaptabilidad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	95
Tabla 7	Capacidad de influencia de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión .....	96
Tabla 8	Liderazgo de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	98
Tabla 9	Liderazgo de los trabajadores Desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	99
Tabla 10	Valores de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	100
Tabla 11	Orientación al logro de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	102
Tabla 12	Competencia laboral de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	103
Tabla 13	Baremo de la variable Calidad de atención.....	104
Tabla 14	Confiabilidad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	106
Tabla 15	Capacidad de respuesta de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión .....	107

Tabla 16	Seguridad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	108
Tabla 17	Empatía de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	110
Tabla 18	Elementos tangibles de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	111
Tabla 19	Calidad de atención del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	113
Tabla 20	Pruebas de normalidad para las variables y dimensiones .....	114
Tabla 21	Correlación entre competencias laborales y calidad de atención.....	117

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de calidad de atención médica.....	60
Figura 2	Autocontrol de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	94
Figura 3	Adaptabilidad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	95
Figura 4	Capacidad de influencia de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión .....	97
Figura 5	Liderazgo de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	98
Figura 6	Desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	99
Figura 7	Valores de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	101
Figura 8	Orientación al logro de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	102
Figura 9	Competencia laboral de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	104
Figura 10	Confiabilidad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	106
Figura 11	Capacidad de respuesta de los trabajadores servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión .....	107
Figura 12	Seguridad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	109
Figura 13	Empatía de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	110
Figura 14	Elementos tangibles de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	112

Figura 15 Calidad de atención del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión .....	113
Figura 16 Gráfico QQ de la variable Competencias laborales.....	115
Figura 17 Gráfico QQ de la variable Calidad de atención .....	116

## RESUMEN

El estudio se realizó en el servicio de Hemoterapia de un Hospital Regional de Huancayo 2021. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de Hemoterapia en un hospital regional de Huancayo 2021. **Metodología:** Se utilizó el método científico, tipo básica, nivel descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento un cuestionario aplicado a una población muestral de 306 donantes. **Resultados:** Se determinó que el 97% de los donantes percibieron que los trabajadores del área de Hemoterapia tuvieron un nivel alto de competencia laboral, mientras que el 98.4% percibió que la calidad de atención recibida fue del mismo nivel, y el restante 1.6% percibió que la calidad solo fue de nivel medio. Con dichos resultados se realizó la prueba de hipótesis que arrojó un p valor de 0.000 y un coeficiente de 0.780. **Conclusión:** Existe una relación alta entre las competencias laborales y la calidad de atención, con lo cual se demuestra que las competencias evaluadas tienen relación directa con la calidad de atención percibida por los donantes. **Recomendación:** Se recomienda al hospital en estudio para mantener los índices positivos encontrados enfatizar en la aplicación del plan de mejora continua del sistema de gestión de calidad que permita que estos estándares se mantengan en buen nivel.

**Palabras clave:** competencias laborales, calidad de atención.

## SUMMARY

The study was carried out in the Hemotherapy service of a Regional Hospital of Huancayo 2021. Objective: To determine the relationship between labor competencies and the quality of care in the Hemotherapy service of a regional hospital of Huancayo 2021. **Methodology:** The scientific method, basic type, correlational descriptive level was used. The survey and the instrument were used as a data collection technique, a questionnaire applied to a sample population of 306 donors. **Results:** It was determined that 97% of the donors perceived that the collaborators in the Hemotherapy area had a high level of job competence, while 98.4% perceived that the quality of care received was of the same level, and the remaining 1.6% perceived that the quality was only average. With these results, the hypothesis test was carried out, which yielded a p value of 0.000 and a coefficient of 0.780. **Conclusion:** There is a high relationship between job skills and quality of care, which shows that the skills evaluated are directly related to the quality of care perceived by donors. **Recommendation:** To maintain the positive rates found, it is recommended that the hospital under study emphasize the application of the continuous improvement plan of the quality management system that allows these standards to be maintained at a good level.

**Keywords:** job skills, quality of care.



## INTRODUCCIÓN

Acceder a una atención sanitaria de calidad en un establecimiento de salud es uno de los derechos del ser humano que sigue sin ser reconocido en muchos países, evidenciándose con frecuencia disconformidad de los usuarios <sup>(1)</sup>. La adopción de buenas competencias laborales permite la solución de una parte de estos problemas sanitarios, haciendo que se desarrolle una atención mucho más efectiva y eficiente <sup>(2)</sup>.

La presente tesis sostiene como objetivo general: Determinar la relación presente entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de hemoterapia en un hospital regional de Huancayo 2021. Y como objetivos específicos determinar la relación que existe entre las competencias laborales y las dimensiones de la calidad de atención (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) en el servicio de hemoterapia en un hospital regional de Huancayo 2021.

Se usó el método de investigación científico, tipo básica, transversal, prospectivo, observacional con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental transeccional. La población fue de 1500 donantes y la muestra estuvo conformada por 306 quienes se atendieron en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, de julio hasta diciembre del año 2021.

La tesis estuvo compuesta de cinco capítulos, asimismo, se incluyó análisis y discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos.

En el capítulo I, se detalla la descripción de la realidad problemática; delimitación y formulación del problema, justificación social, práctica y metodológica, objetivo general y específicos.

En el capítulo II, se ha desarrollado el marco teórico; antecedentes, bases teóricas y marco conceptuales de las competencias laborales y la calidad de atención.

En el capítulo III, se hace la formulación de la hipótesis general.

En el capítulo IV, se hace referencia a la metodología, abarcando: método, tipo, nivel y diseño de la investigación; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo V, se presenta la descripción de los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de encuestas describiéndose los resultados de las variables: competencias laborales, calidad de atención y la contrastación de la hipótesis.

En razón de lo antes expuesto, pongo en consideración el informe final; donde se desea proporcionar lo datos obtenidos a la plana administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico” Daniel Alcides Carrión” de Huancayo y de esta manera se tome en cuenta mantener y mejorar la satisfacción de los usuarios.

La autora.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El concepto de calidad es complicado de definir y depende del contexto en el que se le enmarque y de quien lo evalúe <sup>(3)</sup>. En el contexto de los servicios de salud, la calidad es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la conjunción y articulación de varios factores: Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, minimizar los riesgos para el paciente, su alta satisfacción con los servicios y finalmente, pero no menos importante, un impacto final y positivo en la salud <sup>(3)</sup>.

En un panorama general, el estado de la salud de la población ha mejorado a nivel de Latinoamérica y el Caribe; sin embargo, esta mejora en la salud se ha dado de una manera desigual, no uniforme entre los sectores de la sociedad <sup>(4)</sup>. Sobre esta situación, existe el interés de los diferentes estados en incrementar los niveles de calidad asistencial, entendiéndose esta última como la capacidad que tiene el centro asistencial en brindar una atención óptima, buscando los mejores resultados con el menor riesgo iatrogénico, logrando así la máxima satisfacción de los usuarios durante el proceso <sup>(5)</sup>.

Hernández et al. mencionan que la baja calidad asistencial configura uno de los mayores problemas sanitarios, esto obedece en gran parte a la

falta de personal asistencial, disponibilidad de los insumos y la baja competencia de los profesionales de salud <sup>(6)</sup>.

Esta problemática de la baja calidad de atención en servicios de salud también se encuentra en el Perú: La calidad de atención en los servicios de salud que ofrece el estado nunca ha estado exenta de críticas, ya que una de las mayores causas de disconformidad de los usuarios es el difícil acceso a servicios de salud de calidad <sup>(1)</sup>.

En la ciudad de Huancayo a través de los diferentes medios de comunicación se ha podido evidenciar la disconformidad de cierto porcentaje de la población que refiere una mala atención recibida en los hospitales y/o centros de salud, ya sea por un mal trato o por la realización de una mala praxis por parte del personal de salud. Este tipo de apreciaciones y comentarios fue el punto de partida y motivación para la realización del presente estudio y como referencias tenemos el artículo que publicaron Febres R. y Mercado M. en el 2020, titulado: Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú; donde se obtuvo el 57,1% de insatisfacción del usuario en la dimensión de aspectos tangibles, seguida del 55,5% de insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, concluyendo que se debe implementar sistemas de mejora en estas áreas para ofrecer servicios de calidad <sup>(7)</sup>; y en la tesis publicada por Jesús M. el 2019, titulada: Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo, se determinó que el 100% del personal de enfermería se siente insatisfecho con la motivación extrínseca y por ende la calidad de atención

percibida por los pacientes es 100% mala, por lo cual se recomienda a los directivos del hospital evaluar la posibilidad de la aplicación de incentivos económicos como motivación laboral y así contribuir a mejorar su calidad de atención a los usuarios<sup>(8)</sup>. Con lo que se puede evidenciar una deficiente calidad de atención en las áreas de Medicina Interna y enfermería producto de diferentes factores que se necesita tomar en cuenta por parte de los directivos para poder mejorar la calidad de atención.

Se ha planteado que una forma de acercarse a la evaluación de la calidad de atención en servicios es un modelo de cinco dimensiones que contiene la confiabilidad que inspira el servicio, la capacidad de respuesta al usuario, la seguridad que ofrece el servicio, la empatía de su personal y elementos tangibles respecto del Hospital Daniel Alcides Carrión a la apariencia del establecimiento, su personal y sus equipos<sup>(9)</sup>. Estos criterios se han relacionado al contexto de salud, de tal manera que la confiabilidad se relaciona con la atención a los usuarios, la capacidad de respuesta se vincula con la orientación al paciente; la seguridad, con estándares de bioseguridad y la empatía, con un trato personalizado<sup>(10)</sup>.

Las competencias laborales en el sector salud permiten la disminución de las inequidades, brindar una atención segura y de calidad. Dentro de las competencias laborales asistenciales, se hace esencial contar con los conocimientos adecuados, la habilidad y la actitud suficiente para la práctica de la salud pública, por tanto, la adopción de buenas competencias laborales permite la solución de los problemas sanitarios, haciendo que ésta desarrolle una atención de calidad, mucho más efectiva y eficiente<sup>(2)</sup>.

El manejo de competencias laborales de los trabajadores, permite que estas habilidades se puedan identificar y posteriormente potenciar para que el trabajador pueda desenvolverse de una mejor manera.

En ese sentido, se plantea la importancia de determinar cuál es la relación actual entre las competencias laborales y la calidad de atención evaluada por los donantes que acuden al servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, ubicado en la ciudad de Huancayo, en el departamento de Junín, a 3.259 m.s.n.m. y con una población aproximadamente de 1’359,783 habitantes.

### **1.2.2. Delimitación social**

La población objeto de estudio comprende a los donantes que acuden al servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico” Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, entre los meses de julio a diciembre del 2021.

### **1.2.3. Delimitación temporal**

El presente estudio de investigación se desarrolló desde el mes de julio a diciembre del año 2021, y la información se recolectó en este período.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de atención de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del 2021?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y los elementos tangibles en el servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo de julio a diciembre del 2021?
- ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la confiabilidad en el servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo de julio a diciembre del 2021?
- ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en el servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo de julio a diciembre del 2021?
- ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la seguridad en el servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo de julio a diciembre del 2021?

- ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la empatía de los servidores en el servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo de julio a diciembre del 2021?

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1. Social**

El desarrollo de capacidades configura una alternativa para garantizar la calidad de atención y reducir las desigualdades en la sociedad <sup>(3)</sup>. Ante ello, la gestión de competencias es una forma de solucionar la diferencia entre la formación personal del trabajador y los resultados sanitarios deseados <sup>(11)</sup>. Sobre ello, las gestiones de competencias han tomado mayor importancia en la actualidad, ya que el entorno laboral exige definir y aplicar ciertas prácticas en la selección de personal, mantener y desarrollar efectivamente el talento humano para que este sea la fuente del éxito de la organización.

Teniendo en cuenta el servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre; según información del doctor Juan Almeyda Alcántara, director general de donaciones, trasplantes y Banco de Sangre del MINSA y de acuerdo a las estadísticas del 2019, sólo uno de cada cien peruanos dona sangre <sup>(12)</sup>. Siendo la falta de sangre una de las causas principales por las que muchas personas fallecen a nivel nacional. Por lo que se necesita fomentar una mayor colecta de unidades por parte de los bancos de sangre y a su vez promover una cultura de donación en la población e implementar estrategias que



garanticen la calidad de los procesos de obtención de sangre segura, promoviendo que los centros tengan la capacidad resolutive necesaria para atender las demandas de sangre que la población necesita.

En ese sentido, determinar la relación entre la calidad de atención y las competencias laborales de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, tiene una importancia social en cuanto pueda permitir identificar los indicadores de calidad en la atención relacionada con las buenas competencias de los trabajadores del área. Esto resulta de interés en beneficio de los pacientes que necesitan hemoterapia y el hecho de incrementar las cifras de donaciones voluntarias disminuiría el riesgo que existe de por sí en una transfusión, donaciones que se verían incrementadas y serían repetitivas si la percepción de atención en esta área es positiva. Adicionalmente, esta investigación servirá como línea de base para una intervención estratégica y como un documento de consulta en la mejora de atención a los usuarios del hospital.

#### **1.4.2. Teórica**

Respecto al aspecto teórico, esta investigación se justifica en el engrosamiento de los conocimientos previos que ya se tenían sobre la calidad de atención y las competencias laborales; y comprobar la relación entre ambas variables <sup>(13)</sup>. Sin embargo, en el contexto peruano, estos estudios previos se han centrado en la calidad de atención y la satisfacción del cliente <sup>(14,7)</sup>. En la tesis de Carranza C. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de “San Martín de Porres” Pacasmayo 2020, donde se demuestra la relación entre ambas

variables<sup>(14)</sup> o la motivación laboral cómo podemos evidenciar en la tesis de Jesús M. Motivación Laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo 2019, donde también se verifica la relación directa entre motivación laboral y la calidad de atención<sup>(8)</sup>. En el caso de las competencias laborales, estudios previos se centraron en su relación con la inteligencia emocional como es el estudio de Duque J, García M, Hurtado A. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo; se comprueba que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales<sup>(15)</sup> ; también podemos ver temas relacionados con la satisfacción del usuario de los servicios de salud cómo es en la tesis de Mendoza M. Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019, donde se demuestra una relación significativa, positiva muy alta ( $r = ,850$ ) entre competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario<sup>(16)</sup>. En ese sentido, se justifica la importancia de este estudio a nivel teórico en cuanto implica un nuevo acercamiento a la relación entre la calidad de atención y la evaluación de las competencias laborales. Así mismo, la investigación servirá como marco de referencia para próximas investigaciones y documento de consulta para diferentes profesionales en salud.

### **1.4.3. Metodológica**

Desde el aspecto metodológico, tras la revisión de documentos en esta investigación, se ha encontrado que la relación de las competencias laborales solo toma la perspectiva en primera persona del colaborador en forma de auto reporte o toman la perspectiva en tercera persona de compañeros de trabajo o supervisores o jefes <sup>(17)</sup>. En ese sentido, ya que la perspectiva del usuario es importante, se hace necesario conocer cómo estos perciben las competencias laborales en el sector salud. Por cuanto el aporte del instrumento versa en la confiabilidad y validez que se le otorgó para el desarrollo del trabajo. El cuestionario fue adaptado al contexto de este estudio, donde las preguntas estaban orientadas a la autoevaluación, ahora son formuladas desde la perspectiva del usuario en función a las dimensiones del presente estudio. Los ítems desarrollados han sido tomados en cuenta tomando como modelo al manual de competencias profesionales de especialistas en Hematología y Hemoterapia de Centros de Transfusión Sanguínea de la Agencia de calidad Sanitaria de Andalucía.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del 2021.

### 1.5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre las competencias laborales y los elementos tangibles en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del 2021.
- Determinar la relación entre las competencias laborales y la confiabilidad en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del 2021.
- Determinar la relación entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del 2021.
- Determinar la relación entre las competencias laborales y la seguridad en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del 2021.
- Determinar la relación entre las competencias laborales y la empatía en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

Mendoza, M. <sup>(16)</sup>, presentó un trabajo de investigación donde el objetivo fue determinar la relación entre las competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, ubicado en Lima Metropolitana durante el año 2019. La investigación fue cuantitativa, no experimental, transeccional y de alcance correlacional; en ese sentido, la técnica utilizada para recolectar los datos fue la aplicación de encuestas, una para cada variable. Los resultados indican que, respecto a las competencias profesionales, un aproximado de 64.4% de pacientes tienen la percepción que las competencias profesionales de las enfermeras, en todas sus dimensiones, es alto; un 20.9%, medio y 14.7%, bajo. Respecto a la satisfacción del usuario, el 56.2% de los pacientes participantes la consideran de un nivel alto; el 37.6%, de un nivel medio y un 6.2, de un nivel bajo. Respecto a la hipótesis general, la correlación entre ambas variables es significativa y alta ( $r=0.85$ ,  $p<0.05$ ). Sobre las hipótesis específicas, la correlación entre la satisfacción del usuario con el componente técnico ( $r=0.719$ ,  $p<0.05$ ), el componente metodológico ( $r=0.753$ ,  $p<0.05$ ), el componente social ( $r=0.781$ ,  $p<0.05$ ), el componente participativo ( $r=0.756$ ,  $p<0.05$ ). De estos resultados la autora concluye que

cuando las competencias laborales de las enfermeras son percibidas como altas, los pacientes suelen sentirse satisfechos con la atención <sup>(16)</sup>.

Carranza, C. <sup>(14)</sup>, efectuó un estudio con el objetivo de determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del puesto de salud San Martín de Porres. Con esta intención, la autora realizó una investigación cuantitativa, tipo no experimental, corte transversal y de alcance correlacional en una muestra de 232 personas que habían sido usuarios externos del puesto de salud anteriormente mencionado durante el 2020. Para el levantamiento de datos se usó la técnica de encuesta: un cuestionario por cada variable. En los resultados la autora encontró que la satisfacción del paciente, de acuerdo a la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención, es media para un 37.5% y baja para un 9.9%; de acuerdo a la fiabilidad, es media para un 37.1% y baja en un 10.3%; de acuerdo a la capacidad de respuesta, como máximo un 57.8% tienen una satisfacción medio y un 10.3%, baja; respecto a la seguridad, como máximo, un 39.7% de los encuestados tiene un nivel de satisfacción media y como mínimo, un 10.3%, nivel bajo de satisfacción; finalmente, de acuerdo a la empatía, como máximo, un 42.2% de la muestra reportó un nivel medio y un 10.3% un nivel bajo de satisfacción. De estos datos la autora concluye que hay una relación entre ambas variables del estudio <sup>(14)</sup>.

Nunura, V. <sup>(18)</sup>, efectuó un estudio con el objetivo de determinar cuál es la percepción de la calidad de servicio del servicio de Hemoterapia en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima en 60 pacientes que se han atendido durante el 2016. La investigación fue cuantitativa, no experimental,

transversal de un diseño descriptivo. Mediante una encuesta ( $\alpha=0.913$ ) de 22 ítems agrupados en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; cada ítem era una afirmación a la que respondían en una escala Likert del 1 “regular” al 4 “excelente”. Los resultados indican que en la dimensión tangibilidad, el 38.3% de personas pensaron que era muy bueno, el 31.7% bueno y el 23.3% excelente. La dimensión fiabilidad, el 33.3% percibió la calidad de atención como buena; el 28.3%, excelente y el 25% como muy bueno. Sobre la dimensión de capacidad de respuesta, el 38.3% de participantes lo describió como muy bueno, el 31.7% como bueno y el 21.7% como excelente. La dimensión de seguridad, por otro lado, fue descrita como buena por un 41.7%, como muy buena por un 26.7% y excelente por un 21.7%. Finalmente, la dimensión empatía fue para un 36.7% buena, para un 28.3% muy buena y 20% regular. En su totalidad, la calidad de servicio fue percibida como buena por un 36.7%, muy buena un 33.3% y excelente un 26.7%. La autora concluye que hay una buena percepción de la calidad del servicio en los usuarios y que las dimensiones de empatía y seguridad, si bien siguen siendo descritas como buenas, son las que más bajo han puntuado <sup>(18)</sup>.

Rosales, C. <sup>(19)</sup>, en su investigación tuvo como finalidad el determinar la calidad de servicio brindada a los pacientes afiliados al SIS que se atendieron en hospitales públicos de Santa durante el año 2019. Para eso, utilizaron una metodología no experimental, cuantitativa de diseño comparativo. Es decir, se comparó el puntaje en una variable de dos muestras de pacientes que usaron el servicio de farmacia de dos hospitales

distintos. A nivel descriptivo, en la farmacia de La Caleta tuvo un 51.5% de participantes que consideraron su calidad de servicio alta y un 44.9, media; en la farmacia Eleazar Guzmán Barrón, el 51.3% considero la calidad de servicio de la farmacia como media y el 29.3% como alta. La investigadora no encontró diferencias significativas entre ambos grupos (U de Mann-Whitney=3883.500;  $p < 0.05$ ). La autora concluye que la calidad de servicio en las farmacias de los hospitales públicos de Santa es diferente, lo cual lo atribuye a las diferencias de nivel de cada hospital, la demanda estructural y problemas por cómo el personal atiende a los pacientes <sup>(19)</sup>.

Caycho, F. <sup>(20)</sup>, tuvo como objetivo en su investigación determinar si las competencias profesionales de atención primaria establecidas por el Colegio de Odontólogos del Perú se correlacionan con las competencias de cirujanos dentistas que trabajan en diversos establecimientos de primer nivel en Lima. Para esto realizaron una investigación no experimental, de nivel explicativo, correlacional prospectivo y de corte transversal. Para el recojo de datos utilizó una encuesta, la cual fue validada mediante criterio de jueces expertos y su confiabilidad fue comprobada con el alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.9$ ). El análisis de los datos mediante la Rho de Spearman determinó que no existe una relación significativa (Rho=-0.33;  $p = 0.778 > 0.05$ ). De los resultados, el autor concluye, en primer lugar, las competencias certificadas por el colegio odontológico del Perú como prioritarias son competencias en la Atención Primaria; al realizar el instrumento en base a esto y hacerlo pasar por criterios de validez y confiabilidad, concluye que el instrumento es adecuado ya que mide lo que espera medir, los ítems son pertinentes y tiene



aplicabilidad a otros contextos similares. Finalmente, concluye que no hay una correlación significativa entre ambas variables ni sus dimensiones <sup>(20)</sup>.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Ceballos, J. et al. <sup>(15)</sup>, publicaron su artículo “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo”. España. Con el objetivo de determinar el nivel de influencia de la inteligencia emocional en las competencias laborales en una muestra de estudiantes de maestría que hayan tenido experiencia de más de tres años en cargos administrativos. Con esta finalidad aplicaron una investigación cuantitativa, no experimental, de corte transversal y para la recolección de datos utilizaron la técnica de encuesta, para la medición de inteligencia emocional utilizó el instrumento de Goleman y para medir las competencias laborales utilizó la escala de competencias de Alles a tres niveles de competencias: medios y superiores y genéricas, ambas escalas cuentan con validez y confiabilidad satisfactorias. Según el análisis de regresión que realizaron, el estadístico Durbin-Watson resultó 1.949 y 2.055 para la regresión de la aptitud personal y la aptitud social respectivamente en las competencias laborales. Esto implica que sí hay una influencia en la inteligencia emocional y sus dos dimensiones en las competencias laborales <sup>(15)</sup>.

Fariño, J. et al. <sup>(21)</sup>, publicaron su artículo “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud”. Ecuador. El objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de atención primaria

de salud y la calidad de la atención brindada. En ese sentido utilizaron una investigación cuantitativa, no experimental de corte transversal-descriptivo. Como técnica de recolección de datos utilizaron la encuesta, para la calidad de atención utilizaron el SERVQUAL, de cinco dimensiones. De acuerdo a la dimensión de tangibilidad, el 77% de usuarios encuestados está satisfecho; en la dimensión de fiabilidad, solo el 32.75% de los usuarios se encuentra satisfecho; en la dimensión de capacidad de respuesta, el 29% se encuentra satisfecho en el indicador de solución e quejas y reclamos, en total, en esa dimensión el 63% de usuarios está satisfecho; sobre la dimensión de seguridad, el indicador más bajo fue el de medicamentos apropiados (34%), mientras el resto estaba por encima de 60%, en general, esa dimensión tiene al 68% de usuarios satisfechos; la dimensión de empatía, la comprensión frente a las necesidades y sentimientos del usuario está satisfecha en un 48%, mientras el trato de equipo de salud, un 80%, del personal, se sienten más satisfechos con el personal de enfermería (85%) seguido de los médicos (73%) y finalmente los auxiliares de enfermería (54%). De estos resultados, los autores concluyen que la mayoría se encuentra mayormente satisfecho con la calidad de atención de los servicios de salud, pero que hay elementos a tratar como la solución de quejas y reclamos o la comprensión frente a necesidades y reclamos <sup>(21)</sup>.

Yépez, M. et al. <sup>(22)</sup> publicaron su investigación “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia”. El objetivo fue conocer las percepciones de los pacientes que se atienden en la red pública de salud de Pasto en Colombia. Realizaron una

investigación cualitativa desde un enfoque histórico hermenéutico, para esto, recogieron la información mediante entrevistas de 5 dimensiones, inspiradas en el SERVQUAL confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. De estas entrevistas los autores encontraron que una de las mayores limitantes en ofrecer una atención de calidad para estas redes es la dificultad de acceso causada por aspectos administrativos y de locación de los centros de salud, falta de oportunidad de poder optar por atención especializada, fallas y errores en citas de referencia y contrarreferencia además de la deficiente infraestructura de la red, la cual requiere de mejoras. De esto los autores concluyen que las condiciones objetivas en la calidad del servicio deben ser tratadas como indispensables para poder lograr una calidad integral y multidimensional (22).

Picón, A. y Ramírez, R. (23), publicaron su estudio “Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia”. El objetivo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Con este fin, el trabajo de investigación fue cuantitativa y cualitativa, no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo. Al necesitar cuantificar la calidad, utilizaron la técnica de encuesta de acuerdo de cuatro dimensiones: capacidad de la planta física, la comodidad, la seguridad y la confiabilidad del servicio, además, respecto a la parte cualitativa, la técnica utilizada fue la observación directa, datos que se analizaron con análisis e interpretación de fenómenos. Así, los resultados

revelan que la inconformidad de los usuarios se basa en la percepción que el personal no se abastece para atender la gran demanda de usuarios (49%), o que el espacio no es suficiente (56%), el tiempo de atención en urgencias el cual es considerado como muy extenso (33%) y la incomodidad de estar en la sala de espera (46%). De estos resultados, los autores concluyen que debe haber mayor reclutamiento de personal, que se deben mejorar las condiciones físicas para hacer la espera más cómoda y poder agilizar el proceso de atención <sup>(23)</sup>.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Febres, R. y Mercado, M. <sup>(7)</sup>, publicaron su estudio “Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú”, donde el objetivo fue determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión de la provincia de Huancayo. Este estudio fue observacional, de corte transversal y de alcance descriptivo; utilizaron la técnica de recolección de datos haciendo uso de la encuesta y para medir la calidad del servicio en función a la satisfacción del paciente usuario se midió con el cuestionario SERVQUAL. Los ítems están distribuidos en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El nivel de satisfacción, en total, fue de un 60.3%; en la primera dimensión, fiabilidad, es de 46.8%; capacidad de respuesta, 44.5%; seguridad, 86.8%; empatía, 80.3% y aspectos tangibles, 43.0%. De estos resultados los autores concluyen que se deben implementar estrategias de mejora de los servicios

de atención, sobre todo reforzando en las dimensiones que puntuaron más bajo como los aspectos tangibles, la fiabilidad y la capacidad de repuesta <sup>(7)</sup>.

Jesús, M. <sup>(8)</sup>, presentó su tesis “Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo”. Perú. Esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el grado de motivación laboral, auto percibido por el personal de enfermería y la calidad de servicio percibido por los pacientes del área de hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de la ciudad de Huancayo durante el año 2018. Se realizó una investigación cuantitativa, no experimental, de corte transversal con un alcance descriptivo correlacional; así, utilizó la técnica encuesta. Para cuantificar la variable motivación laboral, utilizó un cuestionario de dos dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca. En el caso de la variable calidad de servicio, utilizó el cuestionario SERVQUAL, el cual cuenta con tres factores: capacidad de respuesta, empatía y seguridad. En los resultados se observa que, de acuerdo a la motivación extrínseca de la muestra de enfermeras, el 100% de ellas está insatisfecha y la percepción sobre la calidad de atención es mala al 100%. De acuerdo a los ítems, las enfermeras estarían insatisfechas con la remuneración e incentivos, así como con las actitudes negativas de los otros colaboradores; mientras que la mayor satisfacción se encontraba con el ambiente de trabajo y la motivación incentivada por los superiores. En relación a la motivación intrínseca con la calidad de atención percibida por los pacientes, el 100% del personal de enfermería se encuentra insatisfecho y el 100% de pacientes describe la atención como mala. El 61.1% de

enfermería refiere estar insatisfecho y en ese tanto, el 38.9% de pacientes percibe la calidad de atención como regular. El 57.1% de enfermeras indica estar satisfecha y el 42.9% de pacientes indica que es buena la calidad de atención. En general, en función a la motivación laboral, el 100% del personal de enfermería está insatisfecho junto al 100% de pacientes que cree que la calidad de atención es mala; el 61.9% de enfermeras indica que está medianamente satisfecha y la atención es percibida como regular por el 38.1%; finalmente, el 55.6% se encuentra satisfecha, entonces el 44.4% de pacientes percibe a la atención como de buena calidad. Sin embargo, respecto a la hipótesis general, se niega la hipótesis de trabajo ( $r= 0.155$   $p=0.340>0.05$ ). De esto, la autora concluye que el personal de enfermería se encuentra mayormente insatisfecho, o bajo en motivación laboral y sus dos dimensiones, por lo que habría una percepción negativa de la calidad de atención; sin embargo, no habría una correlación significativa entre ambas variables <sup>(8)</sup>.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Competencias laborales**

Desde los 80 del siglo pasado, el enfoque respecto a las personas como trabajadores en organizaciones empieza a cambiar: se adopta el enfoque de recursos humanos. Esto implica que las personas ya no son entendidas como un costo a minimizar, sino, como un recurso en sí mismas, un recurso el cual se puede -y se debe- optimizar para lograr desarrollar su potencial al máximo <sup>(17)</sup>.

Este nuevo enfoque implica no solo el desarrollo del potencial de los trabajadores, sino que se puede encontrar en todos los aspectos que cubre un área de recursos humanos; desde el inicio, el proceso de selección de personal considera qué competencias son necesarias para el puesto y en base a esas se decide; porque una vez identificadas, se pueden potenciar con cursos o charlas de capacitación; en la administración de estos recursos humanos las competencias sirven para saber cuál es el mejor lugar de desempeño de una persona; en la evaluación y monitoreo de sus capacidades, las competencias sirven para tener una observación detallada de aquellas habilidades que mejoran el rendimiento del trabajador en el puesto; políticas sociales y relaciones laborales para que se pueda mantener un buen clima laboral y los sistemas de retribución de su trabajo para que la recompensa económica sea equivalente al esfuerzo del trabajador. Todos estos aspectos requieren de articulación para conseguir el objetivo de la organización. Asimismo, otro aporte de este enfoque es el concepto de “competencias”<sup>(17)</sup>.

La Competencia Laboral o también conocida como la capacidad de trabajo puede definirse como la capacidad global de los trabajadores para desarrollar sus actividades laborales de manera efectiva acorde a la demanda del ámbito laboral. La competencia laboral puede evidenciarse en la aplicación de las destrezas, las habilidades y los conocimientos que tiene el trabajador; en suma, viene a ser el conjunto de cualidades laborales que caracteriza al trabajador por los cuales este desarrolla efectivamente sus labores<sup>(24)</sup>.

Como tal, el concepto se empieza a utilizar y definir desde la psicología industrial y organizacional de los Estados Unidos durante los 60 y 70 del siglo pasado <sup>(25)</sup>. En contexto con este escenario, empieza a surgir la gestión por competencia laboral, sobre la cual se evidenció la necesidad de eliminar las distancias entre la formación y los resultados efectivos, denotando la relevancia del fortalecimiento de los conocimientos y aptitudes aunado en mejores habilidades, capacidades y destrezas que permiten al trabajador desempeñar mejor sus funciones <sup>(26)</sup>.

Spencer y Spencer crean una clasificación de las competencias laborales genéricas <sup>(27)</sup>:

**Tabla 1**

*Clasificación de competencias laborales*

<b>Competencias laborales genéricas</b>	
<b>Competencias de desempeño operativas:</b>	Los autores plantean que este grupo contiene competencias y como la orientación al resultado, que el trabajador dirija todas sus energías en conseguir el objetivo de su puesto. Estas actividades demuestran su atención al orden, inclinación por buscar la calidad y perfección, espíritu de iniciativa, búsqueda de la información y curiosidad por la mejora.
<b>Competencias de ayuda y servicio:</b>	En este grupo están las competencias de sensibilidad interpersonal y la orientación al cliente.
<b>Competencias de influencia:</b>	Aquí se encuentran las capacidades de persuasión e influencia que el individuo puede ejercer sobre otros.
<b>Competencias directivas:</b>	Según esta teoría, estas competencias son el desarrollo de los otros, actitudes de mando como la asertividad y uso del poder formal, trabajo en equipo y en cooperación con otros, liderazgo de grupos.



---

<b>Competencias cognitivas:</b>	Este grupo de competencias incluye toda habilidad de cognición que tenga el trabajador como el pensamiento analítico, conceptual, conocimientos generales y propios del puesto, además de otras habilidades técnicas, profesionales y directivas que sirvan para su desempeño.
<b>Competencias de eficacia personal:</b>	En este grupo está el autocontrol, la confianza en uno mismo, la adaptabilidad o flexibilidad y hábitos de organización.

---

*Nota.* Adaptado de “Competences at work”, Spencer y Spencer (1993), New York <sup>(27)</sup>.

En esa misma línea, en el reino Unido Woodruffe manifestó que las competencias del trabajador se constatan como parte de la dimensión de las conductas abiertas, acción que le permite al ser humano de manera eficiente. Esta definición evidencia cierta inclinación hacia el aspecto conductual, pero debe entenderse que no solo este indicador permite el rendimiento eficiente del trabajador <sup>(28)</sup>.

En 1996, los australianos Gonczi y Athanasou concibieron con su enfoque holístico que la competencia laboral comprende una estructura general de los atributos resaltantes para el cumplimiento de las funciones laborales, en este surge la clasificación de conocimientos, las habilidades, valores y actitudes aunado en las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones <sup>(29)</sup>.

Clasificaciones más recientes como la del colombiano especialista en formación profesional Fernando Vargas, evidencian el análisis de la existencia de dos enfoques; el enfoque dinámico y el enfoque estructural, la cual evidencia la necesidad de integración de la conceptualización general de competencias (actitudes, valores, comportamientos, conocimientos,

habilidades) y la formación desde diferentes ángulos, permite la transición del contexto cognitivo hacia un contexto más amplio <sup>(30)</sup>.

Sobre este punto, el cubano Javier Pérez en su artículo sobre competencias laborales publicado en la revista *Avanzada Científica*, reafirma la validez de la clasificación de Spencer y Spencer, al referir que las competencias laborales tienen que ser medidas por el comportamiento del trabajador, la motivación de cada uno de ellos, los conocimientos y las destrezas manuales, las capacidades mentales y cognitivas; por ello, el fundamento científico aplicado por Spencer y Spencer es ampliamente aceptado en la comunidad científica, dado que dicho pensamiento abarca los componentes psicológicos que demás teorías suelen separar <sup>(28)</sup>.

#### ***2.2.1.1. Competencias laborales en salud***

Los lineamientos de política del sector salud, un plan del 2007 al 2020, señalan que uno de los objetivos a conseguir en el desarrollo de los recursos humanos en salud mediante dos procesos: Acreditación y certificación de competencias laborales y profesionales. Esta última refiere que se debe entregar un certificado a aquellos miembros del sector que demuestren ciertas competencias laborales y profesionales <sup>(31)</sup>.

El MINSA, anteriormente, ya había identificado ciertas competencias genéricas que debe tener el personal de salud junto a criterios de evaluación de su desempeño <sup>(32)</sup>. Dentro de las competencias, se mencionan las siguientes.

- *El compromiso ético*, es decir, que el personal demuestre actitudes y acciones responsablemente, siguiendo valores y principios como la justicia, bien común, dignidad de la persona y el derecho a la salud, la cual debe ser garantizada a todos, de acuerdo a la demanda de la sociedad y sus miembros. La forma de evaluar esta competencia es mediante la observación de su trabajo de acuerdo a estos valores o si cumple con sus tareas oportunamente y con calidad <sup>(27)</sup>.

Al respecto, la ética profesional es uno de los valores primordiales al desarrollar las actividades laborales, más aún si este compromete o pone en riesgo la integridad de demás personas, usuarios o personas a las cuales se asiste en el centro laboral. Para ello, el profesional debe ser caracterizado por la entrega vocacional, la honestidad intelectual, la responsabilidad y la práctica de estos mismos <sup>(33)</sup>.

- *El respeto por la vida, las personas y el ambiente*. Esta competencia implica que los colaboradores del sector salud tienen una práctica que no colide con la armonía del ecosistema, ya sean otras formas de vida, debiendo colaborar con la construcción de una sociedad más humana. Se evalúa esta competencia cuando el trabajador defiende la dignidad humana o valora la importancia de toda forma de vida y de todos los integrantes de la sociedad <sup>(27)</sup>.

En ese sentido, los profesionales de la salud deben ser conscientes que el conjunto de habilidades, destrezas y las actitudes deben ser

empleadas de forma responsable, con ética profesional y de manera sostenible; este último, que las acciones desarrolladas en su entorno no comprometan el bienestar ambiental de las poblaciones; ante ello, se deben evitar o prevenir los efectos negativos de las acciones laborales en los sanatorios<sup>(34)</sup>.

- *Comunicación en base a interculturalidad.* En el Perú, esta competencia es importante debido a su diversidad. Esta competencia implica que el trabajador se comunica con el usuario de forma asertiva y puede incorporar en su discurso patrones culturales, lingüísticos y sociales que permitan el entendimiento entre todos, promoviendo así la inclusión social y cuidado de la identidad de todos. Se observa esta competencia en la forma de comunicarse del trabajador y si puede iniciar y mantener el flujo de conversación incorporando símbolos interculturales<sup>(27)</sup>.

Desde esa perspectiva, se evidencia la necesidad de la comunicación y atención intercultural basado en el diálogo y la cohesión de los sistemas culturales, cuya relevancia recae en la interacción de los conocimientos populares de los usuarios, así como sus creencias y tradiciones para la adecuada atención e integración de la medicina occidental<sup>(35)</sup>.

- *Trabajo en equipo.* La competencia base en cualquier trabajo, implica cooperación, colaboración e integración de todos los miembros del sector en equipos transdisciplinarios con la finalidad que todos puedan moverse al unísono para lograr el objetivo de la

institución y se consiga ofrecer un servicio de calidad para la comunidad. Esto se puede observar en la participación del colaborador con otros, el respeto a estos y sus opiniones, así como en el apoyo mutuo<sup>(27)</sup>.

Entre los mejores ejemplos de trabajo en equipo puede evidenciarse en los centros de salud u hospitales, este se ve reflejado en la actividad diaria que se desarrolla para la intervención de los pacientes; es por ello que, en un escenario donde sea fundamental la intervención de más de dos personas los trabajadores tengan la capacidad de desarrollar el trabajo de manera conjunta, puede afirmarse que el trabajo en equipo aumenta la seguridad de los pacientes, mejora la atención y minimiza los errores, bajo el respeto y el diálogo entre ellos<sup>(36)</sup>.

- *Capacidad de organización y planificación.* Esta competencia consiste en la organización del trabajador en sus metas, objetivos, recursos, funciones, actividades y tareas que permitan que existan resultados evidentes en la mejora de la salud y transformación de la sociedad de acuerdo a los lineamientos y políticas del sector. Se puede evaluar esta competencia al observar como el trabajador realiza una identificación y organización de metas, tareas, actividades, etc., trabajando planificadamente<sup>(27)</sup>.

La importancia de la capacidad de organización y planificación en el sistema sanitario yace en la correcta identificación, las causas y los principales problemas, que a partir de ello se desarrolla la

imagen futura sobre la actuación del personal de la salud, solo a través de la organización y la planificación adecuada permitirá la atención oportuna, eficiente y eficaz a los pacientes<sup>(37)</sup>.

- *Solución de problemas.* Esta competencia implica la actitud, como predisposición, y aptitud, como habilidad, que permitan identificar los problemas, jerarquizarlos y tomar decisiones que propicien que se solucionen estos problemas, tanto dentro de la organización como en la interacción con la comunidad. Se puede observar esta capacidad mediante los criterios de cuestionamiento que posea el trabajador respecto a su trabajo y a la toma de decisiones que realiza en base a sus conocimientos y análisis previo de la situación<sup>(27)</sup>.

Sobre este punto, se debe precisar que el personal de salud debe tener la capacidad de brindar una atención integral al paciente, para ello, quien asiste debe tener las capacidades profesionales mínimas que se requieren para su adecuada atención<sup>(38)</sup>.

#### **2.2.1.2. Evaluación de las competencias laborales**

La evaluación de las competencias laborales es una importante actividad en la gestión de los recursos humanos ya que de esta depende que haya una correcta evaluación del desempeño del colaborador, la promoción de este en cuanto se demuestre su merecimiento, la remuneración para corresponder sus capacidades con la retribución económica y la formación de capacidades para complementarlas<sup>(39)</sup>. En ese sentido, la evaluación de

las competencias laborales es importante en el campo de los recursos humanos y como parte de tal, las evaluaciones han sido realizadas por el resto del personal como indicadores de evidencias o evaluados por uno mismo, indicando un auto reporte de las competencias <sup>(39)</sup>.

De acuerdo al instrumento propuesto por Ortega C. en su tesis: “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima”2015 <sup>(40)</sup>, las competencias laborables pueden evaluarse de acuerdo a cinco dimensiones:

#### *2.2.1.2.1. Autocontrol*

El autocontrol como competencia se incluye en el modelo de Spencer y Spencer. Estos autores indican que el autocontrol permite que la persona se mantenga bajo control a sí mismo y mantenga de forma estable a su desempeño incluso ante la presencia de situaciones estresantes y en condiciones hostiles. Esta competencia es más encontrada en personas con trabajos administrativos en niveles bajos de la organización y en individuos con posiciones que tienen más tendencias a ser de alto estrés. Se describe a una persona con autocontrol como alguien no impulsivo, que resiste la tentación de no involucrarse en actos inapropiados y se mantiene calmado en situaciones estresantes (27).

Esta dimensión incluye una evaluación de la capacidad del trabajador para controlar las emociones y los impulsos, capacidad que le permite actuar y comportarse adecuadamente ante las situaciones que los

desafían, situaciones de provocación, hostilidad o demás situaciones negativas de los demás. La capacidad de autocontrol en el ámbito laboral hace referencia al nivel de saber sobrellevar eventos simples como situaciones estrés o presión; no obstante, el nivel de desafío puede ir creciendo y no solo comprometer al sujeto en sí, sino también este puede llegar a intervenir en la regulación de las emociones de los demás colaboradores. (41).

#### 2.2.1.2.2. *Adaptabilidad*

Esta habilidad incluye la capacidad de comprender y apreciar diferentes situaciones o contextos, personas o grupos de personas. Se refiere a las habilidades y destrezas que los trabajadores muestran para adaptarse, mantener un rendimiento constante o trabajar con la misma eficacia en situaciones nuevas. Esta valoración debe partir de un espacio que permita captar y valorar diferentes perspectivas; esto permitirá a los empleados continuar con sus actividades en base a esta evaluación <sup>(42)</sup>.

En el modelo de Spencer y Spencer, esta competencia es denominada flexibilidad, aunque en otros se puede referir como la habilidad de cambiar, objetividad perceptual, mantenerse objetivo y resiliencia. En este modelo, la flexibilidad es la habilidad del individuo de adaptarse y apreciar otros puntos de vista. Esto para adaptar un aproximamiento a esta situación cambiante y poder cambiar fácilmente y aceptar estos cambios. En la base de esta competencia está la habilidad de poder percibir objetivamente la situación. Una persona con esta competencia puede escuchar otros puntos de vista con una mente abierta y logra reconocer la validez de sus



argumentos. Además, esta persona puede adaptarse fácilmente a los cambios en el trabajo, manteniendo un desempeño constante y estable. Tiene la habilidad de aplicar de manera flexible reglas o procedimientos para su beneficio propio y de la empresa sin sobrepasar ninguna norma ni ser inmoral, esto lo hace dependiendo de la particularidad de la situación para lograr objetivos más grandes a nivel de organización <sup>(26)</sup>.

Sobre las competencias elaboradas por el MINSA, se puede decir que se relaciona con la comunicación intercultural, ya que esta requiere que el individuo pueda adaptar sus formas comunicativas con otras personas de diversos trasfondos culturales y lingüísticos <sup>(31)</sup>.

#### 2.2.1.2.3. *Capacidad de influencia*

Como indica el nombre de esta dimensión, contiene la capacidad que posee el individuo de influencia y persuasión para poder maximizar las habilidades de cada individuo y lograr mejores resultados en el área y finalmente en la organización. Esta competencia tiene un implicando con la producción de un impacto y causar convencimiento en las personas en base a sustentos, la credibilidad del individuo y la manera en la que el individuo transmite su punto de vista. Asimismo, también está la capacidad de poder entender a su receptor, de tal manera que pueda adaptar su argumento de acuerdo al receptor para que este sirva de apoyo <sup>(25)</sup>.

En el modelo de Spencer y Spencer esta competencia expresa la intención del individuo de persuadir, convencer, influenciar o generar una impresión en el otro para que pueda respaldar la agenda que tenga. Esta

agenda es personal y responde a los objetivos y metas del individuo. De este modo, esta dimensión estaría relacionada con la competencia de iniciativa. Una persona con esta competencia anticipa el efecto que puede tener en la concepción de una acción o algún otro detalle. Apela a la razón, datos estadísticos, hechos y figuras; usa ejemplos concretos, se apoya en gráficos fáciles de entender, demostraciones, etc. Puede articular coaliciones que puedan apoyar sus ideas. Decide deliberadamente qué información mostrar o no de acuerdo al efecto que esta podría tener. Finalmente, usa habilidades para liderar o dirigir un grupo <sup>(27)</sup>.

#### 2.2.1.2.4. *Liderazgo*

Esta dimensión implica la capacidad del individuo de convertir a las personas en un equipo con lineamientos, motivación y compromiso con un objetivo en común. En esta transformación la persona con liderazgo evalúa, aprovecha y potencia los talentos de los miembros de su equipo. Esto incluye realizar actividades o tareas que puedan ser realizadas e interiorizadas como propias por todas las personas del equipo. Esta interiorización comprende que las personas entiendan, escuchen y puedan realizar sus actividades de manera entusiasta y con energía. De este modo, la consecución de las metas y objetivos se realizan de forma efectiva mediante la disposición del equipo y la confianza del equipo en el líder <sup>(25)</sup>.

De acuerdo a Spencer y Spencer, la competencia de liderazgo implica la intención de tomar el rol de líder en un equipo o grupo, es el deseo de liderar. Esta competencia no está necesariamente solo presente en personas con cargos directivos, sino que también se puede expresar en

formas de autoridad no formales. Se relaciona muy de cerca con la competencia de trabajo en equipo. Los comportamientos típicos de una persona con liderazgo incluyen que pueda informar a su gente, realizar un esfuerzo por tratar a todos los miembros del equipo por igual. Usa estrategias complejas para promover que todos se mantengan motivados y productivos como realizar estrategias y actividades. Se asegura que las necesidades prácticas del grupo se satisfagan, como la obtención de materiales. Finalmente, se asegura que otros puedan estar convencidos de la misión, metas, agenda, clima y políticas <sup>(27)</sup>.

#### 2.2.1.2.5. *Orientación al logro*

Esta dimensión engloba la preocupación por culminar los trabajos de una manera óptima, buscando siempre superar los estándares de excelencia que se hayan establecido. Estos estándares pueden haberse dado a nivel individual, es decir, el trabajador mismo, u organizacional, desde la empresa. Se enfoca principalmente en los objetivos que tiene la organización e implica que se realice un cuestionamiento de los procesos que realiza el área y su efectividad, lo que falta para cambiarlo o mejorarlos, de una manera tal que se puedan conseguir los objetivos de manera efectiva <sup>(25)</sup>.

De acuerdo a Spencer y Spencer, esta competencia es la preocupación por el trabajar bien al competir con algún estándar de excelencia. Como ya se mencionó, este estándar puede ser autoimpuesto o incluso algo que nadie hizo (innovación) o de acuerdo al desempeño en alguna actividad anterior que sea similar (búsqueda de la mejora), una

medición objetiva (orientación a resultados) y el desempeño de otros (competitividad). Otros nombres de esta capacidad incluyen orientación a resultados, orientación a la eficiencia, preocupación por los estándares, enfoque en la mejora, etc. Una persona con esta competencia se demuestra mediante el cumplimiento de estándares en todos sus trabajos, en el establecerse retos y metas que logra alcanzar, realizando análisis de costo beneficio y tomando riesgos calculados <sup>(27)</sup>.

#### 2.2.1.2.6. *Desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación*

La sexta dimensión de la competencia se refiere a la capacidad de los empleados para lograr los objetivos establecidos por la agencia a través de diversas actividades y tareas. En esa línea, la resolución de conflictos es una técnica que te permite analizar y presentar puntos de vista conflictivos en una situación. Una solución significa ofrecer caminos alternativos que satisfagan a ambas partes. Finalmente, la negociación es el proceso y la habilidad de llegar a un acuerdo entre diferentes puntos de vista <sup>(43)</sup>.

De acuerdo al modelo de Spencer y Spencer, esta dimensión coincide con la competencia de trabajo de equipo y cooperación, indican que otros nombres de esta competencia en la administración de grupos, facilitación de grupos, manejo de clima y motivación. En ese sentido, una persona tiene esta competencia solicita ideas y opiniones de todos para ayudarse en tomar decisiones o realizar planes, mantiene circulando la información actualizada de lo que está ocurriendo con la empresa, le equipo. Expresa expectativas positivas de otros y les motiva a empoderarse, les hace sentir fuertes e importantes <sup>(27)</sup>.

#### 2.2.1.2.7. *Valores*

Estos valores pueden entenderse como aquellas directrices que modelan y guían el comportamiento del trabajador. Estos valores se demuestran en el comportamiento y normalmente se utilizan para poder lograr un buen ambiente laboral de acuerdo al beneficio social <sup>(40)</sup>.

De acuerdo a lo propuesto por el MINSA, esto se alinearía con la competencia del compromiso ético, esto es que el personal demuestre responsabilidad en sus actitudes y acciones. La persona entonces sigue valores y principios como la justicia, bien común, dignidad de la persona y el derecho a la salud de acuerdo a la demanda de la sociedad y sus miembros. La forma de evaluar esta competencia es mediante la observación de su trabajo de acuerdo a estos valores o si cumple con sus tareas oportunamente y con calidad <sup>(11)</sup>.

#### 2.2.2. **Calidad de la atención**

La calidad es un término algo difícil de definir y elusivo para quienes intentan definirlo, desde la teoría o desde el punto de vista del consumidor. Se le asocia con cualidades buenas o positivas, pero no se puede definir de una manera amplia y depende del contexto y al objeto al que se le quiere atribuir si es de calidad o no. Entonces, la calidad se ha conceptualizado como el cumplimiento de requerimientos, ya sea internos o externos, especialmente para bienes. Sin embargo, este conocimiento resulta insuficiente al momento de hablar de servicios y lo que significa calidad en los servicios <sup>(9)</sup>.

Esto se debería a la característica abstracta e intangible de los servicios, los cuales necesitarían de una especial atención para que puedan satisfacer al usuario <sup>(44)</sup>. Para poder hablar de calidad y lo que significa y refiere respecto a los servicios, se tendría que abordar de manera específica lo que significa la calidad en los servicios de salud. Sin embargo, también es importante resaltar que esta conceptualización aún es muy amplia, ya que la calidad puede depender incluso de cada individuo, como lo frasea Gilmore, para cada miembro de una institución de salud, la calidad es algo diferente para un cirujano, para un administrador, para el paciente; para el primero puede ser la recuperación y dada de alta de manera puntual, sin infecciones; para el segundo es que se cumplan con los papeleos necesarios y no sea perjudique económicamente ni al paciente ni a la institución y para el paciente puede ser el resultado inmediato de la cirugía, si está libre de dolor. La calidad siempre es subjetiva y depende del criterio de quien la analiza <sup>(3)</sup>.

#### **2.2.2.1. *Calidad de atención en servicios de salud***

Como se ha visto, a todo producto humano se le puede atribuir calidad de manera implícita; en ese sentido, la salud no es la excepción <sup>(45)</sup>. Especialmente porque a la salud se le conoce como el servicio universal, la salud, sobre todo, es un derecho al que todo ser humano se suscribe a disfrutar de los más altos estándares de salud como uno de los derechos fundamentales <sup>(46)</sup>.

La calidad entonces es definida por la OMS como la conjugación y articulación de una serie de factores como un uso eficiente de los recursos,

tanto económicos como humanos, contar con profesionales de alto nivel de excelencia, procurar el mínimo de riesgos para los usuarios o pacientes, su máxima satisfacción y lograr finalmente un impacto positivo en su salud <sup>(3)</sup>.

La calidad ha sido abordada por otros organismos relacionados a la salud (La Comisión Conjunta de los Estados Unidos) como “desempeño institucional”, un término más preciso ya que implica algo más concreto que la palabra calidad. Este cuenta con dos dimensiones <sup>(3)</sup>.

- Hacer lo correcto. Implica la eficacia y adecuación del servicio que se ofrece ya sea un procedimiento o tratamiento. Esta eficacia se debe dar en base a la condición particular de usuario ya que de esta información base se puede decidir qué nivel o grado de atención o intervención es necesario para el paciente y cuál es la mejor ruta de acción para conseguir el objetivo planteado. Asimismo, está la adecuación; es decir, lo adecuado que resulta una prueba, test, procedimiento, tratamiento o servicio que sea específico a lo requerido por el paciente y a lo que necesite, entonces es el grado en que la atención o intervención es relevante para satisfacer las necesidades clínicas o de salud del usuario, según el conocimiento que maneje el profesional <sup>(3)</sup>.
- Hacer lo correcto correctamente. Esta dimensión habla de la disponibilidad, puntualidad, efectividad, seguridad, eficiencia, respeto y cuidado. Esto quiere decir que el grado que la atención o intervención asignada al paciente o usuario debe estar disponible al requerimiento de las necesidades del paciente; que la atención sea

en el momento adecuado y que todo procedimiento, test, tratamiento sean proporcionados a tiempo tras una coordinación de los miembros de la institución de una manera segura, sin riesgos para el paciente y otros; la eficiencia se refiere a que los resultados y recursos se relacionen directamente. Finalmente, se considera cómo es que el usuario o acompañante pueden participar en todo proceso de toma de decisiones con sensibilidad y respeto de las necesidades, expectativas y diferencias que pueden existir entre los individuos <sup>(3)</sup>.

En un contexto más específico, la calidad para el Programa de Hemoterapia y Banco de Sangre (PRONAHEBAS), depende de los elementos de gestión de la calidad que se han establecido para ser cumplidos en su cabalidad por todos los centros adscritos dentro de Red Nacional de Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre. Estos son los siguientes <sup>(47)</sup>.

- Organización. La importancia de la organización para la calidad comprende un proceso de introducción hacia el sistema de calidad de la institución, cuyos trabajadores deben organizarse a fin de lograr el máximo rendimiento posible tanto en su estructura orgánica, tecnológica y organizativa <sup>(48)</sup>. La finalidad de este lineamiento implica establecer de manera precisa cuál es la línea de autoridad, tanto orgánica como funcional en toda la Red. Esta línea incluye los aspectos técnicos a nivel asistencial y administrativo para que puedan cumplir con los lineamientos de calidad <sup>(47)</sup>.



- Recursos. Gestionar adecuadamente los recursos significa asegurar que los miembros de la entidad laboral se encuentren satisfechos y seguros de la designación de las responsabilidades laborales, para que estos se encuentren seguros de la cantidad de trabajo a desarrollar<sup>(49)</sup>. Este tiene como objetivo garantizar la capacidad y permanente desarrollo y actualización de competencias del recurso humano de la Red. Este desarrollo y actualización se logrará mediante educación, formación, habilidades y experiencia<sup>(47)</sup>.
- Equipamiento. Contar con el equipamiento necesario es esencial para ofrecer una atención de calidad, ya que esto significa que el paciente podrá ser atendido eficientemente de acuerdo a los requerimientos que este necesite<sup>(49)</sup>. Su finalidad es asegurar que se realicen los procedimientos adecuados y que los productos y equipos cumplan con normas técnicas y sean de calidad, especialmente los equipos críticos como balanzas, centrífugas, incubadoras, etc.; lo mismo con las atenciones, las cuales tienen que satisfacer a los usuarios<sup>(47)</sup>.
- Asuntos relacionados con el proveedor y el usuario. Este lineamiento se ha pensado para que se pueda conseguir la satisfacción de proveedores de sangre y derivados como de los usuarios de estos. Esta satisfacción debe ser conseguida mediante la adquisición de insumos y bienes los cuales deben de cumplir con criterios de calidad establecidos por normas técnicas y normas legales de adquisición a la fecha. Es importante resaltar que se

incluye en este el marketing de los productos y servicios ofrecidos por los Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre <sup>(47)</sup>.

- *Control del proceso.* El objetivo de este lineamiento es satisfacer a los usuarios con la calidad y eficiencia de los procesos o actividades, productos y atención brindadas. Mediante el diseño y control de los procesos, lo que incluye análisis y mejora, validación, control, evaluaciones continuas, etc., ya sea mediante prevención o detección de errores y su posterior corrección <sup>(47)</sup>.
- *Documentos y Registros.* Esto con el objetivo de garantizar que exista fluidez en la transmisión de información, la cual esté permanentemente disponible, sea oportuna a las necesidades del usuario y del personal y se mantenga actualizada con la información más reciente <sup>(47)</sup>. Es importante que se tenga una clasificación documentada de los egresos de los pacientes atendidos, y de donde fueron derivados estos <sup>(50)</sup>.
- *Incidentes, errores, accidentes, no conformidades y complicaciones.* La finalidad de este lineamiento es asegurar la calidad de los productos y atenciones ofrecidos por la Red. Esto se logra mediante el control por prevención, antes de ocurrido el error o incidente, y la aplicación de las medidas correctivas una vez detectado el incidente o accidente según sea necesario. Sugieren que primero se detecte y reporte los incidentes, se evalúe e investigue, y se apliquen medidas preventivas o correctivas según sea pertinente para el caso <sup>(47)</sup>.

- *Evaluación internas y externas.* Este lineamiento se ha planteado para que se pueda asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad sea eficaz y eficiente. Esto se conseguiría mediante una evaluación interna y externa. La evaluación interna consiste de una autoevaluación a cargo de los directivos o de una evaluación interinstitucional. La evaluación externa puede ser una a cargo directo del PRONAHEBAS, un control de calidad externo por auditoría o mediante una evaluación interinstitucional entre centros de hemoterapia de instituciones diferentes <sup>(47)</sup>.
- *Mejoramiento del proceso a través de medidas preventivas y correctivas.* La finalidad de este lineamiento es asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantenga en un mejoramiento continuo. Las medidas preventivas consisten en detectar, analizar y resolver situaciones que pueden o tienen la posibilidad de convertirse en problemas o no conformidades. Las medidas correctivas por su parte implican eliminar aquello que ha causado el problema o inconformidad. Estas medidas son establecidas para conocer y evaluar la satisfacción del usuario, que en caso no se consiga, se puedan recibir, registrar, analizar y resolver sus reclamos <sup>(47)</sup>.
- *Centro de Trabajo y Seguridad.* En este se busca asegurar que los centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre autorizados tengan condiciones de trabajo saludables y seguras, que los establecimientos sean adecuados y seguros, de tal manera que

cumplan con las normas de bioseguridad. Unos elementos a considerar son la evaluación y adecuación de los ambientes de trabajo, implementación de medidas que garanticen la bioseguridad, etc<sup>(47)</sup>.

#### 2.2.2.2. *Modelo de calidad de la atención médica Avedis Donabedian*

Para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud, se tiene como referencia obligatoria al modelo de calidad de atención médica desarrollado por el médico Avedis Donabedian (1966), quien estableció tres dimensiones y sus respectivos indicadores para la evaluación de la calidad de atención; este se compone por la dimensión estructura, dimensión proceso y la dimensión resultado. La relación entre estos tres indicadores generó reflexiones importantes sobre la calidad en este tipo de servicios. A continuación, la siguiente figura evidencia dicho modelo<sup>(51)</sup>.

**Figura 1**

*Modelo de calidad de atención médica*



Nota. Tomado de “Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis”, Torres y Vásquez (2015), Compendium XVII (35), P. 69, Venezuela<sup>(51)</sup>.

En el diseño de este modelo se presentan la dimensión de la estructura, esta se compone de las características físicas, organizacionales y asistenciales. La dimensión proceso, se encuentra estructurada por las acciones que se desarrollan para tratar al paciente; mientras que el resultado bien a ser los logrado después de la atención al paciente, generalmente es la mejoría de aquellos; aunado en las actitudes, la conducta y los conocimientos adoptados<sup>(51)</sup>.

Desde la concepción de Donabedian, la calidad hace referencia a alcanzar los mayores beneficios que se puedan de la atención sanitaria, cuya atención recae en los menores riesgos posibles para la atención de los pacientes. El autor definió a la calidad de atención como una propiedad médica que puede ser alcanzada en diversos niveles, alcanzar altos beneficios sin que ello signifique tomar mayores riesgos; es decir, lograr una adecuada atención con los menores riesgos para el paciente en concordancia con los recursos y los valores sociales imperantes<sup>(52)</sup>.

### **2.2.2.3. *Service Quality***

La calificación del nivel de la calidad del servicio debe estar a cargo de los usuarios de este ya que, si el servicio cumple con sus expectativas o no encuentran deficiencias de acuerdo a estas, entonces, la calidad del producto puede ser evaluada. La calidad en el servicio es una cualidad que solo puede ser percibida por el usuario, por lo que es subjetiva<sup>(53)</sup>. Debido al uso constante, el SERVQUAL ha servido para apoyar a la conceptualización de la calidad de los servicios de diversos ámbitos de acuerdo cinco dimensiones<sup>(54)</sup>.

#### 2.2.2.3.1. *Fiabilidad*

En el modelo original refiere a la consistencia del desempeño y confianza. Significa que el proveedor del servicio logra realizarlo de la manera correcta al primer intento; asimismo, significa que el proveedor del servicio respeta sus promesas o plazos autoimpuestos. Ya que este modelo se había realizado en diversas industrias, el autor señala que ejemplos de fiabilidad son el cargo correcto en las boletas, mantener registros de manera correcta y brindar el servicio en el tiempo asignado <sup>(9)</sup>.

En el sistema de salud, esta dimensión se puede observar mediante la capacitación del personal, para una alta calidad del servicio el personal debe estar capacitado de manera correcta para orientar y explicar de manera que se entienda <sup>(7)</sup>, un requerimiento que el PRONAHEBAS ha establecido en sus manuales, asegurándose de enfatizar en las competencias de estos, entendiendo que estas son la base de un buen desempeño <sup>(47)</sup>. Además, está el respeto por el horario y la programación de la cita, lo cual coincide con la noción de “hacer lo correcto correctamente”, donde se prioriza la puntualidad, efectividad, seguridad y respeto por el usuario y se enfatiza que los servicios de salud deben de estar a su disposición según sus necesidades y con respeto a su tiempo <sup>(47)</sup>.

#### 2.2.2.3.2. *Capacidad de respuesta*

El modelo original indica que esta dimensión concierne la disposición y voluntad de los trabajadores para proveer el servicio, incluso entendiéndose como una disponibilidad constante o que el servicio esté

abierto a toda hora. En los rubros donde se realizó el modelo original, se contempla que esta dimensión se demuestra mediante la respuesta de mensajes y confirmaciones de recepción de manera inmediata, responder llamadas rápidamente y tener iniciativa a la hora de ofrecer los servicios <sup>(9)</sup>.

En los servicios de salud, los indicadores de capacidad de respuesta son la rapidez de atención en el módulo de atención o en caja o farmacia u otro servicio dentro de la institución como laboratorios, ya sea en la entrega de resultados o en la toma de muestras o exámenes <sup>(7)</sup>. Al igual que la dimensión anterior, esta dimensión refiere también a “hacer lo correcto correctamente” ya que son las características de efectividad y disponibilidad las que resaltan en esta dimensión <sup>(3)</sup>. Respecto a los lineamientos del PRONAHEBAS, podría relacionarse con la fluidez con la que desean que realice la atención o con los asuntos relacionados con el proveedor y el usuario en el sentido que se busca garantizar la satisfacción de ambos <sup>(47)</sup>.

#### 2.2.2.3.3. *Seguridad*

En el modelo original, esta dimensión refiere a cómo se garantiza que el servicio se realice libre de peligros o riesgos para el usuario o el personal. Esto implica seguridad física para el personal y usuario, así como la confidencialidad en el trato de los datos del usuario <sup>(9)</sup>.

En el sector salud, se ve la competencia, credibilidad que inspire confianza por parte del personal. Entonces, se puede ver los indicadores de cuidado de la privacidad del usuario durante la consulta, que el personal que lo atiende o el médico específicamente realice una examinación completa y

exhaustiva. Finalmente, que el personal de salud inspire confianza en la persona. En primer lugar, está la adecuación del proceso de “hacer lo correcto”, es decir, satisfacer las necesidades del usuario y “hacer lo correcto correctamente” pues está la seguridad de este, cuidando de riesgos al paciente <sup>(3)</sup>. El PRONAHEBAS hace más énfasis en cómo se garantiza esta seguridad mediante elementos del centro en sí mismo y la implementación de medidas de bioseguridad <sup>(47)</sup>.

#### 2.2.2.3.4. *Empatía*

En el modelo original de 1986 no hay una dimensión como tal llamada “empatía”, pero posteriormente se ve que incluye el entender o conocer al usuario y la cortesía. En ese sentido, está cómo es que el personal hace el esfuerzo de entender y escuchar las necesidades del usuario, así como que esté desenvolviéndose de manera cortés, con respeto y consideración. De este modo, envuelve el aprender y entender qué es lo que el usuario quiere de manera específica, proveer una atención individualizada y reconocer a un usuario que ya han atendido antes y de manera constante. Asimismo, está la consideración y amigabilidad del personal <sup>(9)</sup>.

En el sector salud se entiende esta dimensión como esa que concierne al trato amable y respetuoso, con interés. Asimismo, implica que el personal pueda entender al paciente y pueda ser entendido por él, consiguiendo que este tenga un entendimiento completo de lo que está sucediendo, sus tratamientos, pasos del proceso, etc. El ser entendido implica una eficacia en el trato con el paciente, es hacer lo correcto, hacerlo correctamente implicaría en esta dimensión el respeto y cuidado por el



paciente <sup>(3)</sup>. El PRONAHEBAS coincide con esto en el sentido que es parte de las competencias contempladas en recursos humanos <sup>(47)</sup>.

#### 2.2.2.3.5. *Elementos tangibles*

Esta sería la dimensión más evidente de observar ya que implica toda evidencia física: las instalaciones, el local, la apariencia del personal, las herramientas o equipo usado para proveer el servicio y las representaciones físicas del servicio. <sup>(9)</sup>.

En el sector salud se incluye lo mencionado sobre las instalaciones físicas, los equipos utilizados, el personal y los instrumentos que utilizan. Entonces, están los carteles o afiches o cualquier tipo de señalización que sea presentable y entendible, que logren su objetivo de orientar al usuario <sup>(7)</sup>. En el PRONAHEBAS esto se contempla con el lineamiento de equipamiento, donde se procura que los productos y equipos sean de calidad de acuerdo a las normas técnicas vigentes; así como en los lineamientos del centro de trabajo y seguridad <sup>(47)</sup>.

De acuerdo a estas dimensiones, se puede decir que la calidad en los servicios de salud se puede observar por los altos niveles que perciben los donantes sobre los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### 2.3. Marco conceptual

- **Adaptabilidad:** Capacidad del trabajador de adaptarse a situaciones demandantes o nuevas y mantener un desempeño constante <sup>(19)</sup>.

- **Autocontrol:** Capacidad del trabajador de regular impulsos y emociones de manera consciente y mantenerse en equilibrio personal y relacional <sup>(45)</sup>.
- **Calidad:** Cualidad de un producto o servicio asociado a propiedades buenas que cumplen con las expectativas del usuario o cliente <sup>(9)</sup>.
- **Capacidad de influencia:** Capacidad del trabajador de generar un cambio en el punto de vista o comportamiento de otra persona <sup>(27)</sup>.
- **Capacidad de respuesta:** Indicador de calidad de atención que implica lo listo y dispuesto que está el personal de responder al usuario <sup>(9)</sup>.
- **Competencias:** Habilidades o capacidades que tiene la persona, en el enfoque de recursos humanos, estas habilidades están orientadas a poder conseguir objetivos de la organización y a poder desenvolverse correctamente en un puesto de trabajo <sup>(17)</sup>.
- **Confiabilidad:** Es un indicador de calidad que implica la ejecución del servicio de salud con eficacia, cuidado y seguridad <sup>(7)</sup>.
- **Elementos tangibles:** Es un indicador de calidad que se refiere a aquellos componentes físicos del servicio como las instalaciones, equipos y apariencia del personal <sup>(9)</sup>.
- **Empatía:** Como indicador de calidad se entiende como el trato personalizado y esfuerzo por entender al cliente por parte del personal de atención <sup>(7)</sup>.

- **Liderazgo:** Capacidad del trabajador de influir, guiar y motivar a un grupo o equipo hacia la consecución de un objetivo en común <sup>(27)</sup>.
- **Desempeño laboral:** Capacidad de lograr los objetivos, realizar actividades y cumplir con las tareas establecidas <sup>(40)</sup>.
- **Negociación:** Es la capacidad de poder lograr un proceso de conciliación entre dos partes contendientes mediante el intercambio de compromisos para resolver sus diferencias <sup>(40)</sup>.
- **Orientación al logro:** Es la competencia de poder poner todo el esfuerzo como individuo en cumplir los objetivos de manera exitosa de acuerdo a estándares <sup>(27)</sup>.
- **Resolución de conflictos:** Capacidad del trabajador de poder lidiar de una manera efectiva mediante el despliegue de comportamientos y estrategias con una situación donde dos puntos de vista irreconciliables se encuentran <sup>(55)</sup>.
- **Seguridad:** Como indicador de calidad, se entiende a la seguridad como la ausencia de peligro o riesgo <sup>(9)</sup>.
- **Valores:** Son aquellas características del individuo, sus cualidades, aquellas directrices que guían a la existencia humana y que son propios de esta <sup>(40)</sup>.
- **Hemoterapia:** Práctica médica que implica el conocimiento del uso apropiado de la sangre, sus componentes y derivados <sup>(56)</sup>

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo de julio a diciembre de 2021.

#### 3.2. Variables

##### 3.2.1. Definición conceptual

###### 3.2.1.1. *Competencias laborales*

La Competencia Laboral puede ser definida como la capacidad integral de una persona para tener un desempeño eficaz en el trabajo y las demandas específicas que este requiere; lo logra al disponer de sus conocimientos, destrezas y aptitudes para hacer ejercicio de su profesión <sup>(25)</sup>. Así, las competencias laborales son las habilidades, destrezas y capacidades que el trabajador posea <sup>(15)</sup>.

###### 3.2.1.2. *Calidad de atención*

El concepto de calidad depende del contexto en el que se le enmarque y de quien lo evalúe <sup>(3)</sup>. En el caso de los servicios de salud, la calidad es definida por la OMS como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, minimizar los riesgos para el paciente, su alta

satisfacción con los servicios y finalmente, pero no menos importante, un impacto final y positivo en la salud <sup>(3)</sup>.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. *Competencias laborales***

Las competencias laborales son las habilidades que permiten a la persona desenvolverse óptimamente en su puesto de acuerdo a siete dimensiones: autocontrol (capacidad de autorregularse del trabajador), adaptabilidad (capacidad de poder adaptarse), capacidad de influencia (capacidad de influir en perspectivas y acciones), liderazgo (capacidad de tener poder y estilo de liderazgo que cree un buen clima laboral), desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación (capacidad de ejercer sus funciones, resolver conflictos con nuevas perspectivas y negociar), valores (capacidad de poder guiarse de ciertas directrices) y orientación a logro (capacidad de poder concentrarse en el objetivo y conseguirlo).

#### **3.2.2.2. *Calidad de atención***

La calidad en los servicios de salud se puede observar por los niveles que perciben los donantes sobre los elementos tangibles (limpieza, ubicación, accesibilidad, ventilación, iluminación, etc. de las instalaciones), confiabilidad (respecto a la capacitación del personal, tiempo de espera y respeto al orden de atención o resultados), capacidad de respuesta (sobre el trato cortés del personal, horarios y compromiso con estos, rapidez en la atención y respuesta oportuna), seguridad (la accesibilidad de la información, orientación y atención de manera rigurosa y acertada,

ambientes seguros) y empatía (más relacionado a la paciencia, amabilidad y respeto que demuestre el personal).

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable competencias laborales*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de medición
Competencias laborales	Las competencias laborales son las habilidades, destrezas y capacidades que el trabajador posea <sup>(11)</sup> para tener un desempeño eficaz en el trabajo y las demandas específicas que este requiere; lo logra al disponer de	Las competencias laborales son las habilidades que permiten a la persona <sup>(11)</sup> desenvolverse óptimamente en su puesto de acuerdo a las siete dimensiones: autocontrol, adaptabilidad, capacidad de	Autocontrol	Porcentaje de colaboradores según su nivel de autocontrol tanto emocional como conductual.	1: Totalmente desacuerdo	en Cualitativa
			Adaptabilidad	Porcentaje de colaboradores según su nivel de adaptabilidad: solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad	2: Algo desacuerdo	en Ordinal
			Capacidad de influencia	Porcentaje de colaboradores según su nivel de capacidad de ejercer influencia: identificación e internalización.	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
			Liderazgo	Porcentaje de colaboradores según su nivel de Liderazgo: el poder, comprensión fundamental de las personas, inspirar a las personas para que	4: Algo de acuerdo	
					5: Totalmente de acuerdo	

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índice</b>	<b>Escala de medición</b>
	sus conocimientos, destrezas y aptitudes para hacer ejercicio de su profesión (18).	influencia, liderazgo, desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación, valores y orientación a logro.		apliquen sus capacidades y estilo de líder y el clima que produce.		
			Desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación	Porcentaje de colaboradores según su nivel de desempeño laboral, capacidad de resolución de conflictos y negociación: nivel de ejecución, técnica que ofrece vías alternativas y acuerdos.		
			Valores	Porcentaje de colaboradores según su nivel de valores: comportamiento y beneficio social.		
			Orientación al logro	Porcentaje de colaboradores según su nivel de orientación al logro: posibilidad, capacidad y merecimiento.		



**Tabla 3***Operacionalización de la variable calidad de atención*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de medición
Calidad de atención	En el caso de los servicios de salud, la calidad es definida por la OMS como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, minimizar los riesgos para el paciente, su alta satisfacción con los servicios y finalmente,	La calidad en los servicios de salud se puede observar por los altos niveles que perciben los donantes sobre los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de	Confiabilidad	Capacitación del personal	1: Nunca	Cualitativa
				Tiempo de espera para la atención	2: Casi nunca	
				Respeto en el orden de atención	3: Algunas veces	Ordinal
				Insumos necesarios para la atención	4: Casi siempre	
				Abastecimiento de reactivos	5: Siempre	
				Tiempo de espera de los resultados		
				Capacidad de respuesta	Trato cortés	
					Horarios de atención adecuados	
					Tiempo de espera en la atención	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de medición
	pero no menos importante, un impacto final y positivo en la salud <sup>(1)</sup> .	respuesta, seguridad y empatía.	y	<hr/> Compromiso en la atención <hr/> Atención rápida <hr/> Respuesta oportuna a reclamos <hr/>		
			Seguridad	<hr/> Información oportuna <hr/> Orientación profesional acertada <hr/> Atención de personal capacitado <hr/> Medidas de bioseguridad usadas en la atención <hr/> Ambientes seguros <hr/>		
			Empatía	<hr/> Paciencia del personal <hr/> El personal brinda adecuada información <hr/> Amabilidad y respeto del personal <hr/>		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de medición
				Información oportuna de entrega de resultados		
				Atención preferencial		
			Elementos tangibles	Limpieza de instalaciones		
				Ubicación, fácil acceso		
				Ventilación e iluminación		
				Estado de los equipos		
				Material informativo		
				Presentación del personal		

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

El método que se utilizó en el presente trabajo de investigación está basado en el método científico. “El método científico es el camino que nos permite alcanzar un resultado o un objetivo, es un modo razonado de indagación que está constituido por una serie de etapas para producir conocimiento”<sup>(40)</sup>.

#### **4.2. Tipo de investigación**

##### 4.2.1 Según el propósito:

La investigación es básica, porque mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. Este tipo de investigación persigue la generalización de sus resultados con la perspectiva de desarrollar una teoría basada en principios y leyes<sup>(57)</sup>.

##### 4.2.2 Según la intervención del investigador:

La investigación es observacional, porque no existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador<sup>(67)</sup>.

##### 4.2.2 Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio:

La investigación es de corte transversal, donde se realiza la recolección y análisis de los datos en un momento determinado. Evidenciar

el problema en un contexto específico acorde a los elementos circunstanciales <sup>(58)</sup>.

#### 4.2.3. Según la planificación de la toma de datos:

La investigación es prospectiva, ya que los datos necesarios para el estudio son recogidos para el propósito de la investigación (primarios). Por lo que, posee control del sesgo de medición <sup>(67)</sup>.

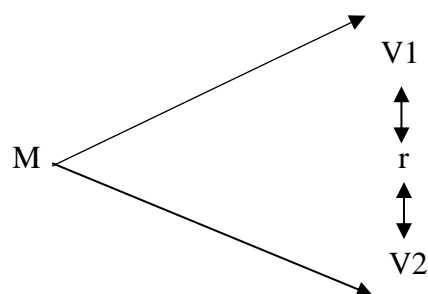
### 4.3. Nivel de investigación

El nivel de este estudio es descriptivo correlacional; es decir, la pregunta de investigación se cuestionó sobre la relación entre dos variables que son las competencias laborales y la calidad de atención. Las investigaciones de nivel correlacional centran su interés en analizar el comportamiento de un fenómeno en relación a una variable <sup>(59)</sup>.

### 4.4. Diseño de la investigación

Este estudio utilizó un diseño cuantitativo, no experimental, transeccional – correlacional, pues no se realizó manipulaciones de las variables; en cambio, estas fueron observadas tal como son y se expresan en la muestra sin ningún tipo de intervención <sup>(58)</sup>.

Simplificándose:



M	=	Muestra
V1	=	Primera variable (Competencias laborales)
V2	=	Segunda Variable (Calidad de atención)
r	=	Relación que existe

#### **4.5. Población y muestra**

##### **4.5.1. Población**

La población estuvo conformada por los 1500 donantes que acuden al servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

##### **4.5.2. Muestra**

La muestra estuvo compuesta por donantes que acuden al servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. El muestreo que se realizó con la población de donantes fue probabilístico aleatorio simple; es decir, todos los sujetos pertenecientes a la población, tienen la posibilidad y la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra <sup>(57)</sup>. Con la finalidad de calcular cuántos participantes se necesitaría, se utilizó una fórmula que se resolverá a continuación (58). El cálculo de la muestra (n) que será extraída del total de la población (N = 1500) se dará mediante fórmula con un nivel de confianza al 95% (Z = 1.96), una probabilidad de éxito de 50% (p = 0.5) y una probabilidad de fracaso del 50% (q = 0.5). Se sigue las recomendaciones generales y se tiene un margen de error del 5% (E = 0.05).

$$n = \frac{Z^2 \cdot \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right) p \cdot (1 - p) \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right) p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times (1 - 0.5) \times 0.5 \times (1 - 0.5) \times 1500}{0.05^2 \times (1500 - 1) + 1.96^2 \times (1 - 0.5) \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

$$n = 306$$

De acuerdo a la fórmula, el tamaño de la muestra de estudio tendrá un tamaño de 306.

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

##### 4.6.1 Técnica:

La técnica que se ejecutó en este estudio es la encuesta. Esta técnica viene a ser muy efectiva para establecer las relaciones estadísticas entre dos a más variables, dado que las características permiten describir el comportamiento estadísticas de las cuestiones analizadas <sup>(58)</sup>.

##### 4.6.2 Instrumento:

Se aplicó el cuestionario virtual SERVQUAL modificada (ANEXO 3) y validado por el Dr. Emilio Cabello Morales y el Ministerio de Salud, para valorar la satisfacción de los usuarios en el primer nivel de atención <sup>(59)</sup> <sup>(60)</sup>, siendo dicho cuestionario evaluado, modificado y adaptado a la realidad del lugar donde se realiza el estudio teniendo en cuenta las observaciones y aportes de tres expertos en el área.

Estableciéndose de la siguiente manera:

- Treinta preguntas de expectativas y la misma cantidad de las percepciones, divididas en las 5 dimensiones de apreciación de la calidad como se muestra a continuación:

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Código:

Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información sobre las competencias laborales que usted ha percibido del personal y la calidad de atención que ha recibido. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Asimismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

**I. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS**

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hemoterapia. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni acuerdo ni	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

		PERCEPCIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Confiabilidad</b>						
1	¿La información que le brindó el personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?					
2	¿El personal que trabaja en esta área le genera confianza?					
3	¿Se le atendió en el horario programado?					
4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención es adecuado?					
5	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
6	¿El personal que trabaja respeta el orden de llegada para la atención?					
7	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
8	¿El personal que lo atiende muestra interés en darle una adecuada atención?					
9	¿Observó que en su atención se contaba con el material e insumos necesarios?					
10	¿Considera que el tiempo de espera para la obtención de los resultados es adecuado?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
11	¿Los horarios de atención son adecuados?					
12	¿El personal muestra un alto grado de compromiso en la atención brindada?					
13	¿El personal es ágil a la hora de brindarle atención?					
14	¿La atención para la toma de análisis de laboratorio fue rápida?					
<b>Seguridad</b>						
15	¿Cree que el personal que lo atiende tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para dar una atención de calidad?					
16	¿El personal de salud que lo atiende cumple con las medidas de bioseguridad en la atención (uso de guantes, mascarilla y lavado de manos)?					
17	¿Considera que el área o espacio de atención es apropiado para realizar el proceso de donación?					
18	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el llenado de la ficha de entrevista?					
<b>Empatía</b>						
19	¿El personal que le brindó informes lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
20	¿Recibió una adecuada información en cuanto a las condiciones y horario de la toma de muestra?					
21	¿El personal que le tomó la muestra lo trató con amabilidad y respeto?					
22	¿El personal que lo atendió le informó acerca del tiempo que dura el proceso de donación?					
23	¿El personal que lo atendió le explicó sobre los procedimientos y análisis que le realizarían?					
<b>Elementos tangibles</b>						
24	¿El servicio donde fue atendido cuenta con una adecuada ubicación y es de fácil acceso?					
25	¿El servicio que le brindaron cuenta con una adecuada ventilación e iluminación?					
26	¿Los carteles, letreros y flechas que se muestran le parecen adecuados para orientar a los donantes?					
27	¿Cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
28	¿Los ambientes y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
29	¿Las instalaciones físicas del área donde lo atendieron (edificio, puertas, ventanas, área de espera) se muestran limpias y en buenas condiciones?					
30	¿El personal que lo atendió hace uso adecuado de su uniforme mostrándose limpio y presentable?					



Confiabilidad: Del uno al diez.

Capacidad de respuesta: Del once al catorce.

Seguridad: Del quince al dieciocho.

Empatía: Del diecinueve al veintitrés.

Elementos tangibles: Del veinticuatro al treinta.

- Para cada pregunta se usaron los respectivos ítems de la escala numérica del uno (menor calificación) al cinco (como la mayor).

Este cuestionario se utiliza para medir, cuantificar o evaluar la percepción de la calidad de atención. El enfoque que utiliza esta escala es subjetivo, desde el que se reconoce la importancia de las expectativas previas a la atención y percepciones de los usuarios o pacientes una vez que hayan recibido el servicio <sup>(23)</sup>. Si bien la validez de su estructura factorial es puesta en duda por varios autores, las cinco dimensiones son las más utilizadas y adaptadas <sup>(54)</sup>. Asimismo, cuenta con buenas propiedades psicométricas, en la adaptación más cercana al contexto del Servicio de Hemoterapia, la confiabilidad reportada fue de 0.98 <sup>(7)</sup>. Esta escala cuenta de cinco dimensiones:

#### **4.6.1.1. Fiabilidad**

Esta dimensión refiere a la eficacia y seguridad con la que se ejecuta el servicio <sup>(9)</sup>. En el sector salud se refiere a cómo es que el personal transmite de manera clara la información necesaria para el usuario <sup>(7)</sup>. Esta dimensión cuenta con una confiabilidad más que adecuada al tener un alfa

de Cronbach en un estudio previo mayor a 0.7 <sup>(10)</sup>. Esta dimensión contiene 10 ítems formulados como afirmación para la expectativa y como pregunta para las percepciones. Por ejemplo, para la expectativa está “Que la consulta se realice en el horario programado” y para la percepción está “¿Se le atendió en el horario programado?”

#### **4.6.1.2. Capacidad de respuesta**

Esta dimensión incluye la habilidad de atender a tiempo y según la programación al usuario, que esta atención sea rápida y que la espera sea poca en los servicios de laboratorio o farmacia <sup>(7)</sup>. Esta dimensión cuenta con una confiabilidad más que adecuada al tener un alfa de Cronbach en un estudio previo mayor a 0.7 <sup>(10)</sup>. Agrupa 4 ítems, los cuales están formulados como expectativa y percepción: “Que los horarios de atención son adecuados” y “¿Los horarios de atención son adecuados?”.

#### **4.6.1.3. Seguridad**

Se define como la capacidad de mantener fuera de peligro o riesgo al usuario <sup>(9)</sup>. En el sector salud refiere al respeto por la privacidad y la confidencialidad de los datos, información oportuna, medidas de bioseguridad etc. <sup>(7)</sup>. Esta dimensión cuenta con una confiabilidad más que adecuada al tener un alfa de Cronbach en un estudio previo mayor a 0.7 <sup>(10)</sup>. Contiene 4 ítems, en la versión de expectativas se tiene “Que el personal que lo atienda tenga la capacidad necesaria para dar una atención de calidad” y para la percepción de este mismo ítem es “¿Cree que el personal que le atiende tiene la capacidad necesaria para dar una atención de calidad?”.

#### **4.6.1.4. Empatía**

Es la capacidad de paciencia, amabilidad y respeto del personal hacia la persona, lo cual le permite entenderle y poder brindarle atención oportuna y adecuada que pueda entender <sup>(7)</sup>. En una versión anterior cuenta con una confiabilidad adecuada, mayor a 0.7 <sup>(10)</sup>. Agrupa cinco ítems formulados como expectativa y percepción: “Que el personal que lo atienda le explique sobre los procedimientos y análisis que se le hará” y “¿El personal que lo atendió le explicó sobre los procedimientos y análisis que se le hará? Respectivamente.

#### **4.6.1.5. Elementos tangibles**

Esta es la dimensión más explícita y se relaciona con el estado de las instalaciones y apariencia de los equipos y personal <sup>(9)</sup>. Para la evaluación de calidad en el sector salud está la limpieza y orden de las instalaciones, su ubicación, su accesibilidad y bioseguridad <sup>(7)</sup>. En una versión anterior que sirvió para adaptar la escala a un contexto de salud peruano, esta dimensión tiene un alfa de Cronbach mayor a 0.7 <sup>(10)</sup>. Cuenta con 7 ítems, en expectativa se formula el ítem como afirmación, por ejemplo “Que el servicio cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención” y para la percepción se formula como pregunta: “Contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?”

El siguiente instrumento fue otro cuestionario para evaluar las competencias laborales que los usuarios perciben del personal. Este cuestionario cuenta con la adaptación al contexto de esta investigación, por

lo que los ítems que originalmente estaban formulados para ser de autoevaluación, ahora son formulados desde la perspectiva del usuario o paciente de acuerdo a las siguientes 7 dimensiones originales <sup>(40)</sup>. El fraseo de los ítems se adaptó del Manual de competencias profesionales del Facultativo Especialista en Hematología y Hemoterapia de Centros de Trasmisión Sanguínea de la Agencia de calidad Sanitaria de Andalucía <sup>(63)</sup>.

Se elaboró de la siguiente manera:

- Catorce preguntas divididas en 7 dimensiones de apreciación de las competencias laborales como se muestra a continuación:

Autocontrol: Del uno al dos

Adaptabilidad: Del tres al cuatro

Capacidad de influencia: Del cinco al seis

Liderazgo: Del siete al ocho

Desempeño laboral: Del nueve al once

Valores: Del doce al trece

Orientación al logro: Catorce

- Para cada pregunta se usaron los respectivos ítems de la escala numérica del uno (menor calificación) al cinco (como la mayor).

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIAS LABORALES**

Código:

Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información sobre las competencias laborales que usted ha percibido del personal y la calidad de atención que ha recibido. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Asimismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

**I. COMPETENCIAS LABORALES**

Lea detenidamente cada una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Responda a todas y cada una de las frases marcando lo QUE DESCRIBE MEJOR LO QUE PIENSA Y LO QUE LE OCURRE HABITUALMENTE, lo que mejor caracteriza su forma de pensar y actuar. Utilice la siguiente escala de valoración

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
<b>Autocontrol</b>					
1					
2					
<b>Adaptabilidad</b>					
3					
4					
<b>Capacidad de influencia</b>					
5					
6					
<b>Liderazgo</b>					
7					
8					
<b>Desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación</b>					
9					
10					
11					
<b>Valores</b>					
12					
13					
<b>Orientación al logro</b>					
14					

*Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración*

**4.6.1.6. Autocontrol:**

Esta dimensión refiere a aquella capacidad del individuo de poder regular de manera consciente y voluntaria los impulsos con la finalidad de conseguir el equilibrio personal y relacional del trabajador. Esta dimensión

cuenta con dos componentes: Autocontrol emocional y Autocontrol conductual los cuales, como indica su nombre, se refiere a la regulación de las emociones y de los comportamientos respectivamente. En esta adaptación se consideraron 2 ítems siendo uno de ellos: El personal se muestra calmado y tranquilo”. En la versión original de la escala, el alfa de Cronbach de esta dimensión fue 0.881 <sup>(40)</sup>. En la adaptación con muestra de personal administrativo del sector salud tuvo 0.958 de confiabilidad.

#### **4.6.1.7. Adaptabilidad**

El presente factor refiere a la capacidad del individuo de poder adaptarse a un nuevo contextos, situación o tarea. Tiene tres componentes: Solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. En la versión original de la escala, el alfa de Cronbach de esta dimensión fue 0.805 <sup>(40)</sup>. Mientras tanto, en la adaptación posterior con muestra de administradores en las redes de salud, el alfa fue de 0.978. En la adaptación que se hace para esta investigación desde el punto de vista del usuario, esta dimensión cuenta con dos ítems como “El personal está llano a coordinar y brindarme información sobre la donación de sangre”

#### **4.6.1.8. Capacidad de influencia**

Esta dimensión evalúa la capacidad del colaborador de tener una forma de influencia, ya sea determinar o alterar, en los puntos de vista o comportamientos de los otros colaboradores. Tiene dos componentes: identificación e internalización. En la versión original de la escala, el alfa de Cronbach de esta dimensión fue 0.882 <sup>(40)</sup>. Asimismo, en una adaptación

posterior con personal administrativo del sector salud, el alfa de esta dimensión fue 0.967. Desde el punto de vista del cliente para la adaptación de esta investigación, esta dimensión cuenta con dos ítems como “Observo que existe una buena comunicación entre el personal que me brinda atención”.

#### **4.6.1.9. Liderazgo**

Este factor cuantifica la capacidad del individuo, sobre todo en cargos directivos, de poder realizar una influencia, inducción o poder animar y motivar al resto del personal y colaboradores para que puedan realizar con entusiasmo y voluntariedad los objetivos compartidos de la institución. Este factor tiene cuatro componentes: el poder, comprensión fundamental de las personas, inspirar a las personas para que puedan aplicar todas sus habilidades y capacidades en el desarrollo de un proyecto y el estilo del líder y el clima que este produce. En la versión original el índice de confiabilidad alfa de Cronbach fue de 0.882 <sup>(40)</sup>. En esta adaptación con el punto de vista del usuario, la dimensión cuenta con dos ítems y uno de ellos refiere: “He observado que el personal que atiende trabaja en equipo.

#### **4.6.1.10. Desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación**

Esta dimensión contiene el nivel de ejecución que pueden lograr los colaboradores; la resolución de conflictos se entiende como la técnica que emplean los colaboradores para evaluar la situación y lograr la resolución del conflicto mediante una vía alternativa y la negociación es el proceso en el que se puede lograr un acuerdo. En la población original, el alfa de

Cronbach fue de 0.732 <sup>(40)</sup>. En administrativos de redes de salud, el alfa de Cronbach de esta dimensión fue de 0.927. En la presente versión de esta escala, esta dimensión cuenta con tres ítems donde uno refiere: “El personal se muestra comprometido con su trabajo”.

#### **4.6.1.11. Valores**

El factor valores refiere a aquellas directrices que permiten que el colaborador realice sus funciones de tal manera que logra un beneficio personal y también organizacional. Este factor tiene dos ítems en esta adaptación donde uno de ellos refiere: “El personal se ha mostrado respetuoso a la hora de atenderme” En la muestra original, el alfa de esta dimensión es 0.695 <sup>(40)</sup>.

#### **4.6.1.12. Orientación al logro**

La cuarta última de las competencias laborales refiere al esfuerzo que realizan los colaboradores como individualidades, pero también como equipo; estos esfuerzos se orientan a los objetivos comunes y cumplen con las expectativas de su trabajo. En la versión original, esta escala obtuvo un 0.905 en el alfa de Cronbach. En esta misma línea, esta dimensión tuvo un alfa de Cronbach de 0.973 en un estudio con personal administrativo del sector salud. Finalmente, en esta adaptación, esta dimensión cuenta con un ítem que refiere “Percibo que el personal tiene claro sus objetivos”.

Dichos instrumentos para su aplicación contaron con una validación por juicio de 3 expertos maestros en el área:



- Dr. Lorenzo Castro Germana, Patólogo clínico, magister en Salud pública, jefe del servicio de Hemoterapia del H.R.D.C.Q. Daniel a Carrión.
- Dr. Rolando Torres Oruna, Patólogo Clínico, magister en Salud pública, personal del servicio de Hemoterapia del H.R.D.C.Q. Daniel a Carrión.
- Mg. María Lázaro Cerrón, magister en salud pública. Tecnólogo Médico de laboratorio clínico y Anatomía patológica.

Para poder aplicar el instrumento se tramitó el documento de autorización en el área de capacitación del hospital.

Una vez aplicadas las encuestas y obtenidos los datos necesarios, se procedió a tabularlos de acuerdo a la escala de numeración y de esta forma se alcanzó los objetivos planteados.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos recopilados mediante la entrevista fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS, versión 25.0. Primero, se realizaron los análisis de confiabilidad de las escalas utilizadas mediante los índices Alfa de Cronbach de ambas encuestas y de sus respectivas dimensiones. Segundo, se realizó una prueba de normalidad para ambas variables mediante el análisis Kolmogorov-Smirnov pues la muestra es mayor a 50 personas con la finalidad de conocer cómo se distribuyen los datos y poder escoger qué análisis de correlación utilizar. De acuerdo a la distribución de

datos calculada en el paso anterior, se usó la R de Pearson para datos con distribución normal o la Rho de Spearman para datos sin normalidad. En cuarto lugar, se realizó los análisis de estadística descriptiva se pidieron gráficas necesarias como histogramas para la caracterización de la muestra, y un gráfico de dispersión de datos para las correlaciones. Finalmente, es importante señalar que se tomó en cuenta una significancia asintótica bilateral menor a 0.05 para todos los análisis y pruebas de hipótesis.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

De acuerdo al reglamento de investigación de la Universidad Peruana los Andes, el presente trabajo estuvo estructurado en conformidad al artículo 30°<sup>(44)</sup> y se consideró los lineamientos éticos del artículo 27° y 28° que rigen la actividad investigativa resaltando el cumplimiento de las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulan la investigación:

a. Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales. El estudio se desarrolló con los donantes que acudieron al servicio de Hemoterapia del Hospital Carrión de Huancayo, se respetó la confidencialidad de sus opiniones, pensamientos y actitudes sin ser expuestos ante las autoridades. No existiendo ningún tipo de distinción<sup>(44)</sup>.

b. Consentimiento informado y expreso. La tesis contó con la expresión voluntaria informada, libre, inequívoca y específica, por medio de la cual los usuarios consintieron la utilización de la información para los fines fijados<sup>(44)</sup>.

c. Beneficencia y no maleficencia. En todo el proceso se aseguró el bienestar e integridad de los participantes, minimizando los efectos adversos; y el beneficio será la evidencia social acerca del tema fruto de la investigación realizada <sup>(44)</sup>.

d) Protección al medio ambiente: Según el decreto de urgencia N° 055-2020 TR: “Que dictan medidas complementarias para reforzar los sistemas de prevención, control, vigilancia y respuesta sanitaria para la atención de la emergencia producida por el COVID 19”. Se implementó las medidas de bioseguridad, brindando ambientes adecuados con la ventilación necesaria, evitando aglomeraciones, facilitando los servicios para el lavado de manos, desinfectantes como el alcohol gel, verificando el uso correcto de mascarillas y el carnet de vacunación respectivo <sup>(44)</sup>.

e) Responsabilidad: Se actuó con responsabilidad y compromiso cumpliendo paulatinamente con el desarrollo de la investigación asumiendo los logros y consecuencias a nivel personal, institucional y social <sup>(44)</sup>.

f) Veracidad: Se garantizó la autenticidad del trabajo en todas las etapas del avance, desde la formulación del problema hasta el análisis y el anuncio de los resultados <sup>(44)</sup>.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

Los resultados hallados con la aplicación de los instrumentos se muestran, a continuación, según las dimensiones de la primera variable Competencias laborales.

##### 5.1.1. Resultados de la variable Competencias laborales

Para determinar con mayor precisión el nivel de las competencias laborales, se tuvo en cuenta la escala valorativa que se compuso de las siguientes categorizaciones: bajo, medio y alto, y que ayudó a que el procesamiento estadístico sea el óptimo. La **Tabla 4** expone el baremo de la primera variable.

**Tabla 4**

*Baremo de la variable Competencias laborales*

	Nivel	Bajo	Medio	Alto
Variable	Competencias laborales	14 a 32	33 a 51	52 a 70
	Autocontrol	2 a 4	5 a 7	8 a 10
	Adaptabilidad	2 a 4	5 a 7	8 a 10
	Capacidad de influencia	2 a 4	5 a 7	8 a 10
Dimensiones	Liderazgo	2 a 4	5 a 7	8 a 10
	Desempeño laboral	3 a 6	7 a 11	12 a 15
	Valores	2 a 4	5 a 7	8 a 10
	Orientación al peligro	1 a 2	3	4 y 5

### ***A. Resultados de la dimensión Autocontrol***

Se muestra en la **Tabla 5** y **Figura 2** que el 92% de los donantes encuestados consideraron que los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital en estudio tuvieron un nivel alto de autocontrol, mientras que el 6% menciona que existe un autocontrol medio, y solo el 2% consideró que el personal tenga un autocontrol de nivel bajo o medio. Estas cifras demuestran que todo el personal del servicio de Hemoterapia tuvo un adecuado control de sus impulsos y emociones, lo cual les permitió prestar un buen servicio a los donantes, son escasos los eventos de insatisfacción de usuarios. Esta característica se manifestó en la actitud calmada y tranquila de los trabajadores, y en su buen desenvolvimiento profesional mientras cumplían con sus tareas encomendadas. Contar con un trabajador que tiene un buen nivel de autocontrol garantiza que se brindará una buena atención a los donantes, lo cual se verá reflejado en la calidad de atención y, posteriormente, en sus niveles de satisfacción.

**Tabla 5**

*Autocontrol de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional*

*Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

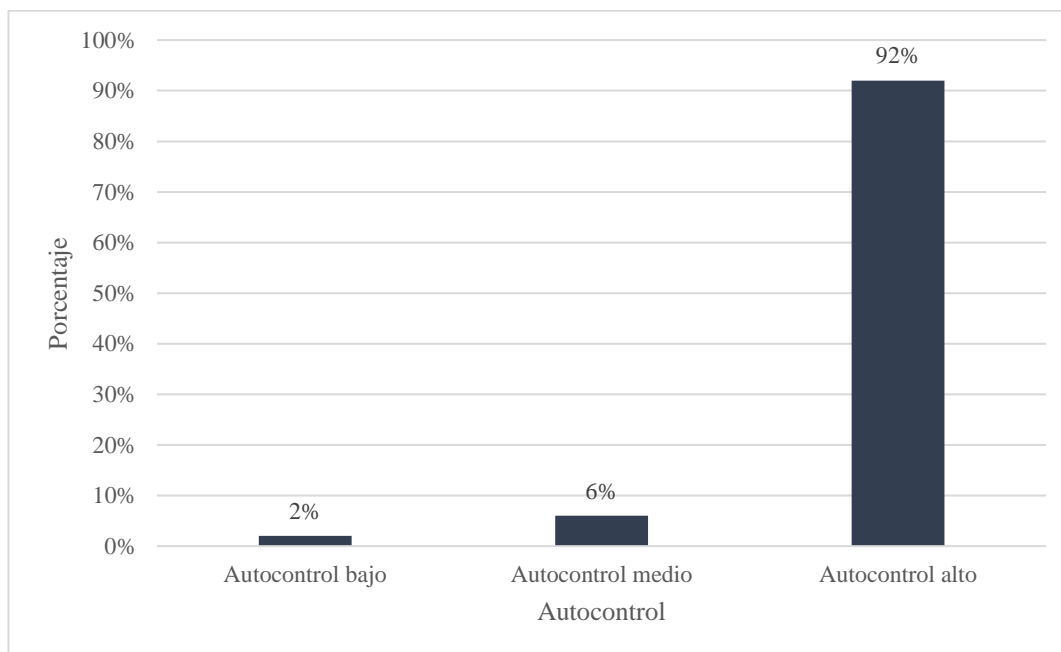
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Autocontrol bajo	6	2%
Autocontrol medio	18	6%
Autocontrol alto	282	92%
Total	306	100.00%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

## Figura 2

*Autocontrol de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional*

*Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



### ***B. Resultados de la dimensión Adaptabilidad***

Según los resultados obtenidos, el 98.4% de los donantes encuestados consideró que los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital en estudio tuvieron capacidad de adaptabilidad en un nivel alto, mientras que el 1.6% consideró que la capacidad de adaptabilidad estuvo en un nivel medio. Estos resultados, que se aprecian en la **Tabla 6** y **Figura 3** demuestran que los donantes del hospital percibieron, en general, un adecuado desenvolvimiento de los trabajadores, ya que estos pudieron brindarle soluciones inmediatas y pudieron realizar las coordinaciones necesarias para atenderlos de manera adecuada. Contar con personal que pueda adaptarse a nuevas situaciones y desenvolverse de manera adecuada

es un factor que garantiza que la calidad de atención a los donantes será el adecuado.

**Tabla 6**

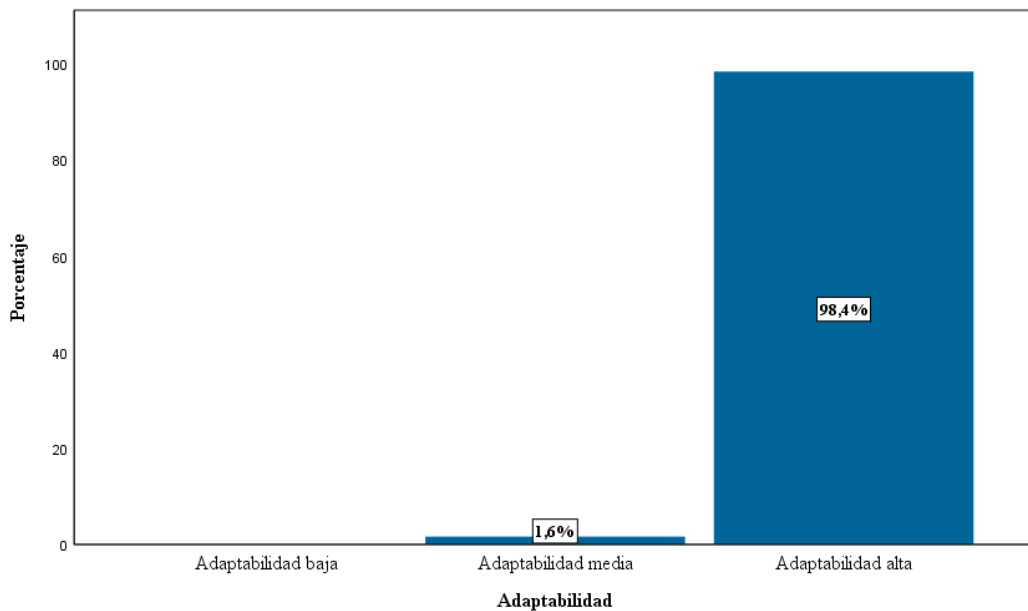
*Adaptabilidad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Adaptabilidad bajo	0	0%
Adaptabilidad medio	5	1.6%
Adaptabilidad alto	301	98.4%
Total	306	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 3**

*Adaptabilidad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



### ***C. Resultados de la dimensión Capacidad de influencia***

Como se puede apreciar en la **Tabla 7 y Figura 4**, el 98.4% de los donantes encuestados percibió que los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital en estudio tuvieron un nivel alto de capacidad de influencia, mientras que el restante 1.6% indicó que percibió un nivel medio. Por lo general, como se aprecia, los clientes indicaron que fueron atendidos por personal con un nivel adecuado de influencia; esto supone que el trabajador promedio del servicio de Hemoterapia fue capaz de dar las explicaciones necesarias al donante para prestarle un buen servicio, y demostró comunicarse de manera adecuada con todos sus compañeros.

**Tabla 7**

*Capacidad de influencia de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión*

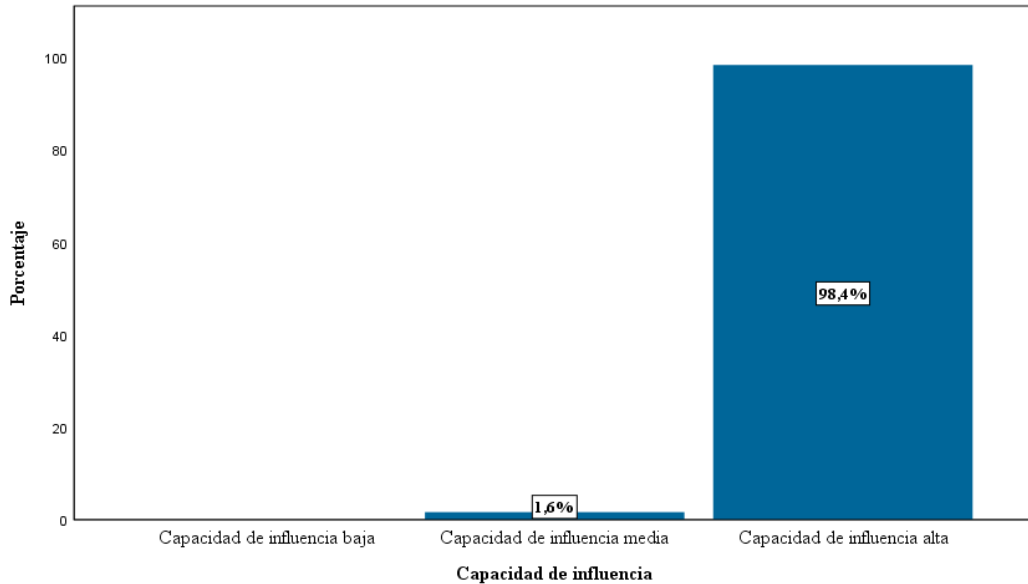
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de influencia bajo	0	0%
Capacidad de influencia medio	5	1.6%
Capacidad de influencia alto	301	98.4%
Total	306	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.



**Figura 4**

*Capacidad de influencia de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión*



***Resultados de la dimensión Liderazgo***

La *Tabla 8* y *Figura 5* muestra que el 99.7% de los donantes encuestados indicó que los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital en estudio demostraron tener un nivel alto de liderazgo, mientras que el restante 0.3% indicó que percibió un nivel medio. Al igual que las dimensiones anteriores, en esta se aprecia que existió un consenso entre los donantes sobre el adecuado nivel de liderazgo percibido de los trabajadores. Una muestra de este buen resultado es el adecuado proceso de atención que los trabajadores le brindan a los donantes y el trabajo coordinado y organizado que rige en todos los niveles de la organización y que es realizado por cada uno de los trabajadores del servicio.

**Tabla 8**

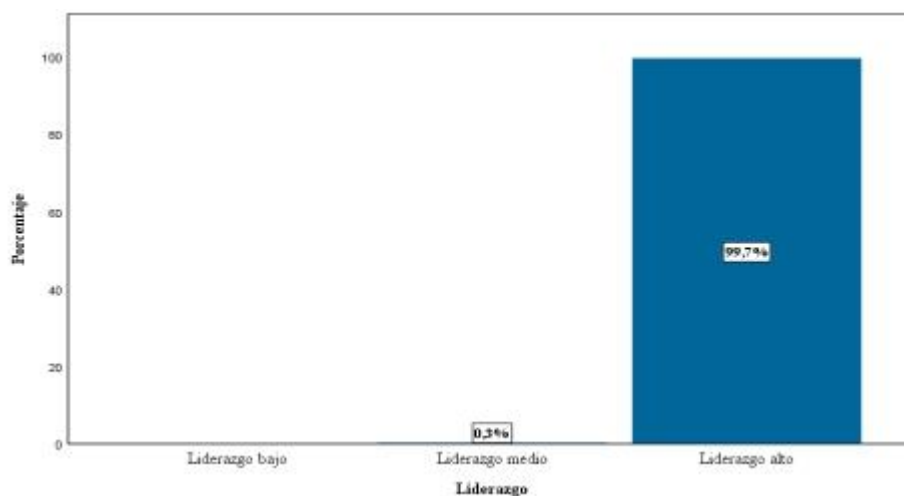
*Liderazgo de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional*  
*Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Liderazgo bajo	0	0%
Liderazgo medio	1	0.3%
Liderazgo alto	305	99.7%
Total	306	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 5**

*Liderazgo de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional*  
*Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



***D. Resultados de la dimensión Desempeño laboral***

Se aprecia en la **Tabla 9** y **Figura 6** que el 99% de los donantes encuestados indicó que percibió que los trabajadores del servicio de Hemoterapia tuvieron un desempeño laboral de nivel alto, mientras que el 1% percibió que el desempeño fue de nivel medio. Estos resultados denotan que hubo un consenso entre los donantes sobre el adecuado

desenvolvimiento profesional de los trabajadores, lo cual supone que estos realizaban un trabajo eficiente y que estaban comprometidos con la organización, por lo que no se percibió un clima de conflicto, por el contrario, un buen clima laboral. Contar con personal que desarrolla sus obligaciones laborales de manera adecuada es la muestra principal de que la organización cuenta con talentos cuyas competencias laborales son las adecuadas para garantizar que se brindará un buen servicio a los donantes.

**Tabla 9**

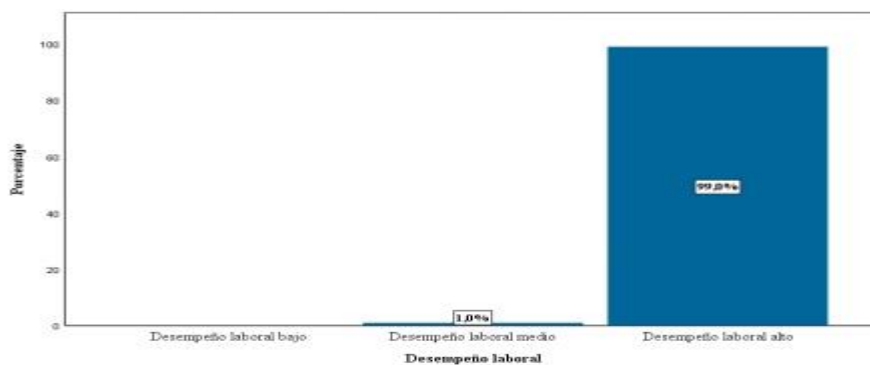
*Liderazgo de los trabajadores Desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral bajo	0	0%
Desempeño laboral medio	3	1.0%
Desempeño laboral alto	303	99.0%
Total	306	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 6**

*Desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



### ***E. Resultados de la dimensión Valores***

De acuerdo a los resultados mostrados en la **Tabla 10** y **Figura 7**, el 97% de los donantes encuestados indicó que percibió que los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital en estudio tuvieron valores en un nivel alto. Esta percepción demuestra que la gran mayoría de los donantes recibieron una buena atención; lo cual se manifestó en el trato respetuoso que les brindó el trabajador y la honestidad con la que se comunicaron con ellos. Contar con personal que ponga en práctica los buenos valores personales y de la organización es un factor positivo para brindar una adecuada calidad de atención y así tener satisfechos a los donantes.

**Tabla 10**

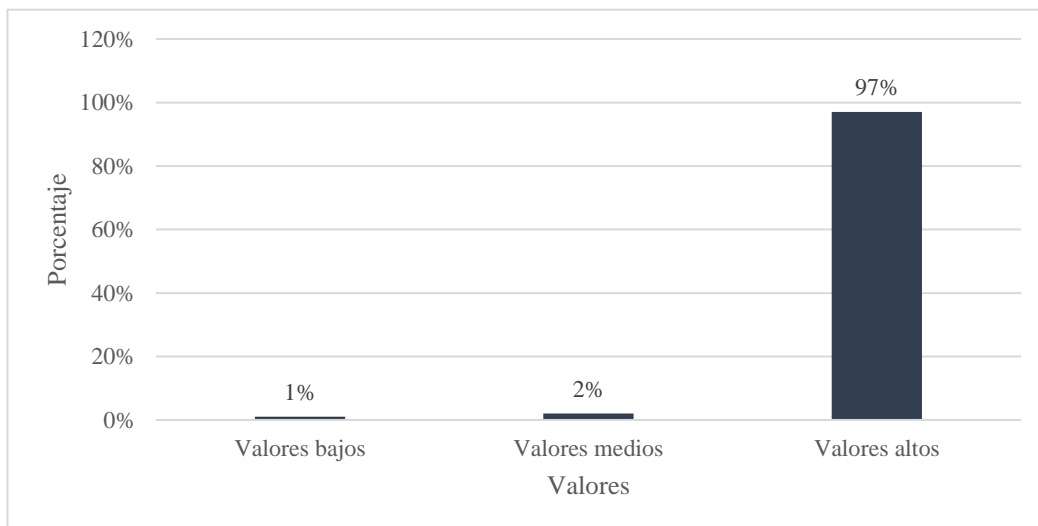
*Valores de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Valores bajos	3	1%
Valores medios	6	2%
Valores altos	297	97%
Total	306	100.00%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

### Figura 7

Valores de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional  
Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión



### F. Resultados de la dimensión Orientación al logro

Al igual que la dimensión anterior, se aprecia en la **Tabla 11** y **Figura 8** que el 97% de los donantes percibió que los trabajadores del servicio de Hemoterapia del hospital en estudio tuvieron un nivel alto de orientación al logro. Este resultado demuestra que la atención promedio en el hospital tiene como único fin garantizar que se logren los objetivos de la organización; este resultado se manifestó en la seguridad con la que los trabajadores realizaban su trabajo con el único fin de brindar un adecuado servicio a los donantes. El hecho que se cuente con una orientación al logro en un nivel alto, denota que en la organización existe una sinergia positiva entre todos los empleados para brindar al donante una buena experiencia de consumo que garantice un nivel adecuado de satisfacción.

**Tabla 11**

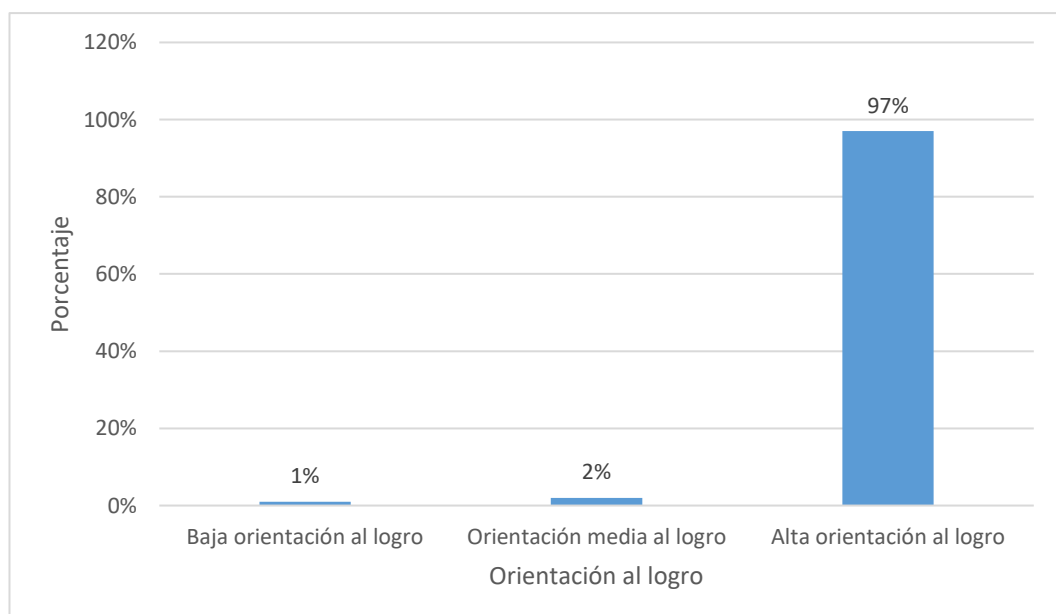
*Orientación al logro de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja orientación al logro	3	1%
Orientación media al logro	6	2%
Alta orientación al logro	297	97%
Total	306	100.00%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 8**

*Orientación al logro de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



**G. Resultados generales de la variable competencia laboral**

Según los resultados que se muestran en la **Tabla 12** y **Figura 9**, el 97% de los donantes encuestados percibió que las competencias laborales de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del hospital en estudio eran

de nivel alto. Esto demostró que todos los donantes atendidos sintieron que el hospital contaba con talentos muy competentes en su área de trabajo. El óptimo nivel de competencias laborales se manifestó en el adecuado nivel de autocontrol, adaptabilidad, capacidad de influencia, liderazgo, valores, orientación al logro, y desempeño laboral de los trabajadores del hospital. El hecho que una organización cuente con profesionales con altos niveles en sus competencias laborales garantiza que se realizará un buen trabajo que permitirá obtener resultados esperados y una mayor satisfacción de los donantes.

**Tabla 12**

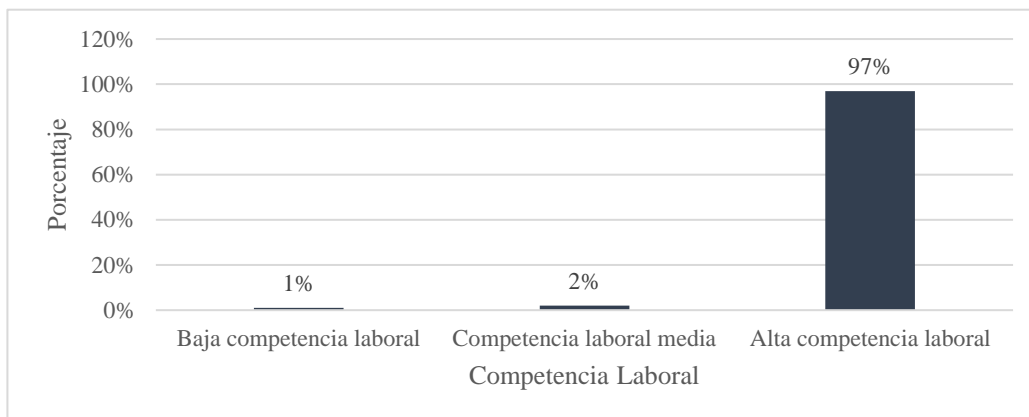
*Competencia laboral de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja competencia laboral	3	1%
Competencia laboral media	6	2%
Alta competencia laboral	297	97%
Total	306	100.00%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 9**

*Competencia laboral de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



### 5.1.2. Resultados de la variable Calidad de Atención

Al igual que la variable anterior, para determinar con mayor precisión el nivel de la calidad de atención que se recibe del servicio de Hemoterapia del hospital en estudio, se tuvo en cuenta una escala valorativa que contó con la siguiente categorización: bajo, medio y alto, y que fue de ayuda para que el procesamiento estadístico sea el ideal. A continuación, en la **Tabla 13** se muestra el baremo de la variable.

**Tabla 13**

*Baremo de la variable Calidad de atención*

	Nivel	Bajo	Medio	Alto
Variable	Calidad de atención	30 a 69	70 a 110	111 a 150
	Confiabilidad	10 a 23	24 a 36	37 a 50
	Capacidad de respuesta	4 a 9	10 a 14	15 a 20
Dimensiones	Seguridad	4 a 9	10 a 14	15 a 20
	Empatía	5 a 11	12 a 18	19 a 25
	Elementos tangibles	7 a 16	17 a 25	26 a 35



### ***A. Resultados de la dimensión Confiabilidad***

Se aprecia en la **Tabla 14** y **Figura 10** que el 92% de los donantes percibieron que los trabajadores que les atendieron tenían un nivel alto de confiabilidad; esto supone que todas las personas que recibieron algún tipo de atención en el servicio de Hemoterapia del hospital en estudio consideran que el resultado fue el deseado y volverían a atenderse en el nosocomio. Una muestra del nivel alto de confiabilidad es el buen trato que recibieron, la confianza que les transmitió el personal, y el adecuado servicio que se les brindó, que incluyó la atención con profesionales destacados y herramientas óptimas. Contar con personal que tenga un nivel alto de confiabilidad es importante porque de esta manera se garantiza a los donantes que se les brindará un servicio de calidad destacada cada vez que se atiendan en dicho hospital.

Por lo tanto, a un 92% el personal si genera confianza, la atención se desarrolla en el horario establecido, según los eventos y situaciones se identificó por la dinámica de cada día, se tiene que esperar, básicamente porque no se cuenta con variedades de camillas y se calificó como incómodo la espera calificándola como confiabilidad media representada en el 6% de los donantes. Se identificó confiabilidad porque si se respetó el orden de llegada.

**Tabla 14**

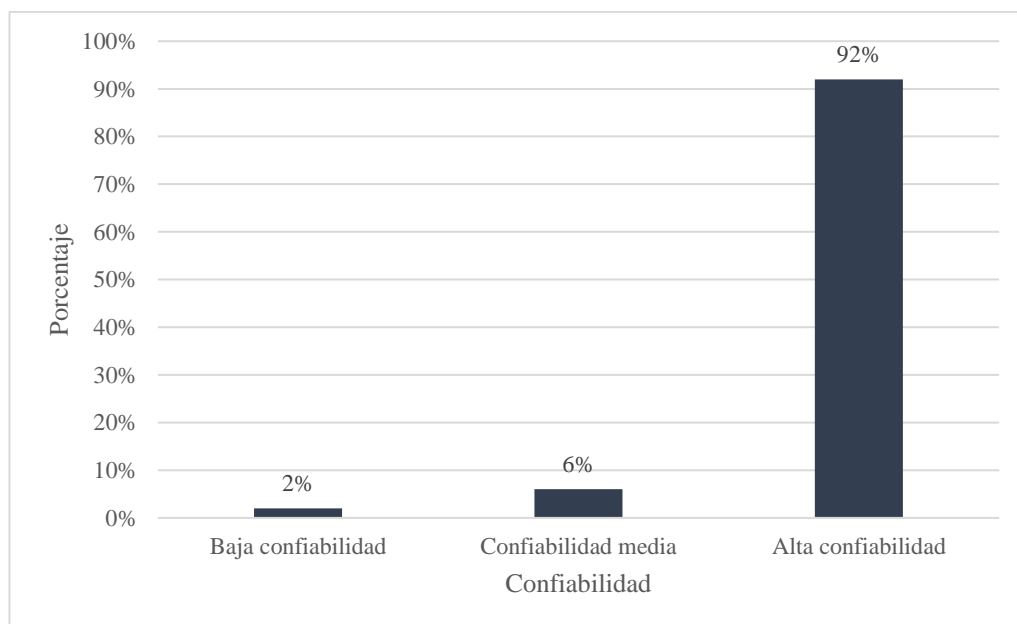
*Confiabilidad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja confiabilidad	6	2%
Confiabilidad media	18	6%
Alta confiabilidad	282	92%
Total	306	100.00%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 10**

*Confiabilidad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



**B. Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta**

Se aprecia en la *Tabla 15* y *Figura 11* que el 93.8% de los donantes encuestados indicó que la capacidad de respuesta de los trabajadores es de nivel alto, mientras que el 6.2% restante indicó que el nivel fue medio. Estas cifras demuestran que la mayoría de los donantes que se atendieron en el

hospital en estudio consideraron que los trabajadores siempre estuvieron dispuestos para dar soluciones a sus necesidades y problemas. Este nivel adecuado de capacidad de respuesta se manifestó en el compromiso de los empleados con el bienestar del donante, y en la rapidez y eficacia para brindarles la atención médica. Contar con trabajadores con alta capacidad de respuesta es signo de que la empresa se preocupa por el bienestar de sus donantes y se enfoca en capacitar a sus empleados para que el servicio que se les brinda sea el mejor.

**Tabla 15**

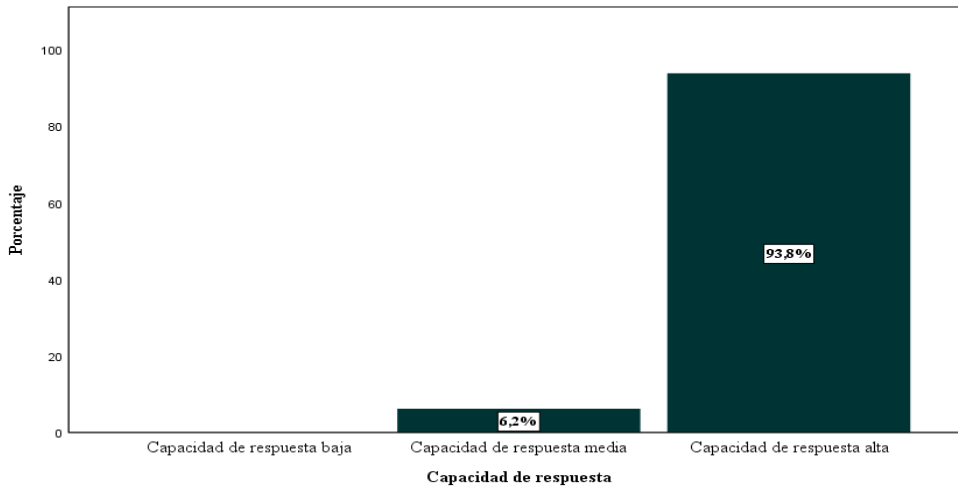
*Capacidad de respuesta de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta baja	0	0%
Capacidad de respuesta media	19	6.2%
Capacidad de respuesta alta	287	93.8%
Total	306	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 11**

*Capacidad de respuesta de los trabajadores servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión*



### ***C. Resultados de la dimensión Seguridad***

Como se aprecia en la **Tabla 16** y **Figura 12**, el 95.4% de los donantes indicaron que el nivel de seguridad que sintieron por parte de los trabajadores fue alto, mientras que el restante 4.6% indico que el nivel que sintieron fue medio. En base a lo hallado, se determina que la mayoría de donantes percibió que los empleados, al momento de atenderlos, les brindaban una adecuada confianza; esto se aprecia en los cuidados sanitarios del personal y en el orden de los espacios que son utilizados en las instalaciones del hospital en estudio. Teniendo en cuenta las circunstancias de salubridad del presente año (2022) es importante que todo hospital siga las normas de salubridad para que se brinde la seguridad adecuada a los donantes.

**Tabla 16**

*Seguridad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional*  
*Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
------------	------------	------------

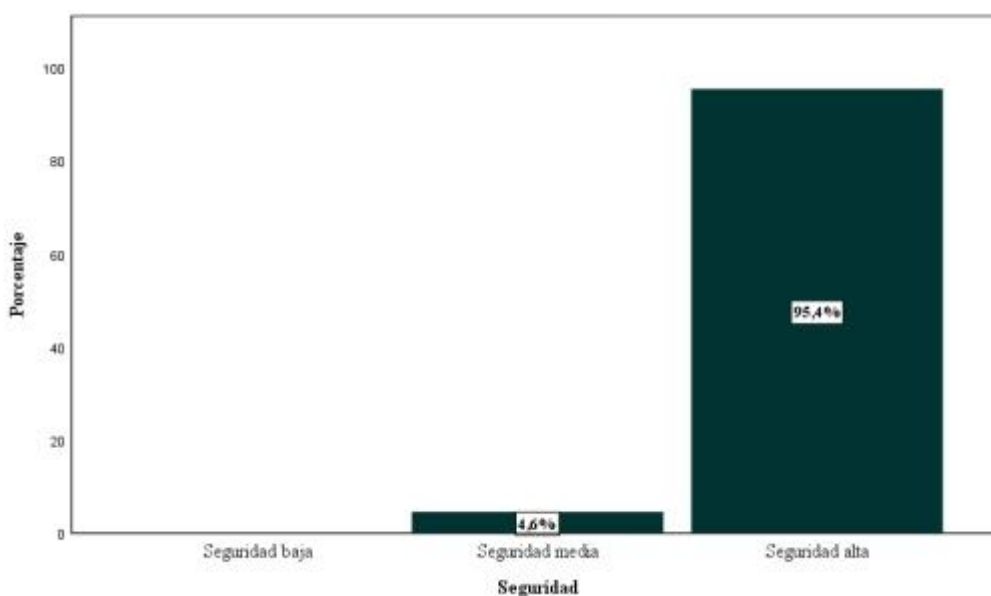
Seguridad baja	0	0%
Seguridad media	14	4.6%
Seguridad alta	292	95.4%
Total	306	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

### **Figura 12**

*Seguridad de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional*

*Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



#### ***D. Resultados de la dimensión Empatía***

En la **Tabla 17** y **Figura 13**, respecto a la empatía de los trabajadores, según la percepción del 77.8% de los donantes, fue de nivel alto, mientras que el 22.2% consideró que el nivel fue medio. Considerando que no se registraron percepciones de empatía baja, se valida que el nivel promedio de los trabajadores del servicio de Hemoterapia fue el adecuado. Esto se refleja en la capacidad de los trabajadores para brindar la información necesaria y precisa de los procesos que implicaban la atención

del donante. Contar con empleados empáticos en su trabajo asegura que el trato que se dará a los donantes será el adecuado, ya que el trabajador se pondrá en el lugar del donante y estará pendiente a cada necesidad que pueda tener este.

El 22.2% mencionó que la información si es la adecuada, aunque en el transcurso se pueden generar algunas dudas como el horario, tiempo de la toma de muestra, tiempo que dura el proceso de donación, dudas respecto al proceso y análisis que le realizaran. Que posteriormente son subsanadas.

**Tabla 17**

*Empatía de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional*

*Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

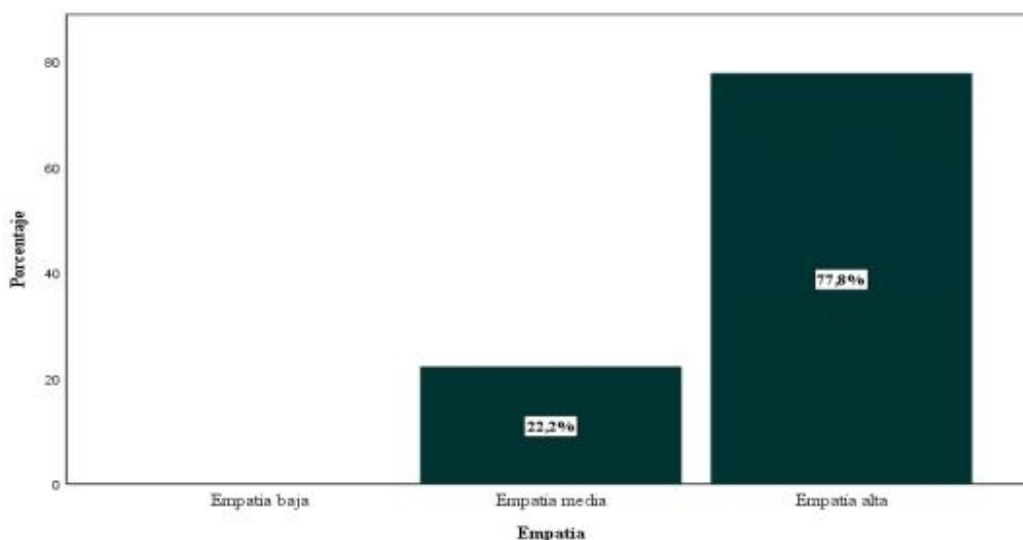
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Empatía baja	0	0%
Empatía media	68	22.2%
Empatía alta	238	77.8%
Total	306	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 13**

*Empatía de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional*

*Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



### ***E. Resultados de la dimensión Elementos tangibles***

Como se aprecia en la **Tabla 18** y **Figura 14**, el 90% de los donantes indicó que percibió que los elementos tangibles del servicio de Hemoterapia del hospital en estudio eran de alto nivel. Dado que no se registraron personas que percibieron que los elementos tangibles eran de nivel medio o bajo, se valida que las instalaciones y equipos del hospital son los adecuados para brindar un servicio de calidad; esto se manifiesta en su adecuada ubicación, en la iluminación de las instalaciones, en la ventilación, en los equipos que se requieren para las atenciones médicas, y en la higiene y presentación de trabajadores y cada espacio de sus ambientes. Contar con una infraestructura adecuada y con los equipos médicos de alta tecnología es una ventaja frente a los competidores, dado que los donantes se sentirán más seguros y estarán más dispuestos a recomendar el nosocomio.

**Tabla 18**

*Elementos tangibles de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

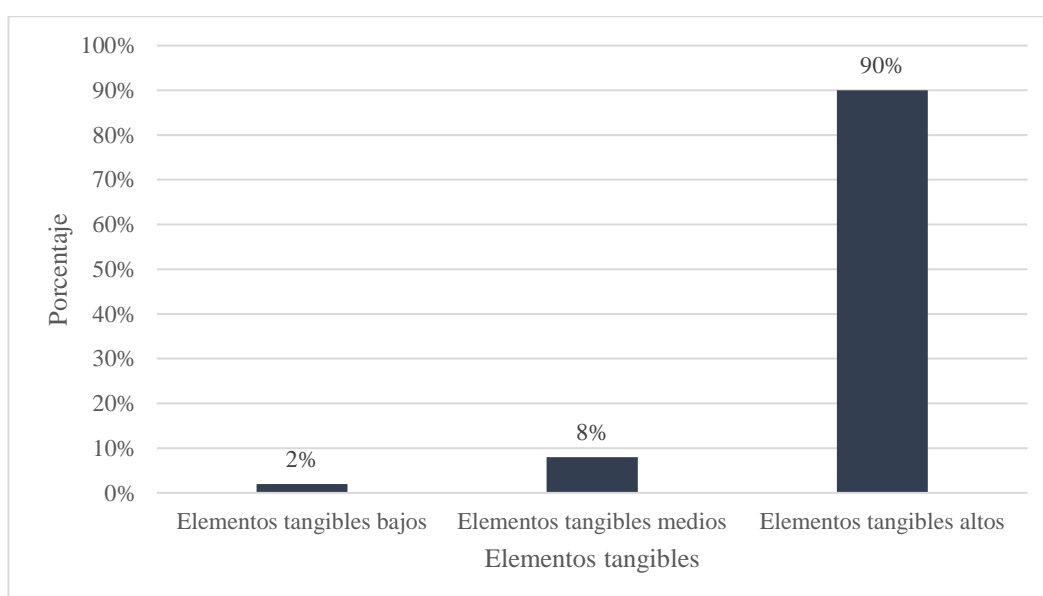
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Elementos tangibles bajos	6	2%
Elementos tangibles medios	24	8%
Elementos tangibles altos	275	90%
Total	306	100.00%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

#### **Figura 14**

*Elementos tangibles de los trabajadores del servicio de Hemoterapia del Hospital*

*Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



#### **F. Resultados generales de la variable calidad de atención**

Haciendo el análisis respectivo de todas las dimensiones en la **Tabla 19**, se determinó que el 98.4% de donantes percibió que la calidad de atención recibida por parte de los trabajadores del servicio de Hemoterapia fue de nivel alto, mientras que el restante 1.6% percibió que la calidad fue



de nivel medio. Según estos resultados, la mayoría de donantes consideró que la calidad del hospital en estudio, en general, es el adecuado; esto se refleja en los óptimos niveles de confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta de los empleados, y en el alto nivel de los elementos tangibles del hospital. De esta manera se demuestra que brindar un nivel adecuado de calidad de atención a los donantes requiere mejorar las dimensiones ya expuestas.

**Tabla 19**

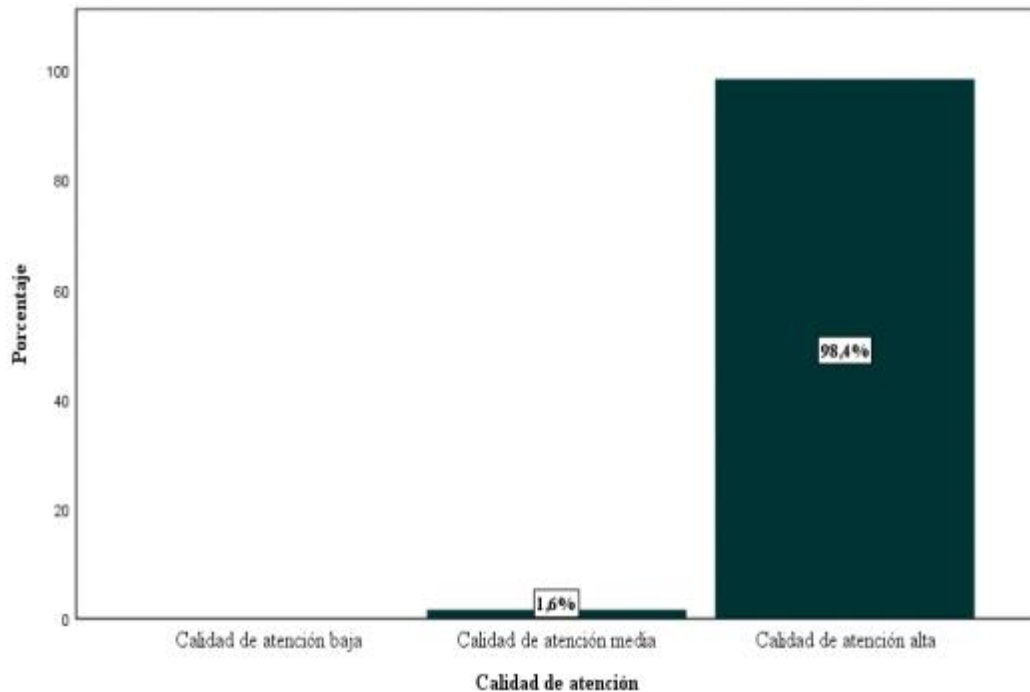
*Calidad de atención del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención baja	0	0%
Calidad de atención media	5	1.6%
Calidad de atención alta	301	98.4%
Total	306	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

**Figura 15**

*Calidad de atención del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*



## 5.2. Contrastación de hipótesis

Antes de realizar las pruebas estadísticas en sí, es necesario que se realicen las pruebas de normalidad de los datos obtenidos, con el fin de establecer los estadísticos a emplear.

### 5.2.1. Pruebas de normalidad

Se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov en las dimensiones y en las variables estudiadas. Como se aprecia en la **Tabla 20** los resultados hallados demuestran que los valores de significancia fueron iguales a 0.000 y menores que 0.05, con lo cual se determinó la no normalidad de los datos, y la necesidad de aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman, en cada prueba de hipótesis.

#### Tabla 20

*Pruebas de normalidad para las variables y dimensiones*

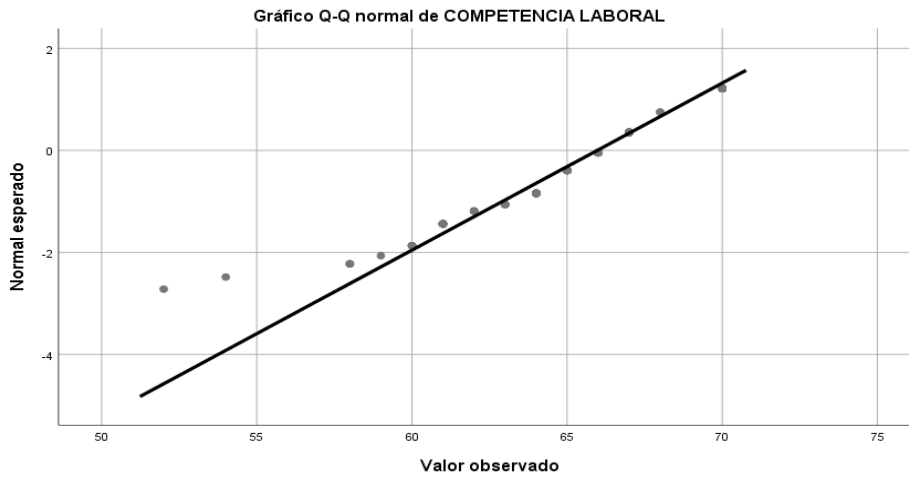
	N	Estadístico	Significancia
<b>Competencias laborales</b>	<b>306</b>	<b>0.140</b>	<b>0.000</b>
Autocontrol	306	0.403	0.000
Adaptabilidad	306	0.265	0.000
Capacidad de influencia	306	0.261	0.000
Liderazgo	306	0.394	0.000
Desempeño laboral	306	0.241	0.000
Valores	306	0.514	0.000
Orientación al logro	306	0.538	0.000
<b>Calidad de atención</b>	<b>306</b>	<b>0.173</b>	<b>0.000</b>
Confiabilidad	306	0.163	0.000
Capacidad de respuesta	306	0.177	0.000
Seguridad	306	0.323	0.000
Empatía	306	0.170	0.000
Elementos tangibles	306	0.213	0.000

*Nota.* Resultados obtenidos con los datos obtenidos con la aplicación del instrumento.

Los gráficos de normalidad de cada una de las variables se pueden apreciar en la *Figura 16* y *Figura 17*.

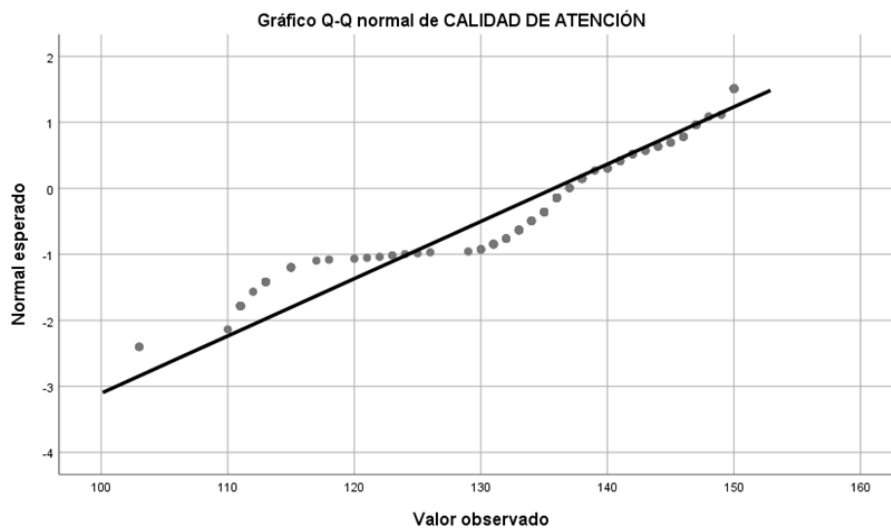
### **Figura 16**

*Gráfico QQ de la variable Competencias laborales*



**Figura 17**

*Gráfico QQ de la variable Calidad de atención*



**5.2.2. Prueba de la hipótesis general**

La hipótesis planteada indica que: “Existe una relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del 2021”

- i. Hipótesis estadísticas:

$H_0$ : No existe correlación entre competencias laborales y calidad de atención.

$$H_0: \rho (\text{Rho de Spearman}) = 0$$

$H_1$ : Existe correlación entre competencias laborales y calidad de atención.

$$H_1: \rho (\text{Rho de Spearman}) = 0$$

ii. Nivel de riesgo:  $\alpha = 0.05$

iii. Regla de decisión:

Se dará validez a la  $H_1$  si el valor de p obtenido es igual o menor que  $\alpha$ .

iv. Prueba de contraste y análisis:

### Tabla 21

#### *Correlación entre competencias laborales y calidad de atención*

Correlación	N	Coefficiente	Significancia
Rho de Spearman	306	0.780	0.000

*Nota:* Resultados obtenidos con los datos provenientes del instrumento de investigación.

v. Análisis:

Dado que el valor de significancia fue igual a 0.000 y el coeficiente a 0.780, se opta por validar la hipótesis alterna que indica que existe una relación alta entre las variables que se evaluaron.

vi. Conclusión estadística:

La variable competencias laborales se relaciona con la variable calidad de atención.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Con la prueba de hipótesis realizada se determinó, en primer lugar, que existe una correlación entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico” Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021. Este resultado indica que las

competencias laborales de los colaboradores van de la mano con la calidad de servicio que puede ofrecer el Hospital en esta área, dado que para lograr lo segundo se requiere contar con un talento humano destacado que sepa autocontrolarse, que pueda adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias, que pueda influir en sus compañeros, que tenga dotes de liderazgo, buenos valores, esté enfocado al logro, y tenga capacidades de negociación. Con un desarrollo adecuado de las características mencionadas se garantiza un servicio que destaca por sus altos niveles de confiabilidad, seguridad, empatía, calidad y capacidad de respuesta. Sobre esto, la teoría de la psicóloga y escritora colombiana Quintero J. en su artículo “Competencias Laborales. Aproximación al estado de arte y su concepto”, indica que una adecuada competencia laboral implica un desenvolvimiento adecuado en el centro de trabajo acorde a las exigencias de los clientes o usuarios <sup>(25)</sup>; a esto hay que agregar lo afirmado por la norteamericana Gilmore C. en su libro “Manual de gerencia de la calidad”, quien indicó que contar con profesionales de alto nivel es uno de los ejes principales de la calidad médica que se ofrece a los usuarios <sup>(3)</sup>. Mendoza M. determinó que en el caso del área de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima en el año 2019, se halló una relación de las competencias profesionales de las enfermeras con la satisfacción del usuario, igual al resultado obtenido en el presente trabajo, siendo este mismo producto de un adecuado servicio brindado al cliente <sup>(16)</sup>. De igual manera se muestra similitud con el estudio de Rosales C. donde se determinó que en el Hospital La Caleta de Chimbote se identificó un nivel medio o regular de la calidad de servicio que se brinda a los usuarios; esto supuso que la organización del Hospital y la disposición y actitud del personal de salud tenían el mismo nivel <sup>(19)</sup>. Por otro lado, en el caso

del estudio realizado por Duque et al. se determinó que las competencias laborales de los colaboradores están en función de su autogestión de emoción y de la empatía con sus compañeros de trabajo; esto quiere decir que los factores intra e interpersonales tienen influencia en la calidad de atención de los colaboradores <sup>(15)</sup>. De una manera más general, Hernández et al. señalan que las competencias que desarrolla una organización dependen de la satisfacción de los usuarios o clientes, del trabajo conjunto, y del nivel de profesionalismo y compromiso de los colaboradores <sup>(13)</sup>. Es importante, también, considerar un resultado opuesto al estudio realizado como es la investigación realizada por Ibarra y Rúa, quienes demostraron en su investigación que los usuarios del hospital evaluado se sentían insatisfechos con la calidad del servicio ofrecido por el personal de salud, dado que eran atendidos de manera superficial por profesionales descuidados y poco comprometidos, es decir, por profesionales con deficientes capacidades laborales <sup>(23)</sup>.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación y al análisis de otras investigaciones similares, se puede determinar que en los hospitales donde se desarrolle un buen plan de gestión de calidad, donde se cuente con personal suficiente, debidamente organizado, capacitado y comprometido con su trabajo, con equipos y material necesario, el mayor beneficiado será el usuario, que responderá favorablemente a las encuestas aplicadas. Siendo este estudio un aporte diagnóstico del servicio de Hemoterapia para la institución, debiéndose trabajar para mantener los niveles altos de calidad de atención identificados por la población de donantes encuestados en el presente estudio.



Realizando un análisis de los resultados del cuestionario en función a cada dimensión. Los resultados de las pruebas estadísticas determinaron que existe una correlación entre las competencias laborales y la dimensión “elementos tangibles” del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021. Esto demuestra que el buen desenvolvimiento laboral de los colaboradores del hospital depende en, cierta forma, de los equipos con los que cuenta el nosocomio; dado que, si estos no son los adecuados, limitarán el buen desenvolvimiento de los talentos del Hospital <sup>(12)</sup>. Respecto a esto, la teoría de Gilmore C. indica que el personal de salud podrá realizar un buen trabajo si el Hospital cuenta con la tecnología médica necesaria, con los equipos ideales, y con las señalizaciones correctas que hagan más sencillo su trabajo <sup>(3)</sup>. En la investigación de Carranza se halló un resultado parecido a lo hallado en la presente; según el autor, los usuarios calificaron los elementos tangibles del Hospital en un nivel medio, mientras que demostraron tener una satisfacción baja <sup>(14)</sup>. Por otro lado, en el caso del estudio de Ibarra y Rúa se determinó que los usuarios del Hospital de Yopal se sintieron poco satisfechos con la calidad de atención recibida porque los espacios del Hospital eran muy reducidos y ponían en riesgo su salud dado que los ambientes contaban con poca ventilación y generaba conflicto entre los colaboradores <sup>(23)</sup>.

Se determinó que existió una correlación entre las competencias laborales y la dimensión “confiabilidad” del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021. Esto supone que la confiabilidad con la que el colaborador trata al donante es indispensable para que este último se sienta satisfecho y considere que recibió una

atención destacada. La teoría de Febres indica que el nivel de la confiabilidad del personal de salud se aprecia en sus niveles de capacitación para guiar de manera correcta al usuario y para mostrar paciencia frente a dudas o reclamos que pueda tener <sup>(7)</sup>. Otro resultado similar a lo hallado en esta investigación es el obtenido en el estudio de Carranza, según este, la fiabilidad de los colaboradores del Puesto de Salud “San Martín de Porres” es de nivel medio, pero con resultados favorables, lo cual demuestra que los usuarios de dicho centro de salud son muy exigentes con el nivel de fiabilidad de los colaboradores <sup>(14)</sup>.

Con los resultados de las pruebas estadísticas, se estableció que las competencias laborales guardan una relación con la dimensión “capacidad de respuesta” del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021. Este resultado demuestra que un colaborador competente tendrá un nivel elevado de capacidad de respuesta frente a escenarios o situaciones complicadas con los donantes. Sobre ello, los resultados que presentó la investigación de Febres R. indica que en los centros de salud se suele medir la capacidad de respuesta de los colaboradores con la rapidez con la que atienden en los módulos, con la que se atiende en caja, con la que se entregan los resultados médicos <sup>(13)</sup>. Un resultado parecido a lo hallado es el obtenido en el estudio de Nunura V.; según este, los usuarios del servicio de Hemoterapia del Hospital Dos de Mayo manifestaron que la capacidad de respuesta fue de nivel muy bueno en un 38.30%; seguido de un 31.7% de nivel bueno y 21.7 de nivel excelente, demostrándose que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida <sup>(18)</sup>.

También se determinó, con la prueba estadística, que existió una correlación entre las competencias laborales y la dimensión “seguridad” del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021. Demostrándose así que la seguridad que percibía el donante dependerá, en gran parte, de cuan competentes son los colaboradores del Hospital. Este resultado es validado por la investigación de Febres R., que indica que un Hospital que destaque por un buen nivel de seguridad lo manifestará en el cuidado de la privacidad, en el exhaustivo cuidado del usuario y en la paciencia del personal de salud para atender y mantener satisfecho al usuario <sup>(12)</sup>. En el estudio de Nunura V. se identificó un resultado similar, dado que los usuarios del servicio de Hemoterapia de Hospital Nacional Dos de Mayo mostraron un nivel bueno de seguridad, siendo el porcentaje más alto el nivel bueno de la percepción sobre la seguridad referida al conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad <sup>(18)</sup>.

A su vez se determinó con la prueba estadística, que las competencias laborales se relacionan con la dimensión “empatía” en el caso de los colaboradores del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021. Se demuestra así que el Hospital destacará por sus niveles empatía si es que cuenta con colaboradores competentes en su área de trabajo. Sobre esto, la teoría de Parasuraman A. indica que, un colaborador empático suele ofrecer atención individualizada con horarios convenientes para los usuarios, tratando de solucionar las necesidades que se le pueda presentar; ser empático, según el autor, implica ser eficaz con el usuario, hacer lo correcto y primar el cuidado del cliente <sup>(8)</sup>. En el estudio desarrollado por

Ayala I. se identificó un resultado opuesto al obtenido en el presente estudio con un 53.3% de insatisfacción en la dimensión empatía y las respuestas a la pregunta “¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?” Es la que presenta la mayor insatisfacción con un 70,11%, lo cual supone que el nivel de empatía identificado en dicho estudio es insuficiente para desarrollar una atención de calidad, ya que también se requiere mejorar las otras dimensiones de la calidad de atención <sup>(65)</sup>.

## **CONCLUSIONES**

Terminada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Las competencias laborales se relacionan de manera significativa, directa y alta con la calidad de atención del servicio de hemoterapia del Hospital

Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo de julio a diciembre del año 2021, teniendo en cuenta que el valor de significancia fue igual a 0.000. Además, según los resultados de las encuestas se identificó que existe un 97% de los donantes quienes percibieron que las competencias laborales y la atención recibida de los colaboradores del servicio de hemoterapia tienen un nivel de aprobación alto. Demostrándose así que, a medida que mejoren las competencias laborales del personal asistencial, mejorará la calidad de atención que se brinde a los donantes.

2. Existe una relación significativa directa y moderada entre las competencias laborales y los elementos tangibles del servicio de hemoterapia del Hospital, dado que la prueba estadística arrojó un valor de significancia igual a 0.000. Según los resultados el 90% de los donantes indicaron que percibieron que los elementos tangibles del servicio de hemoterapia del Hospital tienen alto nivel. Demostrándose así que las competencias laborales mejorarán a medida que los elementos tangibles que el Hospital pone a disposición de los donantes también mejoren.
3. Existe una relación significativa, directa y moderada entre las competencias laborales y la confiabilidad del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021, teniendo en cuenta el valor de p hallado que resultó igual a 0.000. según los resultados, un 92% del personal si genera confianza, la atención se desarrolla en el horario establecido, según los eventos y situaciones se identificó por la dinámica de cada día, hay ciertas

fechas en la que se tiene que esperar cuando la afluencia de donantes es alta , básicamente porque sólo se cuenta con 4 camillas de extracción de unidades de sangre y fue un bajo porcentaje de donantes que calificó como incómoda la espera teniendo una confiabilidad media representada en el 6% de los donantes. Identificándose así la confiabilidad porque sí se respetó el orden de llegada para su atención. Se determina así que las competencias laborales serán mejores si también se trabaja en la mejora de la confiabilidad que los colaboradores transmiten a los donantes.

4. Las competencias laborales guardan una relación significativa, directa y moderada con la capacidad de respuesta del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021, considerando el valor de p que fue igual a 0.000. según los resultados, el 93.8% de los donantes encuestados indicó que la capacidad de respuesta de los colaboradores es de nivel alto, mientras que el 6.2% restante indicó que el nivel fue medio. Estas cifras demuestran que la mayoría de los donantes que se atendieron en el Hospital consideraron que los colaboradores siempre estuvieron dispuestos para dar soluciones a sus necesidades y problemas. Se valida de esta manera la premisa que si mejora la capacidad de respuesta de los colaboradores también mejorarán sus competencias laborales.
5. Las competencias laborales se correlacionan de manera significativa, directa y moderada con la seguridad del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021, dado que el valor de p fue igual a 0.000. Siendo

el 95.4% de los donantes que indicó que el nivel de seguridad que sintieron por parte de los empleados fue alto, mientras que el restante 4.6% indicó que el nivel que sintieron fue medio. Por lo tanto, se considera que si los colaboradores del Hospital mejoran sus hábitos de seguridad también mejorarán sus competencias laborales.

6. Existe una relación significativa, directa y moderada entre las competencias laborales y la empatía del servicio de hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo en el año 2021, dado que se obtuvo un valor de  $p$  igual a 0.000; por lo tanto, a mayor competencia laboral de los empleados del Hospital, mayor empatía tendrán en la atención que les brindan a los donantes. Según los resultados, respecto a la empatía de los colaboradores, según la percepción del 77.8% de los clientes, fue de nivel alto, mientras que el 22.2% consideró que el nivel fue medio. Por lo tanto, se considera que el ser empático mejora la percepción de las competencias laborales por parte de los donantes.

## **RECOMENDACIONES**

Concluido el estudio se plantean las siguientes recomendaciones:

Al director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión:

1. Para mantener un nivel alto de competencias laborales del personal profesional del servicio de Hemoterapia con respecto al desempeño, se

recomienda supervisar el cumplimiento del plan de capacitación permanente de los trabajadores, considerando siempre que el talento humano es uno de los factores más importantes dentro de una organización que requieren estar a la vanguardia del contexto social, cultural y sobre todo científico.

2. Difundir la presente investigación con el propósito de fomentar nuevas investigaciones relacionadas a las variables de estudio, que permitan identificar la realidad de la calidad de atención en relación a las competencias laborales en los diferentes servicios hospitalarios con el propósito de mejorar la calidad de atención en beneficio de la población usuaria.

A la jefatura del servicio de Hemoterapia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión:

3. Realizar las estimaciones de los niveles de calidad de atención y competencias laborales de manera sostenible en el tiempo, debido a la importancia de conocer la percepción de los usuarios externos para fortalecer el plan de mejora continua de la gestión de la calidad sanitaria.
4. En referencia a la dimensión de elementos tangibles se recomienda se mantenga el sistema de gestión de calidad respecto al mantenimiento periódico de los equipos y el cuidado de la infraestructura, teniendo en cuenta la reparación y mantenimiento de bienes e inmuebles como sillas, mesas, focos y/o fluorescentes que por la frecuencia de uso se pueden ver afectados.



5. En referencia a la dimensión empatía, se recomienda reforzar la capacitación del recurso humano de salud sobre la atención humanizada, que permita entender las necesidades de los usuarios, ya que es necesario procurar se busque siempre un plan de mejora continua en el proceso de atención.

## **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

1. García E. Comex: Perú gasta en salud por debajo del promedio en América Latina. Gestión. 2019 mayo.

2. Benavides F, Moya C, Segura A, De la Puente L, Porta M, Amela C. Las competencias profesionales en Salud Pública. Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria. 2006;; p. 239-43.
3. Gilmore C, de Moraes H. Manual de gerencia de la calidad Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1996.URL Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
4. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos; Banco Mundial. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020 Paris: OECD Publishing; 2020.URL Recuperado de: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/740f9640-es/index.html?itemId=/content/publication/740f9640-es>
5. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Medicina Legal de Costa Rica. 2004;; p. 1-7.URL Recuperado de: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&tlng=es)
6. Hernández V, Miranda L, Quintana L, MR, Toyos A. Evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio del hospital “Dr. Mario Muñoz Monroy”. Ingeniería Industrial. 2009;; p. 1-6.Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433568006>
7. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión,

- Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2020; 20(3). Disponible en: <http://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9>
- 8.** Jesús M. Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo [Tesis de maestría]. Huancayo: Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes; 2019. URL recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1561>
  - 9.** Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985; 19(4): p. 41-50.
  - 10.** Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista de Medicina Herediana*. 2012; 23(2).
  - 11.** Ministerio de Salud. Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud. Lima: Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos; 2011. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe>
  - 12.** Seguil P. Situación de la donación de sangre durante la pandemia. [Online].; 2021 [cited 2022 febrero 10. Available from: HYPERLINK "https://www.paho.org/es/noticias/10-4-2020-ops-advierte-sobre-posible-escasez-sangre-durante-pandemia-covid-19" <https://www.paho.org/es/noticias/10-4-2020-ops-advierte-sobre-posible-escasez-sangre-durante-pandemia-covid-19> .
  - 13.** Hernández V, Miranda Y, Quintana L, Mederos R, Toyos A. Evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio del Hospital “Dr. Mario Muñoz Monroy”. *Ingeniería industrial*. 2009; 30(1): p. 1-6. Disponible en: <https://www.revcoemed.sld.cu>

- 14.** Carranza C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “San Martín de Porres” Pacasmayo 2020 [Tesis de Maestría]. Trujillo: Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; 2020.URL recuperado de : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49586>
- 15.** Duque J, García M, Hurtado A. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Estudios generenciales. 2017; 33(2017). Disponible en:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- 16.** Mendoza M. Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019 [Tesis de Maestría]. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; 2020.URL recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59546>
- 17.** Gil J. La evaluación de competencias laborales. Educación XX1. 2007; 10: p. 83-106.
- 18.** Nunura V. Percepción de la calidad del servicio del usuario del servicio de Hemoterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, Perú 2016. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; 2017.URL recuperado de : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17580>
- 19.** Rosales C. Calidad de servicio al paciente afiliado al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019 [Tesis de Maestría]. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; 2019.URL recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39444>

- 20.** Caycho F. Competencias profesionales de atención primaria de salud y su relación con las competencias laborales en cirujanos dentistas que laboran en establecimientos de Lima Metropolitana, 2019 [Tesis de Doctorado]. Lima: Escuela Universitaria de Posgrado de la Unviersidad Nacional Federico Villareal; 2020.URL recuperado de : <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4183>
- 21.** Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Flores J, Ocaña-Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*. 2018; 39(32). Disponible en: <https://www.revistaespacios.com>
- 22.** Yépez-Chamorro M, Ricaurte-Cepeda M, Jurado-Fajardo D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*. 2018; 20(2): p. 97-110.Disponible en: <https://scielo.org.co>
- 23.** Ibarra A, Edwin R. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*. 2018; 16(29). Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en).
- 24.** Ojeda A, Hernández J. Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 2012 Enero; XVII(1).
- 25.** Quintero J. Competencias laborales. Aproximación al estado del arte y su concepto. *Duazary*,. 2010; 7(2).

26. Ruiz M, Jaraba B, Romero L. Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*. 2005 Diciembre ; I(16).
27. Spencer L, Spencer S. *Competences at work* New York: John Wiley & Sons; 1993.
28. Pérez J. Competencias laborales: Remozamiento del concepto, método para valuarlas, medirlas y caracterizar a las personas. *Revista Avanzada científica*. 2012 Abril ; XV(1). Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3920458>
29. Sánchez A, Marrero C, Martínez C. Una Mirada a los Orígenes de las Competencias Laborales. *Ciencias Holguín*. 2005 Junio; XI(2).
30. González V. Qué significa ser un profesional competente? *Revista Cubana de Educación*. 2022 Diciembre ; XXII(1).
31. Ministerio de Salud. *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Lima: Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos; 2011.
32. Ministerio de Salud. *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos*. Lima: Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos; 2011.
33. Ríos m, López a, López c. *Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. un estudio empírico*. *Holos*. 2015 s/f; III(3).
34. Rodríguez V, Bustamante L, Jean M. *La protección del medio ambiente y la salud, un desafío social y ético actual*. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2011 S/f. ; XXXVII(4).

35. Salaverry O. Presentación del Simposio: Interculturalidad en Salud. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2010 Diciembre ; XXVII(1).
36. Paravic T, Lagos M. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. Ciencia y enfermería. 2021 Enero; XXVII(1).
37. Gómez I. Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Universitas Psychologica. 2007; VI(1).
38. Sánchez D, Contreras Y. La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. Revista Cubana de Medicina Militar. 2014 Diciembre ; XLIII(4).
39. Torres-López S, Cuesta-Santos A, Piñero-Perez P, Lugo-García A. Evaluación de competencias laborales a partir de evidencias. Ingeniería industrial. 2018; 34(2): p. 124-134.
40. Ortega C. Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima [Tesis de Maestría]. Lima: Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.URL recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4308>
41. Montgomery W. Teoría, investigación y aplicaciones clínicas. Revista IIPS. 2008; II(2).
42. Delgado V. El modelo de competencias laborales: base para la gestión del talento humano en las organizaciones. Económicas CUC. 2009 Agosto; XXX(30).
43. Morales R. El impacto de los conflictos laborales en las empresas agroexportadoras de lima, durante el año 2019. Análisis científicos. 2021 Junio ; XXII(1).

44. Levitt T. The marketing imagination: Free Press; 1986.
45. Ibarra L, Espinoza B. Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Revista Iberoamericana de Ciencias. 2014; 1(4).
46. Organización Mundial de la Salud. Constitution of the World Health Organization. [Online].; 2006 [cited 2021 agosto 26. Available from: [HYPERLINK "https://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_en.pdf"](https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_en.pdf)  
[https://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_en.pdf](https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_en.pdf) .
47. Ministerio de Salud, Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre. Sistema de gestión de la Calidad del PRONAHEBAS. Manual de Calidad. Lima: Ministerio de Salud; 2004.
48. Terán N, Gonzáles J, Ramirez R. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2021 Febrero ; V(1).
49. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter. 2014 Junio ; XXX(2).
50. Centeno, Rigoberto. Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención Santo Domingo: Programa de Mejoría de la Calidad; 2003.
51. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. 2015 Diciembre ; XVIII(35).
52. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. 2010; XXVI(1).



- 53.** Dawon J, Findlay A, Sparks L. The retailing reader Londres: Routledge; 2008.
- 54.** Nyeck S, Morales M, Ladhari R, Pons F. 10 years of service quality measurement: reviewing the use of the SERVQUAL instrument. The bi-annual academic publication of Universiad ESAN. ; 7(13).
- 55.** Thomas K, Kilmann R. Thomas-Kilmann conflict mode instrument. Profile and interpretive report. [Online].: CPP Research Department; 2008. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/265565339\\_Thomas-Kilmann\\_conflict\\_MODE\\_instrument](https://www.researchgate.net/publication/265565339_Thomas-Kilmann_conflict_MODE_instrument)
- 56.** Ministerio de Salud, Instituto Nacional Materno Perinatal, Departamento de anatomía Patológica y Patología Clínica, Servicio de Patología Clínica. Manual de Hemoterapia Lima: Biblioteca Nacional; 2008.
- 57.** Sanchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. 5a ed. Perú: Business Support Aneth; 2017.. 5th ed. Perú: Business Support Aneth; 2017.
- 58.** Mejía E. Metodología de la investigación científica. 9789972462856th ed. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
- 59.** Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 9786124735141st ed. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2018.
- 60.** Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6th ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014.

- 61.** MINSA. Ministerio de salud: Encuesta de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del instituto nacional Materno Perinatal. [Online]. Perú; 2011 [cited 2022 febrero 10. Available from: HYPERLINK "<https://www.inmp.gob.pe/transparencia/indicadores/informes-de-oficina-de-gestion-de-la-calidad?pagina=22>" <https://www.inmp.gob.pe/transparencia/indicadores/informes-de-oficina-de-gestion-de-la-calidad?pagina=22> .
- 62.** MINSA. Plan de estudio SERVQUAL, Perú. [Online].; 2016 [cited 2022 Febrero 10. Available from: HYPERLINK "[https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual\\_2016.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual_2016.pdf)" [https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual\\_2016.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual_2016.pdf) .
- 63.** Agencia de calidad Sanitaria de Andalucía. se basa en el Manual de competencias profesionales del facultativo Especialista en Hematología y Hemoterapia de Centros de Trásfusión Sanguínea. Manual de Competencias Profesionales. Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía ed. Andalucía; 2015.
- 64.** Fernández N. Diseño y validación de una herramienta para valorar el grado de satisfacción en la implantación de un programa de promoción deportiva. Estudio de caso: “Vuela con el Bádminton” (Andalucía) [Tesis Doctoral]. Andalucía: Unviersidad Pablo de Olavide; 2016.
- 65** Ayala I. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría delHospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre

del 2018.[Tesis para optar el título de Médico Cirujano].Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2018.

**66** García H, Carrasco I. Guía Técnica para la identificación de competencias y diseño de estándares e instrumentos de evaluación de competencias específicas con el enfoque funcional.Lima:MINSA;2014. Recuperado de:<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/MINSA%20187.pdf>

**67** Supo J. Seminarios de investigación científica Metodología de la investigación para ciencias de la salud.Perú.2012 Disponible en: <https://1library.co/document/zpx140oq-investigacion-cientifica-jose-supo-pdf.html>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Matriz de consistencia

Título: Competencias laborales y calidad de atención en el servicio de hemoterapia en un hospital regional de Huancayo 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de hemoterapia en un hospital regional de Huancayo 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y los elementos tangibles en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la confiabilidad en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación presente entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación presente entre las competencias laborales y los elementos tangibles en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021.</li> <li>• Analizar la relación presente entre las competencias laborales y</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Competencias laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Capacidad de influencia</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación</li> <li>• Valores</li> <li>• Orientación al logro</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Calidad de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Aplicada.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Correlacional.</p> <p><b>Método General:</b></p> <p>Método científico.</p> <p><b>Método Específico:</b></p> <p>Método de deductivo.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, transversal, correlacional.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>1500 usuarios que acuden al servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>306 usuarios</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>Para los usuarios: Método probabilístico-aleatorio simple.</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario: Servqual y Evaluación de Competencias Laborales</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la seguridad en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021?</li> </ul>	<p>la confiabilidad en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación presente entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021.</li> <li>• Analizar la relación presente entre las competencias laborales y la seguridad en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021.</li> <li>• Establecer la relación presente entre las competencias laborales y la empatía en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de Huancayo 2021.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul>			
---	--	--	---	--	--	--

## ANEXO 2 - Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Competencias laborales	Las competencias laborales son las habilidades, destrezas y capacidades que el trabajador posea <sup>(11)</sup> para tener un desempeño eficaz en el trabajo y las demandas específicas que este requiere; lo logra al disponer de sus conocimientos, destrezas y aptitudes para hacer ejercicio de su profesión <sup>(18)</sup> .	Las competencias laborales son las habilidades que permiten a la persona desenvolverse óptimamente en su puesto de acuerdo a siete dimensiones: autocontrol, adaptabilidad, capacidad de influencia, liderazgo, desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación, valores y orientación a logro.	Autocontrol	Porcentaje de colaboradores según su nivel de autocontrol tanto emocional como conductual.	El personal se muestra calmado y tranquilo.
					Durante la atención, el personal se muestra profesional
			Adaptabilidad	Porcentaje de colaboradores según su nivel de adaptabilidad: solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad	El personal ha sabido brindarme soluciones para el préstamo de unidades a mi paciente.
					El personal está llano a coordinar y brindarme información sobre la donación de sangre.
			Capacidad de influencia	Porcentaje de colaboradores según su nivel de capacidad de ejercer influencia: identificación e internalización.	El personal ha podido explicarme el proceso de manera que yo pueda entender.
					Observo que existe una buena comunicación entre el personal que me brinda atención.
			Liderazgo	Porcentaje de colaboradores según su nivel de Liderazgo: el poder, comprensión fundamental de las personas, inspirar las personas para apliquen sus capacidades y estilo de líder y el clima que produce	He observado que el personal que atiende trabaja en equipo.
					He observado que el personal no se contradice en el proceso de atención.

			Desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación	Porcentaje de colaboradores según su nivel de su desempeño laboral, capacidad de resolución de conflictos y negociación: nivel de ejecución, técnica que ofrece vías alternativas y acuerdos.	El personal se muestra comprometido con su trabajo. El personal realiza sus actividades de manera eficiente El personal no parece estar en conflicto entre sí.
			Valores	Porcentaje de colaboradores según su nivel de valores: comportamiento y beneficio social.	El personal se ha mostrado respetuoso a la hora de atenderme. El personal ha sido honesto al tratar conmigo.
			Orientación al logro	Porcentaje de colaboradores según su nivel orientación al logro: posibilidad, capacidad y merecimiento.	Percibo que el personal tiene claros sus objetivos.
Calidad de atención	En el caso de los servicios de salud, la calidad es definida por la OMS como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, minimizar los riesgos para el paciente, su alta satisfacción con los servicios y	La calidad en los servicios de salud se puede observar por los altos niveles que perciben los usuarios sobre los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El servicio de calidad es evaluado a	Confiabilidad	Capacitación del personal. Tiempo de espera para la atención. Respeto en el orden de atención. Insumos necesarios para la atención. Abastecimiento de reactivos. Tiempo de espera de los resultados.	¿La información que le brindó el personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención? ¿El personal que trabaja en esta área le genera confianza? ¿Se le atendió en el horario programado? ¿Considera que el tiempo de espera en la atención es adecuado? ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada ¿El personal que trabaja respeta el orden de llegada para la atención? ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

<p>finalmente, pero no menos importante, un impacto final y positivo en la salud (1).</p>	<p>partir de la expectativa (E) y la percepción (P).</p>			<p>¿El personal que lo atiende muestra interés en darle una adecuada atención?</p> <p>¿Observó que en su atención se contaba con el material e insumos necesarios?</p> <p>¿Considera que el tiempo de espera para la obtención de los resultados es adecuado?</p>				
		<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Trato cortés. Horarios de atención adecuados. Tiempo de espera en la atención. Compromiso en la atención. Atención rápida. Respuesta oportuna a reclamos.</p>	<p>¿Los horarios de atención son adecuados?</p> <p>¿El personal muestra un alto grado de compromiso en la atención brindada?</p> <p>¿El personal es ágil a la hora de brindarle atención?</p> <p>¿La atención para la toma de análisis de laboratorio fue rápida?</p>				
				<p>Seguridad</p>	<p>Información oportuna. Orientación profesional acertada. Atención de personal capacitado. Medidas de bioseguridad usadas en la atención. Ambientes seguros.</p>	<p>¿Cree que el personal que le atiende tiene la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para dar una atención de calidad?</p> <p>¿El personal de salud lo atiende cumple con las medidas de bioseguridad en la atención (uso de guantes, mascarilla y lavado de manos)?</p> <p>¿Considera que el área o espacio de atención es apropiado para realizar el proceso de donación?</p> <p>¿Se respetó su privacidad durante su atención en el llenado de la ficha de la entrevista?</p>		
						<p>Empatía</p>	<p>Paciencia del personal. El personal brinda adecuada información. Amabilidad y respeto del personal. Información oportuna de entrega de resultados. Atención preferencial.</p>	<p>¿El personal que le brindó informes lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿Recibió una adecuada información en cuanto a las condiciones y horario de la toma de muestra?</p> <p>¿El personal que le tomó la muestra lo trató con amabilidad y respeto?</p>



					<p>¿El personal que le atendió le informó acerca del tiempo que dura el proceso de donación?</p> <p>¿El personal que lo atendió le explicó sobre los procedimientos y análisis que le realizarían?</p>
			Elementos tangibles	<p>Limpieza de instalaciones. Ubicación, fácil acceso. Ventilación e iluminación. Estado de los equipos. Material informativo. Presentación del personal.</p>	<p>¿El servicio donde fue atendido cuenta con una adecuada ubicación y es de fácil acceso?</p> <p>¿El servicio que le brindaron cuenta con una adecuada ventilación e iluminación?</p> <p>¿Los carteles, letreros y flechas que se muestran le parecen adecuados para orientar a los donantes?</p> <p>¿Cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p> <p>¿Los ambientes y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?</p> <p>¿Las instalaciones físicas del área donde lo atendieron (edificio, puertas, ventanas, área de espera) se muestran limpias y en buenas condiciones?</p> <p>¿El personal que lo atendió hace uso adecuado de su uniforme mostrándose limpio y presentable?</p>

## ANEXO 3

### Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

## Cuestionario de la Calidad de Atención

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**

### PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Código:

Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información sobre las competencias laborales que usted ha percibido del personal y la calidad de atención que ha recibido. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Asimismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

#### I. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hemoterapia. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni acuerdo ni	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

						PERCEPCIÓN				
						1	2	3	4	5
<b>Confiabilidad</b>										
1	¿La información que le brindó el personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?									
2	¿El personal que trabaja en esta área le genera confianza?									
3	¿Se le atendió en el horario programado?									
4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención es adecuado?									
5	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?									
6	¿El personal que trabaja respeta el orden de llegada para la atención?									
7	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?									
8	¿El personal que lo atiende muestra interés en darle una adecuada atención?									
9	¿Observó que en su atención se contaba con el material e insumos necesarios?									
10	¿Considera que el tiempo de espera para la obtención de los resultados es adecuado?									
<b>Capacidad de respuesta</b>										
11	¿Los horarios de atención son adecuados?									
12	¿El personal muestra un alto grado de compromiso en la atención brindada?									
13	¿El personal es ágil a la hora de brindarle atención?									
14	¿La atención para la toma de análisis de laboratorio fue rápida?									
<b>Seguridad</b>										
15	¿Cree que el personal que lo atiende tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para dar una atención de calidad?									
16	¿El personal de salud que lo atiende cumple con las medidas de bioseguridad en la atención (uso de guantes, mascarilla y lavado de manos)?									
17	¿Considera que el área o espacio de atención es apropiado para realizar el proceso de donación?									
18	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el llenado de la ficha de entrevista?									
<b>Empatía</b>										
19	¿El personal que le brindó informes lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?									
20	¿Recibió una adecuada información en cuanto a las condiciones y horario de la toma de muestra?									
21	¿El personal que le tomó la muestra lo trató con amabilidad y respeto?									
22	¿El personal que lo atendió le informó acerca del tiempo que dura el proceso de donación?									
23	¿El personal que lo atendió le explicó sobre los procedimientos y análisis que le realizarían?									
<b>Elementos tangibles</b>										
24	¿El servicio donde fue atendido cuenta con una adecuada ubicación y es de fácil acceso?									
25	¿El servicio que le brindaron cuenta con una adecuada ventilación e iluminación?									
26	¿Los carteles, letreros y flechas que se muestran le parecen adecuados para orientar a los donantes?									
27	¿Cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?									
28	¿Los ambientes y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?									
29	¿Las instalaciones físicas del área donde lo atendieron (edificio, puertas, ventanas, área de espera) se muestran limpias y en buenas condiciones?									
30	¿El personal que lo atendió hace uso adecuado de su uniforme mostrándose limpio y presentable?									

## Cuestionario de las Competencias Laborales

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIAS LABORALES

Código:

Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información sobre las competencias laborales que usted ha percibido del personal y la calidad de atención que ha recibido. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Asimismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

#### I. COMPETENCIAS LABORALES

Lea detenidamente cada una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Responda a todas y cada una de las frases marcando lo QUE DESCRIBE MEJOR LO QUE PIENSA Y LO QUE LE OCURRE HABITUALMENTE, lo que mejor caracteriza su forma de pensar y actuar. Utilice la siguiente escala de valoración

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>Autocontrol</b>		1	2	3	4	5
1	El personal se muestra calmado y tranquilo.					
2	Durante la atención, el personal se muestra profesional					
<b>Adaptabilidad</b>						
3	El personal ha sabido brindarme soluciones para el préstamo de unidades a mi paciente.					
4	El personal está llano a coordinar y brindarme información sobre la donación de sangre.					
<b>Capacidad de influencia</b>						
5	El personal ha podido explicarme el proceso de manera que yo pueda entender.					
6	Observo que existe una buena comunicación entre el personal que me brinda atención.					
<b>Liderazgo</b>						
7	He observado que el personal que atiende trabaja en equipo.					
8	He observado que el personal no se contradice en el proceso de atención.					
<b>Desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación</b>						
9	El personal se muestra comprometido con su trabajo.					
10	El personal realiza sus actividades de manera eficiente.					
11	El personal no parece estar en conflicto entre sí.					
<b>Valores</b>						
12	El personal se ha mostrado respetuoso a la hora de atenderme.					
13	El personal ha sido honesto al tratar conmigo.					
<b>Orientación al logro</b>						
14	Percibo que el personal tiene claros sus objetivos.					

*Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración*

## ANEXO 4

### Confiabilidad y validez del instrumento

Para establecer el nivel de confiabilidad de los instrumentos que se emplearon para recolectar información, se identificó el nivel del Coeficiente de Alpha de Cronbach utilizando el Software SPSS v.26.0. Los resultados de cada instrumento se aprecian en la siguiente tabla.

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de atención	0.906	30
Competencias laborales	0.797	14

Las cifras halladas de la aplicación del Coeficiente de Alpha de Cronbach fueron iguales a 0.906 y 0.797; estos, a ser superiores al nivel mínimo de 0.60 demuestran que los instrumentos empleados tienen los niveles adecuados de confiabilidad para ser aplicados. Por lo tanto, no se registra ningún inconveniente con estos.

Por otro lado, también fue necesario determinar la validez de los instrumentos; para ello, se aplicó la validez a través del juicio de tres expertos. Se detalla el nombre de los expertos que evaluaron el instrumento:

- Rolando Iván Torres Orona
- Lorenzo Castro Garauna
- María Esther Lázaro Cerrón

Las pruebas de que se realizó el mencionado proceso y que los instrumentos fueron validados, se muestran a continuación:

## ANEXO 5

### Validación De Expertos



#### FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO



##### OPINIÓN DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: TOPRAL ORSOLA ROSARIO IVAN
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Nombre del instrumento: MENTORADO DE FUERZAS DE LA COMU. LAB.
- 1.4 Título de la tesis: CONSTRUCCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN
- 1.5 Tesista: .....

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		01	05	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	✓			
5. SUFICIENCIA	El número de ítems propuestos es suficiente para medir la variable																				✓
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar la variable de estudio																				✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre problema, objetivo e hipótesis																				✓
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				✓
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				✓

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE PARA LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88 OCHENTA Y OCHO
- V. OBSERVACIONES: .....

Fecha: 07/12/21

  
ROLANDO E. FORRESTERINA  
 FISIÓLOGO CLÍNICO  
 C.R.P. 5544 R.N.E. 25156







# FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO



## OPINIÓN DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CASTRO GERMANO LORENZO
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE EVALUACION DE C. LABORALES
- 1.4 Título de la tesis: COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCION EN EL
- 1.5 Tesista: SERVICIO DE HEMOSTASIA DE UN HOSPITAL REGIONAL DE HYO 2021  
KATTIAN GAVINO FERNANDEZ

### II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE				
		01 05	06 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X	
5. SUFICIENCIA	El número de ítems propuestos es suficiente para medir la variable																X					
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar la variable de estudio																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre problema, objetivo e hipótesis																				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE PARA LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 9.7 CINCUENTIDOS

V. OBSERVACIONES: .....

Fecha: 27-9-21

*[Handwritten Signature]*  
 DIRECTOR GENERAL QUINAHUA  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD QUINAHUA  
 JOSÉ BERNABÉ 28084506  
 MG. LORENZO CASTRO GERMANO  
 JEFATURA BANCO DE SANGRE  
 CMP 26430 - RNE 10447



## FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO



### OPINIÓN DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: Lázaro Cerrón María Esther  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Nombre del instrumento: Percepción de la calidad de atención  
 1.4 Título de la tesis: Competencias laborales y calidad de atención en el servicio de hemoterapia de un hospital regional de 1980 2021  
 1.5 Tesista: Kathian Carmona Fernández

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		01 05	05 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	38 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	El número de ítems propuestos es suficiente para medir la variable																	X			
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar la variable de estudio																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre problema, objetivo e hipótesis																		X		
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																X				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable para los objetivos de la investigación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82.5 (83) ochenta y tres

V. OBSERVACIONES: -

Fecha: 01-10-21

  
Mg. María Esther Lázaro Cerrón  
 C.T.M.P. 1526  
 FIRMA/DNI





# FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO



## OPINIÓN DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CASTRO GERMANA LORENZO
- 1.2 Grado académico: MAESTRÍA
- 1.3 Nombre del instrumento: PEREGRINACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
- 1.4 Título de la tesis: COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL
- 1.5 Tesista: SERVICIO DE HEMOTERAPIA DE UN HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAYO 2021  
KATTIAN GAVINO FERNANDEZ

### II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		01 05	06 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	El número de ítems propuestos es suficiente para medir la variable															X					
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar la variable de estudio																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre problema, objetivo e hipótesis																				X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE PARA LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 9.2 (NOVENARIOS)

V. OBSERVACIONES: .....

Fecha: 27-9-21

REGIÓN REGIONAL DE HUANCAYO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SANIDAD  
FIRMA/DNI: 20084506  
MG. LORENZO CASTRO GERMANA  
IEFATURA BANCO DE SANGRE  
C.M.P. 26426 - P.M.F. 12447

## ANEXO 6

### La data de procesamiento de datos

- Base de datos de la variable Calidad de atención

N°	CONFIABILIDAD										CAPACIDAD DE REPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA					ELEMENTOS TANGIBLES						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5
6	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
9	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
13	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5



42	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	
43	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
44	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
45	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
46	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	
47	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
48	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	
49	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
51	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
53	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
54	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
55	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
56	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
59	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
60	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
61	4	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
62	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
63	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
64	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
65	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	

67	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5
68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
69	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
70	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
71	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
72	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
73	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
74	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
75	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
76	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
77	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
78	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5
79	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
80	5	2	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
81	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
83	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
84	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
85	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5
87	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
89	5	4	3	4	4	5	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5
91	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5



117	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5
118	5	4	5	2	4	5	5	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	5	3
119	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
121	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
122	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
124	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
125	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
126	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
129	5	4	5	2	4	5	5	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	3	
130	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
132	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
133	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
134	5	4	5	2	4	5	5	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	3	
135	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
137	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	
139	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
141	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	

142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
144	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
145	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5	
147	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
149	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
150	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
152	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
153	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
154	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
155	5	4	5	2	4	5	5	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	3	
156	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
158	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
159	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	
161	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
162	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
163	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5	
165	5	4	5	2	4	5	5	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	3	
166	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	





192	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
193	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	5
195	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
196	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
197	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
198	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
201	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5
202	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
204	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5
205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
206	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
207	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5
208	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
209	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
210	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5
211	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
212	5	2	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5
214	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
215	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
216	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5

217	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5	
218	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
220	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
221	5	4	5	2	4	5	5	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	3	
222	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
224	5	4	5	2	4	5	5	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	3	
225	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
227	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
228	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	
230	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
231	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
232	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
233	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5	
234	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
235	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
236	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
237	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

242	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
243	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
244	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
246	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
247	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
248	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
249	3	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
251	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
252	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
253	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5
254	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
255	5	2	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
256	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
257	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5
259	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
260	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
261	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
262	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5
263	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
264	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5
266	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5

267	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
268	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
269	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5		
270	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5	
271	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
272	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
273	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	
274	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
275	5	2	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
276	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
277	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	
278	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
279	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
280	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
281	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5	
282	4	4	5	2	4	4	5	3	5	2	3	3	2	3	3	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3	4	4	
283	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	
284	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
285	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	
286	5	4	5	3	4	5	5	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	5	3	
287	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
288	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
289	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
290	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	
291	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	

292	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
293	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
294	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	3	5	
295	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	
296	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
297	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
298	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	
299	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
300	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	
301	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	
302	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
303	5	2	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
304	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
305	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
306	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	

## ANEXO 7

### Base de datos de la variable Calidad de atención

N°	AUTOCONTROL		ADAPTABILIDAD		CAPACIDAD DE INFLUENCIA		LIDERAZGO		DESEMPEÑO LABORAL			VALORES		ORIENTACIÓN AL LOGRO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
28	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
31	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
32	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
33	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
34	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
36	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4

37	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
38	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
40	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
41	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
42	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
45	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
46	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
47	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
49	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
50	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
51	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
52	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
53	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
55	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
56	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
57	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
58	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
59	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
60	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
62	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
63	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
64	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
65	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5
67	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
68	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
69	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
70	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
73	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
74	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
75	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
76	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
77	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5



79	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
80	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
81	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
82	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
83	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
84	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5
85	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
86	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
87	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
88	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
89	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
91	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
116	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
119	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
120	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5

121	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
122	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
125	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
126	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
127	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
128	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
129	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
130	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
131	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
132	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
133	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
134	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
135	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5
137	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
138	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
141	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
142	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
143	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
144	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
145	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
146	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
147	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
148	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
149	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
150	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
151	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
152	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
153	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
154	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
155	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
156	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
157	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
158	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
159	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
160	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
161	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
162	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5

163	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
164	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
165	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5
166	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
167	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
168	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
169	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
170	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
171	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
172	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
175	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
176	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
177	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
182	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
183	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
184	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
185	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
187	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
188	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
189	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
190	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
191	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
192	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
193	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
194	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
195	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
196	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
197	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
198	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
201	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
202	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
203	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
204	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5

205	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
206	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
207	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
208	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
209	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
210	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
212	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
213	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
214	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
216	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
217	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
218	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
219	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
220	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
221	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
222	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
223	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
224	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
231	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
232	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
234	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
239	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
240	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
241	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
242	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
243	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
244	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
245	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
246	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5

247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
254	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
255	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
256	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
257	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
258	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
259	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
261	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
262	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
263	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
264	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
266	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
267	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
268	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
269	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
270	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
271	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
272	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
275	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
276	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
277	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
278	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
279	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
280	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
281	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
282	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5
283	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
284	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
285	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
286	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
287	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
288	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

289	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
290	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
291	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
292	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
293	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
294	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
295	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
296	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
297	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
298	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
299	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
300	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
301	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
302	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
303	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
304	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
305	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
306	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

## ANEXO 8

### Fotos de la aplicación del instrumento



**Foto 1 y 2.** Aplicación de los instrumentos a los usuarios 14, 87, 93, y 207



**Foto 3 y 4.** Aplicación de los instrumentos a los usuarios 149, 187, 298, y 302

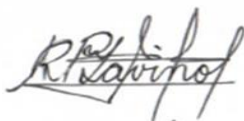


## ANEXO 9

### Compromiso de autoría

En la fecha, yo Kattian Paola Gavino Fernández, identificada con DNI N° 40468740 Domiciliada en Las Islas N°295 Urb. Agua de las Vírgenes, El Tambo-Huancayo, estudiante de la Escuela de Posgrado de Ciencias de la Salud, mención: Gestión en servicios de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “ Competencias Laborales y calidad de atención en un hospital Regional de Huancayo 2021”se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 01 de abril del 2022



Apellidos y Nombres: Kattian Paola Gavino Fernández

DNI N°: 40468740



## ANEXO 10

### Autorización

MEMORANDUM N° 102 -2022-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-DG/OACDI

**PARA** : M.C. Kelina Natividad, ALMORA LEON  
Jefe del Dpto. Patología y Anatomía Patológica.

**ASUNTO** : Autorización para la Ejecución de Trabajo de Investigación

**REF.** : INFORME N° 12-2022- GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-CI  
SOLICITUD, según EXP. N° 3792553  
INFORME N° 040-2022-HRDCQ-DAC-HYO/JDPTO-PCAP

**FECHA** : Huancayo, 07 de marzo del 2022.

Por medio del presente comunico a usted visto los documentos de la referencia, contando con Opinión Favorable de su Jefatura, con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación. La Dirección Ejecutiva AUTORIZA, la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: "**COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE HEMOTERAPIA DE UN HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAYO 2021**", APROBADO por el Comité de Investigación de nuestra Institución.

Bríndese las facilidades necesarias a la Investigadora Principal bachiller: Kattian Paola, GAVINO FERNANDEZ, quien realizará la coordinación respectiva con la Unidad Orgánica citada, para la recolección de datos e información para el desarrollo de su investigación. Respetando la Confidencialidad y Reserva de Datos (sólo para fines de la Investigación NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN). Así mismo al término de la Investigación la citada estudiante presentará el Informe Final del Trabajo de Investigación a la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación, tal como lo señala en el Informe de aprobación cursada por el Comité de Investigación.

Atentamente.

HRDCQ "DAC" - HYO
REG. N° 5527798
EXP. N° 3792553



C.c.  
Archivo R CASTRO  
Interesado  
JALP RECG nmmr.



## ANEXO 11

### Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN UN HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAYO 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: “Kattian Paola Gavino Fernández”.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerán sólo los profesionales involucrados en la investigación, resguardando mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

18 de Octubre del 2021

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

#### Responsable de la investigación

Apellidos y Nombres: Lic. Gavino Fernández Kattian Paola

DNI: 40468740

N°cel: 955884923

Firma: \_\_\_\_\_



## ANEXO 12

### Medidas de bioseguridad en la recolección de datos

Para la aplicación de los instrumentos de investigación se tuvo que proceder siguiendo los lineamientos de bioseguridad estipulados por el Ministerio de Salud y tomando en cuenta la Guía Técnica de Bioseguridad en la atención de donantes durante la pandemia causada por el virus SARS-Cov-2 del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2020 <sup>(45)</sup>.

Se tomó en cuenta la implementación de las siguientes medidas de bioseguridad:

- 1.- Señalización de la sala de espera para mantener el distanciamiento obligatorio: Se marcó la ruta de entrada y salida de los donantes, marcándose los asientos disponibles y los no disponibles de acuerdo con la norma de distanciamiento (1.5mt) <sup>(45)</sup>.
- 2.- Desinfección constante de las instalaciones: Con alcohol al 70% se desinfectaron los sillones de donación luego de cada extracción, los cuales mantenían el distanciamiento adecuado. Las mesadas y los pisos se mantuvieron desinfectados diariamente con lejía al 0.5% <sup>(45)</sup>.
- 3.- Aplicación del sistema de citas: Se programó un sistema de citas controlando la cantidad de donantes diarios de acuerdo a la capacidad de atención del servicio de Hemoterapia, para evitar superar el aforo permitido, garantizando la medida de distanciamiento social <sup>(45)</sup>.
- 4.- Uso obligatorio de mascarilla para el donante: Se obligó el uso de la mascarilla a todos los donantes y el uso de solución alcohólica al 70% al ingresar al servicio <sup>(45)</sup>.
- 5.-Utilización de equipos de protección por todo el personal: Todo el personal que tuvo contacto con los donantes estuvo obligado a usar su equipo de protección personal (Gorro, guantes, mandilón y protector facial) <sup>(45)</sup>.

6.- Presentación del carnet de vacunación: Para las fechas de la aplicación de las encuestas (octubre2021-febrero2022) se manejó la presentación del carnet de vacunación para poder ingresar a las instalaciones hospitalarias.