

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería



TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023**

Para optar : El Título de Licenciada en Enfermería

Autoras : Bach. Jhanet Zulema Salazar Cuevas

Asesora : Mg. Eva Luisa Nuñez Palacios
<https://orcid.org/0000-0001-7865-7756>

Línea de investigación institucional : Salud y Gestión en Salud

Fecha de inicio y Fecha de culminación : 01 de junio 2023 - 30 mayo del 2024

Huancayo – Perú

2024

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi PADRE; que es mi fortaleza y fuerza y que desde el cielo vela por mi prosperidad.

A mi MADRE e HIJA, que son el piloto de mi vida y porque son parte de todo mi andar, caminando juntos en búsqueda de ser una persona mejor.

A mis queridos hermanos, por todo el soporte que me brindaron, espero ser un ejemplo para ustedes.

Autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a las personas que contribuyeron en el paso de este largo camino, no fue fácil, fueron muchos días de ansiedad, desvelo y preocupación, pero esto me ayudo a no rendirme a seguir con lo que ya había empezado y es gratificante hoy culminar con el inicio de esta carrera humana y bonita.

Jhanet Zulema



CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 00445_FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. SALAZAR CUEVAS JHANET ZULEMA**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **ENFERMERÍA**

Asesor : **MG. EVA LUISA NUÑEZ PALACIOS**

Fue analizado con fecha **23/10/2024** con **132 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **15%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

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

Huancayo, 23 de octubre de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

PRESENTACIÓN

Actualmente, en la mayoría de entidades es necesario que tengan en cuenta al talento humano, por ser la fuerza que impulsa a la culminación de las metas institucionales, por lo tanto, es el recurso principal de entidad, capaz de tomar decisiones coherentes y correctas para todos los integrantes de la organización (1). Sin embargo, se observa que no todos los directivos o jerárquicos de las empresas toman en cuenta el valor que significa su recurso humano, más por el contrario originan ambientes de estrés laboral, de acoso en sus diferentes formas, a tal punto que el empleado toma la decisión de abandonar o renunciar, porque le es difícil tolerar situaciones de angustia o de rechazo, provocado muchas veces por sus propios compañeros o jefes, lo cual influye en el estado de salud y en su desempeño como profesional.

Los cuidados del personal de enfermería son una noción polifacética que está inextricablemente ligada a la salud del paciente, hace hincapié en elementos importantes tales como en el tratamiento, prevención, rehabilitación, promoción y recuperación. Por otra parte, el rendimiento laboral describe lo bien que un empleado cumple las responsabilidades que le ha delegado su empleador. Cualquier empresa debe asegurarse de que la calidad de atención que brinda repercute positivamente en el bienestar de sus miembros, ya que esto a su vez afecta a un rendimiento laboral excepcional y al calibre general de los servicios prestados.

El estudio presentado está estructurado del modo siguiente: El Capítulo I: Planteamiento del problema explica la naturaleza de la situación problemática, define el alcance y la naturaleza del problema, proporciona una justificación y establece los objetivos. En el Capítulo II se incluyen los antecedentes, los fundamentos teóricos y el marco conceptual. Las hipótesis y la definición operacional de las variables se describen en profundidad en el Capítulo III: Hipótesis y operacionalización de las variables. En el

Capítulo IV: Metodología. También abarca el proceso de acopio de información. Los resultados se presentan en el Capítulo V: Resultados. A continuación, vienen el análisis y la discusión de los resultados, las recomendaciones, las conclusiones, la bibliografía al estilo de Vancouver y los anexos pertinentes.

La autora

CONTENIDO

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Contenido	v
Contenido de tablas	viii
Contenido de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	16
1.3. Formulación del problema	16
1.3.1. Problema General	16
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Justificación	17
1.4.1. Justificación social	17
1.4.2. Justificación teórica	18
1.4.3. Justificación metodológica	18
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Internacionales	22
2.1.2. Nacionales	24
2.2. Bases teóricas o científicas	26
2.3. Marco conceptual	
42 CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	
3.1. Hipótesis general	46
3.2. Hipótesis específicas	46

3.3. Variables	46
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	51
4.1. Método de investigación	51
4.2. Tipo de investigación	51
4.3. Nivel de investigación	51
4.4. Diseño de investigación	52
4.5. Población y muestra	53
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.7. Técnicas y procesamiento de análisis de datos	58
4.8. Aspectos éticos de la investigación	59
CAPÍTULO V. RESULTADOS	62
5.1 Descripción de resultados	62
5.2 Contrastación de hipótesis	75
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	95
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS	111
Matriz de consistencia	112
Matriz de operacionalización de las variables	114
Matriz de operacionalización del instrumento	117
Instrumento de recolección de datos	121
Análisis de confiabilidad del instrumento	124
Validez del instrumento	125
Consentimiento informado	123
Declaración de confidencialidad	124
Declaración de autoría	125
Carta de presentación y aceptación	126
Base de datos	127
Galería de fotos	130

CONTENIDO DE TABLAS

TÍTULO DE TABLA	Nº
Tabla Nº 1 Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención	63
Tabla Nº 2 Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral	64
Tabla Nº 3 Frecuencias y porcentajes de la dimensión confiabilidad	65
Tabla Nº 4 Frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad	66
Tabla Nº 5 Frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía	67
Tabla Nº 6 Frecuencias y porcentajes de la dimensión sensibilidad	68
Tabla Nº 7 Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	69
Tabla Nº 8 Frecuencias y porcentajes de la dimensión tangibilidad	70
Tabla Nº 9 Frecuencias y porcentajes de la dimensión calidad del trabajo	71
Tabla Nº 10 Frecuencias y porcentajes de la dimensión responsabilidad laboral	72
Tabla Nº 11 Frecuencias y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo	73
Tabla Nº 12 Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso institucional	74
Tabla Nº 13 Pruebas de normalidad de las variables	76
Tabla Nº 14 Valores de correlación “r de Pearson	78
Tabla Nº 15 Correlación de las variables calidad de atención y desempeño laboral	79
Tabla Nº 16 Tabla de valores críticos de la distribución t de Student.	80
Tabla Nº 17 Correlación de las variables calidad de atención y desempeño laboral	80
Tabla de valores críticos de la distribución t de Student.	83
Tabla Nº 18 Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral	86
Tabla Nº 19 Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral	89
Tabla Nº 20 Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral	92
Tabla Nº 21 Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral	96
Tabla Nº 22 Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral	99

CONTENIDO DE FIGURAS

TÍTULO DE FIGURA	Nº
Figura Nº 1 Niveles de la variable calidad de atención	63
Figura Nº 2 Niveles de la variable Desempeño laboral	64
Figura Nº 3 Niveles de la dimensión confiabilidad.	65
Figura Nº 4 Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad	66
Figura Nº 5 Niveles de la dimensión empatía	67
Figura Nº 6 Niveles de la dimensión sensibilidad	68
Figura Nº 7 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	69
Figura Nº 8 Niveles de la dimensión tangibilidad	70
Figura Nº 9 Niveles de la dimensión calidad del trabajo	71
Figura Nº 10 Niveles de la dimensión calidad del trabajo	72
Figura Nº 11 Niveles de la dimensión trabajo en equipo	73
Figura Nº 12 Niveles de la dimensión compromiso institucional	74
Figura Nº 13 Gráfico de la Prueba de normalidad variable calidad de atención	76
Figura Nº 14 Gráfico de la Prueba de normalidad variable desempeño laboral	77
Figura Nº 15 Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss	81
Figura Nº 16 Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss	84
Figura Nº 17 Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss	87
Figura Nº 18 Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss	90
Figura Nº 19 Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss	94
Figura Nº 20 Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss	97
Figura Nº 21 Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss	100

RESUMEN

Título: Calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María Del Triunfo, 2023. **Objetivo:** Establecer la relación entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023. **Metodología:** se empleó el método científico como método general, el hipotético deductivo y estadístico inferencial como métodos específicos, de tipo básica, transversal, cuantitativa y prospectivo, de nivel relacional y de diseño correlacional. Su población estuvo conformada por 42 enfermeras (os) que laboran en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, tuvo una muestra censal, la técnica que empleo fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se recurrió al cálculo del coeficiente de correlación r de Pearson para estimar el vínculo entre variables; también se empleó la prueba “ t ” para coeficientes de correlación; se evaluó el “ p value”, se consideró un nivel de error de 0.05. **Resultados:** Existe asociación de las variables calidad de atención, con sus dimensiones confiabilidad, seguridad, empatía, sensibilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, con la variable desempeño laboral en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023; la cual fue confirmada mediante el coeficiente de Pearson, en la cual se obtuvo un r igual a 0.965, el cual señala que existe una asociación directa y muy alta entre ambas variables; confirmando la hipótesis general planteada. **Conclusión:** Se establece que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo; de acuerdo a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; además de obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.965 el cual señala una relación muy alta de ambas variables.

PALABRAS CLAVE: calidad de atención, desempeño laboral

ABSTRACT

Title: Quality of care and work performance in the nursing staff of the Villa María Del Triunfo Maternal and Child Center, 2023. Objective: Establish the relationship between the quality of care and work performance in the nursing staff of the Villa María del Triunfo Maternal and Child Center, 2023. Methodology: the scientific method was used as a general method, and the hypothetical deductive and inferential statistical methods as specific methods. , type of basic, quantitative, transversal and prospective research, relational level and correlational design. It had a population of 42 nurses who work at the Villa María del Triunfo Maternal and Child Center, it had a census sample, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, the Pearson r correlation coefficient was calculated to estimate the link of the variables; The “t” test was also used for correlation coefficients; The “p value” was evaluated; an error level of 0.05 was considered. Results: There is quality of care among the variables, with its dimensions reliability, security, empathy, sensitivity, responsiveness and tangibility, with the variable work performance in the staff who work at the Villa María del Triunfo Maternal and Child Center, 2023; which was confirmed by the Pearson coefficient, in which an r equal to 0.965 was obtained, which indicates that there is a direct and very high relationship between both variables; confirming the general hypothesis raised. Conclusion: It is established that there is a direct and significant relationship between the quality of care and work performance in the nursing staff of the Maternal and Child Center of Villa María del Triunfo; according to which a significance level of 0.000 was obtained, which is less than 0.05; in addition to obtaining a Pearson correlation coefficient of 0.965 which indicates a very high relationship between both variables.

KEYWORDS: quality of care, job performance

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La medicación por sí sola no basta para curar una enfermedad; también son necesarios unos cuidados adecuados y apoyo psicológico. Dado que están en la obligación de brindar cuidados al enfermo durante su recuperación, la labor de las enfermeras es crucial en esta situación. Los métodos y actividades utilizados para mejorar la atención al usuario y fortalecer el vínculo constituyen la base de la calidad de atención. Además, como miembro del equipo de salud, el desempeño del trabajo de los licenciados en enfermería es primordial para la promoción y prevención de la salud de la comunidad. La sensación de bienestar y satisfacción de los usuarios se ve reforzada por sus funciones administrativas, asistenciales, investigadoras y educativas. Los bajos niveles de confianza, eficacia y equidad son con frecuencia el resultado de un servicio inadecuadamente centrado en el ser humano que se obtiene en los centros sanitarios. Por eso, en el sector sanitario, la calidad asistencial debe ser lo primero (2). La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirman “que tener los conocimientos adecuados es fundamental para que los trabajadores de la salud rindan

al máximo en su trabajo, sobre todo en el caso de las enfermeras que atienden directamente a pacientes o usuarios” (3).

En Ecuador, una investigación dirigida por Gabriel Suárez y sus colegas evaluó la magnitud de satisfacción de los beneficiarios con los servicios y atención admitidos en el Centro de Salud CAI III, situado en el Cantón Milagro de la provincia del Guayas. Los hallazgos muestran que para obtener una evaluación de excelencia se debe elevar la calidad de los servicios. Más precisamente, el 26% de los usuarios se mostró insatisfecho con los componentes tangibles y el 22% reportó descontento con la función de empatía. Además, el 25% de los destinatarios expresaron su preocupación por aspectos como la respuesta, la seguridad y la fiabilidad. En general, el 22% pensaba que había una mala percepción del servicio (4).

En Colombia, un estudio realizado por, Amed, Villareal y Alvis (2019), manifiestan que, el 42% de los enfermos no perciben una atención buena de parte de los licenciados en enfermería que se encuentran en el turno, es más no se identifican durante ese lapso por lo que los enfermos poseen una percepción regular de la calidad (62%) (5).

Asimismo, la Dr. Carissa Etienne, directora de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), indicó que los enfermeros en casi todos los países a nivel internacional son considerados como el talento humano principal que se encarga del cuidado del paciente, por lo tanto, se debería dar mayor presupuesto a este profesional para su desarrollo como profesional de la salud (6).

A nivel nacional, en muchos hospitales se observan tareas habituales y actitudes desmotivadoras, sobre todo entre el personal joven, lo que provoca un bajo rendimiento laboral. Desde hace varios años, en el hospital regional de Chiclayo se

observa un bajo rendimiento del profesional enfermero. Existe una clara falta de responsabilidad, compromiso, baja productividad, impuntualidad, ausentismo e interés por la calidad del trabajo. Los usuarios también se han quejado de trato inadecuado y maltrato a los pacientes y sus familiares, incluso por parte de colegas. Estos problemas dan lugar a enfrentamientos y discusiones continuas con los superiores en diversos ámbitos, lo que repercute tanto en la prestación de atenciones como en la satisfacción de los beneficiarios (7).

Se ha demostrado que existe una relación entre la calidad de los cuidados enfermeros prestados en el trabajo y los niveles de estrés. Esta asociación puede provocar desequilibrios físicos y mentales que pueden impedir el avance profesional, así como diversos trastornos de salud. Uno de los mayores segmentos de la industria sanitaria está formado por las enfermeras y, en los países industrializados, la edad media de estos trabajadores va en aumento. Es crucial salvaguardar la salud y el bienestar de estos especialistas en el cuidado de la salud para mantener una mano de obra estable y competente, dada la naturaleza intelectual y físicamente exigente de la enfermería, pero libre de estados emocionales que involucre estrés, ansiedad y depresión (8).

Se ha publicado un ensayo sobre las dificultades para mantener la calidad de la atención sanitaria en Lima, en el que se hace hincapié en la necesidad de mejorarla. Uno de los mayores obstáculos para tratar efectivamente las dificultades de salud es la inadecuada calidad de la atención sanitaria. Por ello, es fundamental realizar evaluaciones periódicas y aportar soluciones adaptadas a cada centro de salud. En relación con las dimensiones evaluadas, los resultados sugieren que: Fiabilidad: 39,1%; reactividad: 46,5%; empatía: 28,8%; buen trato: 30,6%; aspectos tangibles:

29,9% (9).

Se ha observado que el profesional de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo está sobrecargado de trabajo debido al volumen de pacientes que tienen que atender, incluidos los nuevos pacientes que llegan al hospital. Estos profesionales muestran preocupación por completar todas las tareas asignadas permaneciendo de pie durante largos periodos de tiempo. Pero la dinámica interna del equipo ha dado lugar a disputas sobre puestos y responsabilidades. El estrés también se produce continuamente por la insuficiencia de recursos materiales y suministros del centro para los procedimientos. A pesar de estos retos, el equipo de enfermería sigue siendo consciente de las crisis y siente una sincera pasión por su trabajo. En la entrevista realizada a los licenciados en enfermería muchos indicaron que por la gran demanda de pacientes o usuarios la calidad de atención se viene afectando drásticamente, por ende, su desempeño también no es lo que se espera, existiendo también quejas constantes por los pacientes ante un inadecuado servicio de salud brindado por el equipo de salud.

1.2. Delimitación del Problema

□ Delimitación espacial

El escenario donde se elaboró la investigación fue el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, Lima.

□ Delimitación temporal

El trabajo fue desarrollado en el mes de setiembre del año 2023 a setiembre del 2024.

□ Delimitación poblacional

La investigación tuvo como población a las licenciadas enfermeras que trabajan en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, Lima.

□ **Delimitación conceptual**

La contribución científica de este estudio consistió en examinar detalladamente cada variable analizada y su relevancia en nuestro contexto, así como en comprender las diversas teorías que abordan la calidad de servicio en enfermería y el rendimiento laboral. Es crucial realizar revisiones bibliográficas relacionadas con estas variables para profundizar en el tema.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?

1.3.2. Problema (s) Específico (s)

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación social

Con los resultados del presente informe las autoridades del sector salud, específicamente del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, Lima tomaron conciencia sobre la calidad de servicio de enfermería, especialmente considerando que las enfermeras (os) hoy en día tienen gran demanda laboral por las múltiples incidencias de enfermedades transmisibles y no transmisibles, además es trascendental mencionar que todo profesional sanitario debe demostrar la calidad de servicio que brinda al enfermo o usuario en el cuidado de enfermería, por tanto, el desempeño laboral fue medido a través de la calidad de atención que ofrecen los licenciados enfermeros, por lo que, los beneficiarios directos fueron los enfermos y usuarios quienes deben de recibir un servicio de salud, esmerado y con calidad, y los beneficiarios indirectos toda la población en conjunto porque a mayor calidad de atención, mejora el desempeño profesional y disminuirá las incidencias de enfermedades.

1.4.1. Teórica

Este estudio reconoce el impacto sustancial que el calibre de los cuidados de enfermería tiene en el rendimiento profesional, y se concentra en analizar los numerosos factores y su importancia en el entorno contemporáneo. La creciente

demanda de servicios sanitarios en la actualidad ha hecho que los miembros del personal de enfermería trabajen más que nunca, lo que ha provocado que se descuiden componentes cruciales a los que se debería dar prioridad para maximizar el rendimiento profesional.

1.4.3. Metodológica

En este estudio se usaron encuestas modificados que cumplen con los criterios fundamentales de validez y confiabilidad, los cuales podrían ser empleados en investigaciones futuras que aborden variables similares como referencia. Asimismo, podrían ser útiles en evaluaciones institucionales destinadas a evaluar atributos específicos de las asistentes en salud en relación con la calidad de la atención y su rendimiento profesional.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)

- Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023
- Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

- Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023
- Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023
- Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023
- Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (internacionales y nacionales)

2.1.1 Internacionales

Enrique A., Et al (10), el 2019 en El Salvador realizaron su trabajo “Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional “San Pedro” departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019”, tuvo como **objetivo** evaluar el rendimiento laboral de los enfermeros del Hospital Nacional "San Pedro" en Usulután, en los períodos de febrero a septiembre de 2019. El estudio empleó una **metodología** cualitativa, transversal y descriptiva. **Resultado:** se descubrieron déficits en la interacción con los compañeros, la gestión del estrés, la comprensión de los requisitos legales pertinentes para sus ocupaciones y un conocimiento insuficiente de las habilidades técnicas e interpersonales necesarias para la enfermería. **Conclusión:** los problemas de comunicación interpersonal, la gestión inadecuada del estrés y la escasez de recursos -que aumenta la carga de trabajo se han relacionado con dificultades en el campo de la enfermería. Además, un pequeño porcentaje de enfermeras no comprende plenamente sus deberes y responsabilidades en la práctica de la enfermería, aunque la gran mayoría de las enfermeras son conscientes de las competencias necesarias.

Escobar C. (11), el 2021 en el Ecuador realizó su estudio “Calidad de Vida y Desempeño Laboral Personal de Enfermería Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2021”, tuvo como **objetivo** analizar el rendimiento profesional y la calidad de vida de los asistentes de enfermería. Se empleó una **metodología** transversal, cuantitativa, descriptiva y correlacional, utilizando una muestra de 118 licenciados en enfermería que laboran en una institución pública. **Resultados**, se encontró que el 93.2% de la población era femenina, mientras que el 6.8% eran varones. La mayoría reportó poseer una buena calidad de vida (63.6%), aunque un porcentaje significativo experimentaba algo de dolor físico (44.1%) y dependencia de fármacos. Se identificó como factor protector la sensación de libertad y seguridad personal (48.3%). Sobre el desempeño profesional, se observó un alto nivel de profesionalismo, aunque el compromiso moderado con la carga horaria destacó como factor de riesgo (18.6%). Además, se identificó una limitación en el desarrollo profesional debido a la inestabilidad laboral (44.9%). En resumen, se **concluye** que un equilibrio entre la estabilidad personal y laboral es crucial para llevar a cabo de manera eficaz el cuidado directo, y se recomienda impulsar actividades que promuevan los avances profesionales y mejorar la organización laboral.

Leyes S. (12), el 2021 en Ecuador realizó su informe acerca de la “Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael”, el **objetivo** fue evaluar el nivel de atención que prestaba el equipo de enfermería del servicio de urgencias del Centro de Salud tipo C de San Rafael. Se empleó como instrumento de recolección de información el

cuestionario, se eligió una muestra de 97 pacientes y se utilizó una **metodología** cuantitativa. Los **resultados** demostraron que los trabajadores enfermeros establecen relaciones positivas con los pacientes y sus familias, lo que favorece la alianza terapéutica y satisface las necesidades de los pacientes. En todo momento hubo un 90% de comunicación entre el enfermo y el enfermero. En **conclusión**, el 98% de la muestra consideró satisfactorio el grado de fiabilidad del personal sanitario. Además, el 58% de los casos recibió una calificación muy excelente por la preparación del personal de enfermería, el 47% recibió una calificación "buena" por el entusiasmo en la resolución de problemas y el 89% de los casos recibió una calificación "buena" por la resolución oportuna de las situaciones de los pacientes.

Quinto S. (13), el 2019 en Ecuador elaboró su investigación “Calidad de vida y su incidencia en el desempeño laboral”, El **objetivo** de un estudio documental era examinar la unión del rendimiento laboral y la calidad de vida. Los resultados, obtenidos a través del **método** deductivo y una muestra de 64 empleados, como **resultado** demuestran que el rendimiento y la vida laboral no siempre están correlacionados negativamente, sino que depende de cómo se gestionen los asuntos. Aunque pueda parecer que se está perdiendo un tiempo que podría dedicarse a asuntos pendientes, es crucial tomarse tiempo para relajarse y participar en actividades que mejoren las cosas. Dedicarse a distintas actividades puede ayudar a descomprimirse y reanudar el trabajo con mayor eficacia. En **conclusión**, los elementos que influyen en los hábitos laborales de los trabajadores son fundamentales para preservar un escenario laboral

favorable y el bienestar emocional, factores ambos que conducen a una mayor productividad y a un lugar de trabajo confortable.

Villarreal G., Et al (14), el 2019 en Colombia publicaron su artículo científico “Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana”, el **objetivo** del estudio fue utilizar el instrumento Care Q para evaluar el nivel de los cuidados enfermeros prestados por los expertos en los centros de salud de Sincelejo (Colombia). **Metodología:** Se efectuó un informe descriptivo transversal que incluyó a 123 pacientes mediante una técnica de muestreo no probabilístico. Los **resultados** encontraron que el 62% de la atención fue de grado alto. La "supervisión y seguimiento" (73,2%) tuvo la mejor calidad, mientras que la "anticipación" (56,1%) tuvo la más baja. Además, el 42% de los pacientes afirmaron que no se les prestó suficiente atención y que desconocían al equipo de enfermería. En **conclusión**, las percepciones de las organizaciones sanitarias de la muestra del estudio sobre la calidad de las atenciones de enfermería se consideraron regulares, mientras que había ciertas áreas que debían ser abordadas por las instituciones y los profesionales de enfermería.

2.1.2 Nacionales

Becerra N., Et al (15), el 2021, en su tesis titulado “Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales”, el **objetivo** principal del informe fue evaluar el nivel de servicio del profesional enfermero brindada a los enfermos de la sección médica del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Se utilizó un diseño transversal, descriptivo y un enfoque metodológico cuantitativo. Los datos se

recogieron mediante cuestionarios y el cuestionario CUCACE, incluyendo una muestra de 349 pacientes hospitalizados. Los **resultados** mostraron que la calidad intermedia de las atenciones de los enfermeros superó en menor medida a los niveles inferior y superior. La calidad superior fue la experiencia con los cuidados más frecuentemente declarada, seguida de la calidad inferior e intermedia. La calidad superior fue, una vez más, el nivel de satisfacción con las atenciones más comúnmente declarado, seguido de la calidad intermedia y la inferior. En **conclusión**, se destaca que la calidad de atención de enfermería fue mayormente de nivel intermedio, seguida por menor y mayor.

García M. (16), en 2019 en su estudio sobre “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2019”, su **objetivo** fue investigar la asociación de la felicidad de los enfermos con cáncer y el nivel de servicio de enfermería que recibieron en el servicio de cirugía de la misma entidad en estudio. Técnicas: Con cincuenta participantes, se utilizó un diseño transversal, correlacional, no experimental y cuantitativo. Para la recolección de información se emplearon encuestas y dos instrumentos tipo Likert. Hallazgos: Se encontró que el 61,1% de los pacientes pensaban que recibir cuidados de enfermería era aburrido. **Conclusiones:** Se estableció una asociación sustancial entre la calidad de las atenciones de enfermería prestados a los enfermos con cáncer y su nivel de satisfacción.

Lizana K. (17), el 2019 realizó la tesis “Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de enfermedades

Neoplásicas Lima 2018”. El **objetivo** principal del informe era evaluar el nivel de cuidados de enfermería prestados en el departamento de urgencias.

Metodología: Se utilizaron las respuestas de 182 enfermos a cuestionarios de forma transversal y descriptiva para recopilar datos. Los **resultados** mostraron que los cuidados de enfermería se consideraban rutinarios, lo que demostraba el compromiso constante del personal por prestar un servicio de alto calibre. En **conclusión**, se descubrió que los diversos aspectos de la calidad de los servicios sanitarios producían resultados favorables.

Salazar R. (7), el 2019 realizó una investigación titulada “Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca”. El estudio se propuso investigar cómo el desempeño profesional de las enfermeras afectaba el nivel de servicio brindada en el Hospital del MINSA en Cajamarca. **Metodología:** Se seleccionó un diseño no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. 139 personas conformaron la muestra censal que fue elegida mediante un proceso de selección aleatoria directa. **Resultados:** se halló que el 35% de las enfermeras se desempeñaron en un nivel de trabajo "Medio Bajo", el 30% en un nivel "Medio Alto", el 18% en un nivel "Alto" y el 17% en un nivel "Bajo". En resumen, la satisfacción de los enfermos con el servicio recibido fue calificada de "En proceso" por el 42%, de "Aceptable" por el 37% y de "A mejorar" por el 21%.

Torres M. (18), el 2021 realizó la tesis denominada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021”. El **objetivo** del informe

era establecer si la felicidad del enfermo y el calibre de los cuidados de enfermería están relacionados. Se empleó una **metodología** aplicada, transversal, descriptiva y no experimental. Se recogieron datos de una muestra de 150 pacientes mediante un cuestionario. **Resultados**, respaldadas por un coeficiente de correlación de $r=0,70$ y un valor de $p=0,000$, indican que la satisfacción del paciente y la calidad de los cuidados están correlacionadas positivamente y son estadísticamente significativas, lo que respalda la hipótesis planteada. **Conclusión**, existe relación entre satisfacción del paciente y la calidad de los cuidados.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Calidad de atención de enfermería

La calidad, según Díaz J., viene determinada por la forma en que varios aspectos únicos se combinan y afectan al programa general y al estado de un bien, ya sea intangible o tangible (19).

Expertos como Agustín Mejías señalan que varios autores conocidos en el campo de la calidad -entre ellos Deming, Juran, Taguchi, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum, Shevart, y Pirsig han aportado sus ideas a la intrincada definición de calidad. En pocas palabras, calidad “significa satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Dicho de otro modo, se refiere al método por el cual los objetivos del programa y las características específicas del público al que va dirigido se utilizan para establecer la noción más general de las necesidades del usuario” (20).

Humberto Gutiérrez define la calidad de dos maneras: en primer lugar, como las cualidades únicas de un artículo intangible que satisface una necesidad,

se haya declarado o no; y en segundo lugar, como un bien que no tiene defectos, sea tangible o no (21).

Reyna Matsumoto, por su parte, cree que la calidad es el “resultado de un proceso de valoración en el que el cliente contrasta lo que percibe con lo que espera. Dicho de otro modo, se determina comparando la discrepancia entre el servicio que espera el usuario y el que ofrece la organización” (22). Matsumoto agrega la metodología SERVQUAL, que, basándose en las perspectivas y expectativas de los usuarios, capta con precisión sus juicios sobre los servicios recibidos y genera recomendaciones de mejora en una serie de ámbitos.

La calidad de atención, por otro lado, según el Colegio de Enfermeros del Perú señalaron que, el servicio de calidad juega un papel significativo en la atención al enfermo, fundamentando en las relaciones interpersonales, ciencia y tecnología, orientado en humanidad, comprensión y sobre todo en los cuidados holísticos, estableciendo un escenario de prevención, promoción, tratamiento y recuperación (23).

Según Minsa, prestar un servicio médico de elevada calidad implica combinar la tecnología y la “medicina de forma que se optimicen los beneficios para la salud al tiempo que se reducen los riesgos. La capacidad de la asistencia para lograr el equilibrio más ventajoso entre riesgos y beneficios es el criterio por el que se juzga la calidad. Por ello, conocer la satisfacción del paciente es esencial para el desarrollo continuo de la asistencia sanitaria” (24).

En el ámbito médico, los pacientes son especialmente respetados por su prontitud, dedicación y participación proactiva en las decisiones relativas a su atención, como el diagnóstico precoz, la prevención y el tratamiento adecuado.

Estos elementos -respaldados por los datos de la ciencia, la utilización adecuada de la tecnología, el personal cualificado y la buena comunicación- se consideran marcadores cruciales de un sistema sanitario de alta calidad (25).

La piedra angular de un cuidado enfermero calificado como excelente es una atención centrada en el paciente que defienda principios morales como la responsabilidad, la disciplina, la equidad y la lealtad, todos ellos recogidos en el Código Deontológico del Colegio de Enfermeras del Perú. La colección de principios rectores para las enfermeras en su labor profesional debe incluir estos valores esenciales. Además, se destaca la importancia de preservar vínculos interpersonales positivos con los compañeros de trabajo, basados en el respeto mutuo y la confianza, así como “la aceptación de la diversidad de ideas y derechos éticos. La promoción de una convivencia pacífica y tolerante se basa en el entendimiento de que la igualdad y libertad son derechos humanos primordiales que defienden la dignidad de cada persona” (26).

En el escenario de la enfermera, “la calidad se define como la capacidad de prestar cuidados de manera oportuna, individualizada, compasiva, continua y eficiente, respetando las normas establecidas para una práctica profesional cualificada y diligente y con el objetivo de satisfacer las necesidades tanto del prestador de servicios como del paciente” (27).

Según Donabedian, un factor clave para definir la calidad del servicio en el campo sanitario es la capacidad de satisfacer al paciente con servicios rápidos, aceptables y agradables. Esto permite evaluar las preferencias del usuario (28). A continuación, se establece los siguientes conceptos:

A. Interacción enfermera-paciente: La enfermera entiende el compromiso con el paciente como una práctica que abarca conocimientos, actos de cuidado y sus resultados, junto con valores y una voluntad y compromiso de cuidar. Se cree que proporcionar cuidados es un proceso interpersonal que implica tanto al paciente como a la enfermera y que tiene un componente transpersonal (28).

B. Campo fenomenológico: los cuidados comienzan cuando la enfermera entra en el mundo experiencial del paciente. Este es el lugar en el que el enfermo interactúa con el equipo de enfermeros y puede expresar sus sentimientos al tiempo que acoge su esencia y espíritu, o sus realidades subjetivas e internas (28).

C. Relación de cuidado transpersonal: Una relación espiritual entre 2 personas que trasciende sus identidades separadas, el tiempo, el lugar y las experiencias pasadas se denomina relación transpersonal de cuidados. Esta interacción trascendente facilita que el enfermo y el profesional de enfermería encuentren y comprendan el mundo interior del otro (28).

D. Momento de cuidado: Se crea una experiencia compartida y significativa cuando un momento de atención entre una enfermera y un paciente permite que se desarrolle el cuidado humano (28).

2.2.1.1 Dimensiones de la variable calidad de atención de enfermería Para evaluar la calidad de la atención se utilizará el modelo SERVQUAL, basado en el modelo de deficiencias para medir la calidad a falta de una encuesta especializada en el tema que nos ocupa (20).

Los componentes clave de la calidad de los servicios, según los diseñadores del modelo, son los tangibles, la capacidad de respuesta, la empatía y seguridad. El modelo SERVQUAL modificado se creó desglosando estas cinco cualidades en 22 interrogantes con puntuaciones en la escala de Likert. Según el modelo teórico del autor Mejía y otros, las dimensiones a considerar son las siguientes:

A. Confiabilidad

Aunque la apariencia de puntualidad y precisión en la prestación de servicios puede diferir, los clientes coinciden en que estos elementos son esenciales porque fomentan la desconfianza o la confianza en el proveedor de servicios (2). Dicho de otro modo, la capacidad de mejorar la coherencia en la interacción entre la entidad y el cliente es la definición de fiabilidad.

Del mismo modo, Mejías y sus colegas definen la fiabilidad como la capacidad de una organización para prestar con precisión y fiabilidad los servicios que ha prometido prestar (20).

B. Seguridad

La capacidad de un empleado para generar confianza viene determinada por su nivel de formación, su profundo conocimiento de la organización, sus productos y atenciones, y su comprensión de los procedimientos de venta (2). Los clientes tienen ciertas expectativas y buscan orientación en expertos con conocimientos, por lo que esto es crucial. En la misma línea, Mejías y su grupo subrayan que la experiencia

de los empleados, su atención y su capacidad para transmitir fiabilidad y seguridad contribuyen al desarrollo de la confianza (20).

C. Empatía

Se trata de ofrecer un servicio que no sólo satisfaga las expectativas de los consumidores, sino que las supere, además de ser accesible y puntual (2). Dicho de otro modo, es la capacidad de satisfacer y superar los requisitos y deseos de los usuarios.

Además, Mejías y su equipo afirman que esto implica proporcionar a los clientes un apoyo por parte del personal de la empresa que sea considerado, rápido y transparente (20).

D. Sensibilidad

Con frecuencia, los clientes se quejan de que no reciben la atención que necesitan, lo que indica que los colaboradores a cargo no están bien preparados para escuchar sus inquietudes y manejar los problemas de la mejor manera posible (2). En nuestra opinión, esto indica la manera en que el colaborador debe relacionarse con el cliente, exhibiendo un rasgo que reconozca y satisfaga sus requerimientos, expectativas y preferencias (20).

E. Capacidad de respuesta

El enfoque proactivo y dedicado del equipo de una empresa es lo que ayuda a los consumidores y garantiza la prestación del servicio prometido (20).

F. Tangibilidad

La materialidad se refiere a los componentes externos de una empresa, incluidos sus edificios, personal y equipos (2). En pocas palabras, son los elementos tangibles que contribuyen a que un consumidor esté satisfecho con los servicios recibidos.

Mejías y su equipo, por su parte, entienden por materialidad “que la organización disponga de los recursos humanos, físicos y de comunicación necesarios” (20).

2.2.2 Desempeño profesional

2.2.2.1 Definición

La forma en que los empleados se desempeñan en el trabajo refleja sus verdaderas acciones y comportamientos, abarcando tanto su competencia profesional y técnica como las interacciones interpersonales que surgen durante la gestión “de los procesos de salud y enfermedad. El entorno de trabajo tiene un impacto significativo en este rendimiento. En consecuencia, existe una asociación de los factores que determinan la eficacia laboral y los que establecen la calidad global de la atención en salud” (29).

Esta idea de excelencia laboral vinculada a la calidad del servicio implica que la evaluación del desempeño laboral debe ser un proceso sistemático, metódico y continuo que calibre el calibre de la atención médica. Para satisfacer las expectativas de la comunidad, esta estrategia traspasa los límites de la teoría académica y se vincula con la misión y la responsabilidad social de la organización. El enfoque que debe utilizarse

en el ámbito de la salud para aplicar la formación continua y la mejora es un proceso dinámico, responsable y cooperativo de cuestionamiento permanente (30).

Es esencial tener en cuenta tanto los factores laborales como los personales para evaluar con precisión el calibre del rendimiento laboral. Para determinar qué aspectos requieren medidas de gestión y/o formación adicional, es crucial examinar a fondo los resultados de la evaluación (31).

Además de las aptitudes y competencias, la calificación del rendimiento laboral tiene en cuenta el entorno de trabajo y las condiciones personales que son esenciales para que un individuo funcione bien en un puesto concreto. Aunque la competencia es necesaria para un desempeño eficaz del trabajo, no basta por sí sola para obtener un rendimiento profesional excepcional, ya que también deben cumplirse otros factores (31).

El examen funcional de las tareas que requieren más ayuda para consolidar la estructura organizativa -incluidas la infraestructura, la maquinaria y el capital humano- se ve facilitado por la evaluación del rendimiento laboral. Hay que dejar de lado cualquier visión penalizadora para concentrarse en la integración activa y coordinada de dos componentes cruciales: el perfeccionamiento continuo y la valoración del desempeño. Se trata de sentar las bases para alcanzar la excelencia en los servicios de salud, elevando el calibre de los servicios prestados a la

comunidad, tanto en términos de puntualidad como de precisión. La evaluación del rendimiento consta de dos componentes complementarios: la evaluación externa llevada a cabo por expertos, funcionarios o dirigentes de diversos niveles de la organización, y la autoevaluación interna realizada por la propia institución, que sirve como su principal motivador (32).

2.2.2.2. La evaluación del desempeño:

Se trata de una técnica utilizada para evaluar la eficacia general de un empleado. “Este procedimiento puede crearse para ofrecer un diagnóstico, comentarios sobre las tareas realizadas en el trabajo o una certificación alcanzada del nivel de competencia laboral” (33).

El sistema empleado debe ser válido, fiable, eficaz, flexible y aprobado por todas las partes. Sirve de base para organizar intervenciones, como las administrativas o educativas en el sector sanitario, y orienta las decisiones sobre movilidad laboral, continuidad, ascensos y ceses (31).

- Facilita la optimización de la estructuración de los puestos de trabajo.
- Permite aplicar incentivos morales y financieros, además de sistemas de recompensa.
- En definitiva, mejora el calibre del trabajo profesional, necesario para elevar el calibre de los servicios prestados al público.
- Durante las evaluaciones del rendimiento, los empleados deben aportar pruebas claras de sus capacidades, actitudes y normas

morales. Esto puede hacerse haciéndoles realizar tareas concretas y resolver problemas o haciéndoles producir trabajo en un entorno laboral formal. Es fundamental tener en cuenta todas las funciones que desempeña un empleado a la hora de realizar una evaluación del rendimiento, incluidas las tareas asistenciales, docentes, de investigación y administrativas. Es crucial comprender que es imposible analizar todos los factores; por lo tanto, la evaluación debe ser representativa, y el éxito de la evaluación dependerá de lo bien que las tareas y acciones seleccionadas representen las actividades propias de cada función laboral. La práctica de evaluar las pruebas de rendimiento laboral de un empleado con respecto a unos criterios predeterminados para determinar su competencia en una función laboral concreta se conoce como evaluación de competencias (34).

Lo mejor es observar directamente al trabajador en acción porque así es como se observa principalmente el rendimiento en entornos de trabajo reales o comparables. Además de asegurarse de que siempre se tienen en “consideración las percepciones de satisfacción de los clientes y otros resultados positivos que no son mensurables, es imprescindible asegurarse de que los procedimientos y técnicas empleados en la certificación de competencias se ajustan a las directrices administrativas, técnicas y metodológicas establecidas a tal efecto” (35).

2.2.2.3 Dimensiones de la variable desempeño profesional

A. Calidad en el trabajo. Es “Un proceso dinámico y continuo que organiza la actividad profesional con el fin de asegurar el desarrollo del empleado como un ser humano completo” (30).

La empresa empleadora ofrece diversas situaciones de trabajo a los enfermeros. Estos profesionales proceden de ámbitos muy diversos; van desde auxiliares de enfermería hasta doctores en ciencias de la enfermería. La gestión, docencia, investigación y la atención directa en todos los niveles del sistema sanitario son algunas de las muchas funciones que desempeñan, solos o en tándem. Su trabajo abarca desde la práctica autónoma hasta la transdisciplinaria (29).

El nivel de los cuidados prestados a los pacientes es responsabilidad del personal de enfermería, que debe tener siempre en consideración la ética profesional, los principios y la legislación que mandan su actividad. Para medir la calidad del tratamiento dispensado y determinar la satisfacción de los enfermos, la actuación de estos especialistas es esencial. Por ello, es fundamental tener en cuenta la información que proporcionan los usuarios sobre su estado de salud y su grado de satisfacción con los servicios recibidos. Una métrica crucial en la valoración de los resultados es la satisfacción del enfermo, que proporciona a los gestores una base sobre la que ejecutar una serie de tácticas innovadoras y transformadoras (37).

El panorama mundial en el que opera el sector sanitario ha dado lugar a una creciente demanda por parte de usuarios, clientes, pacientes y sus

familias para que las organizaciones asuman un mayor compromiso y mejoren continuamente la calidad de atención que prestan. La evaluación de la seguridad del enfermo ha sido incorporada por las organizaciones sanitarias como una habilidad crítica de prestación de servicios. Es fundamental comprender que mantener la seguridad de los pacientes es necesario para su rehabilitación, ya que facilita su proceso de curación y los protege de los problemas que podrían surgir de un tratamiento deficiente (38).

Las necesidades únicas de cada paciente y su situación dinámica constituyen la base de los cuidados de enfermería. Los cuidados requieren una preparación minuciosa, compromiso, trabajo en equipo y una comunicación eficaz. El paradigma de los cuidados ha cambiado para reconocer que cada paciente tiene una familia que es exigente y participa activamente en el tratamiento que recibe. Los enfoques de los cuidados enfermeros reflejan una filosofía de los cuidados coherente con la cultura organizativa imperante y ofrecen el marco necesario para atender a los enfermos y sus linajes. El talento humano es esencial para garantizar una asistencia de calidad, y el modelo de servicio repercute en el personal sanitario. Sin embargo, algunos centros médicos carecen del personal necesario para ofrecer este tipo de asistencia y, con frecuencia, los recursos disponibles para hacer frente a circunstancias urgentes son insuficientes o no se utilizan de forma eficaz. Así pues, existe una clara correlación entre los costes organizativos y la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios (38).

B. Responsabilidad laboral

Los profesionales de enfermería se han concentrado a menudo en la administración, evaluación y planificación de los productos sanitarios. Pero a medida que se han ido adoptando nuevos enfoques de atención sanitaria en América Latina, la enfermería ha cambiado su énfasis para incluir el servicio comunitario y la atención primaria. La planificación del talento humano enfermero es un proceso complicado que tiene mucha dinámica del mercado profesional en el campo sanitario, considerando la oferta y la demanda desde puntos de vista cualitativos y cuantitativos. Esto implica considerar variables como la distribución y disponibilidad de los trabajadores sanitarios, las leyes que controlan las relaciones profesionales, la formación y la práctica de los expertos (39).

Es fundamental comprender las características y la naturaleza únicas de la enfermería, incluida su mano de obra predominantemente femenina y su estructura organizativa altamente jerarquizada que comprende tanto profesionales como personal de apoyo con diversos grados de formación especializada. Como resultado, existe una amplia gama en el nivel de educación de enfermería, desde profesionales con formación de postgrado y universitaria hasta aquellos con educación informal. Además, una gran parte del género femenino que ejercitan la profesión de enfermería han creado una cultura laboral que refleja el modelo familiar tradicional en una sociedad en la que los hombres suelen ocupar posiciones de poder: el médico asume el papel de autoridad paterna, mientras que la enfermera asume un papel maternal, sumiso y obediente (38).

C. Trabajo en equipo

En esencia, las organizaciones están formadas por un grupo de personas que colaboran entre sí. El trabajo colaborativo es una de las soluciones que investigan en su búsqueda de una mayor eficacia y competitividad. Este enfoque permite aprovechar las capacidades de cada empleado, lo que es cada vez más importante para la viabilidad y rentabilidad de la entidad (40).

Ante todo, el trabajo en equipo es un desarrollo cualitativo de los grupos de trabajo. Se trata de un enfoque estructurado de colaboración con los demás para alcanzar objetivos compartidos. Cuando las personas trabajan en equipo, sus capacidades se complementan, mantienen una responsabilidad tanto individual como compartida, y tienen un fuerte compromiso compartido con los objetivos. Sus miembros trabajan juntos de forma coordinada para crear una sinergia beneficiosa. Así consiguen mejorar el rendimiento, la productividad y la autosatisfacción (41).

Además de proporcionar satisfacción personal al profesional sanitario, el trabajo en equipo enfermero mejora la calidad de las atenciones porque el paciente se sentirá apoyado y atendido (41).

Es fundamental tener presente la función vital que desempeñan los enfermeros en el sistema sanitario. Aportan soluciones para satisfacer los problemas y necesidades de los enfermos, basándose en la ciencia y en procedimientos establecidos. También suelen servir de puente entre el paciente y el médico, fomentando la comprensión y la comunicación mutuas (35).

La concepción del equipo de enfermería se ha transformado rotundamente en los años últimos. Ahora se considera una disciplina completamente independiente y dinámica que necesita formación continua y que ha adoptado una orientación multidisciplinar crucial para la gestión de las atenciones en salud y la prestación de cuidados médicos. Un equipo de enfermeras competente y experto es esencial para obtener resultados favorables (35).

D. Compromiso institucional

La dedicación de los empleados a la empresa influye en su perspectiva y actitud hacia ella y proporciona a la dirección información útil para organizar y mejorar la eficacia, la productividad y la eficiencia. Una plantilla comprometida sienta las bases del crecimiento y el progreso de la empresa. Un equipo desvinculado, por el contrario, puede proporcionar un trabajo y unos resultados inferiores a los esperados, participar menos en los asuntos de la empresa (42), estar menos motivado en el trabajo y mostrar poco interés por seguir en la empresa, todo lo cual podría llevar a la organización a no alcanzar sus objetivos (35).

Un bajo compromiso organizativo por parte del personal de enfermería da lugar a graves problemas: disminuye la satisfacción y la motivación en el trabajo y reduce la eficiencia, todo lo cual aumenta el riesgo de que la enfermera cometa errores y pone en peligro la estabilidad del enfermo, alarga las estancias hospitalarias y aumenta las tasas de readmisión. También aumenta los costes del tratamiento y disminuye la satisfacción del paciente con los tratamientos recibidos, todo lo cual puede contribuir a

un servicio de menor calidad. La satisfacción del paciente con el servicio, la calidad de la atención prestada y la administración de esa atención se ven directamente afectadas por el compromiso del personal de enfermería con su empresa. Así pues, para tomar decisiones críticas que mejoren los cuidados, las enfermeras gestoras deben tener en cuenta el compromiso organizativo (43).

2.2.3 Modelo de enfermería que sustenta la investigación

a. Modelo de Benner del desempeño de las enfermeras.

La progresión de la adquisición de habilidades y conocimientos de un individuo desde el nivel de inexperto hasta el nivel de especialista se caracteriza por el modelo de transición de principiante a experto. Este paradigma, según Patricia Benner, se centra en cómo una enfermera avanza de principiante a experta construyendo una sólida base teórica y adquiriendo competencia clínica, conocimientos y comprensión de los cuidados al paciente. La cantidad de tiempo que se pasa en el campo y la cantidad de experiencia clínica que se ha acumulado afectan a cómo se avanza a través de estos niveles. Los enfermeros noveles carecen de experiencia en el mundo real y sólo tienen conocimientos teóricos; aún no saben cómo aplicar sus conocimientos y habilidades en entornos clínicos únicos (44).

Las enfermeras principiantes, que han alcanzado el nivel de principiante con cierta experiencia, pueden considerarse aprendices ávidos. Sin embargo, para prestar a los pacientes los cuidados que necesitan, necesitan la ayuda de enfermeras más experimentadas. En lugar de concentrarse en proporcionar cuidados de enfermería individualizados, su principal prioridad es llevar a

cabo los tratamientos y procedimientos prescritos. En la fase de competencia, los enfermeros aplican técnicas bien conocidas, innovan y adquieren conocimientos clínicos avanzados para mejorar los cuidados al paciente al tiempo que respetan las normas éticas. En este nivel de competencia muestran un mayor conocimiento de la situación y flexibilidad. Por último, “los enfermeros cualificados crean planes de cuidados individualizados para cada paciente en función de sus necesidades, preocupaciones y situaciones únicas, utilizando su sofisticado juicio crítico” (45).

b. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson

La "Teoría del cuidado" fue creada por Kristen Swanson en 1991. Define el cuidado como una interacción emocional e instructiva con una persona valiosa hacia la que uno siente un sentimiento de deber y responsabilidad. La teoría identifica la adquisición de información, el acompañamiento, la asistencia, la facilitación y la preservación de creencias como los cinco procesos principales. Estos conceptos, que combinan los aspectos filosóficos, históricos y antropológicos de la enfermería, promueven la reflexión sobre el punto de vista del cuidado (46).

Según la teoría, la prestación de cuidados es un componente crucial de la enfermería, pero no constituye la totalidad de la práctica enfermera. (47)

Según Sanabria, “la atención de los enfermeros no son sólo empíricos o una reacción a un problema concreto, sino que se basan en la teoría y permiten una interpretación y un análisis exhaustivos de los cuidados prestados, respaldados por argumentos racionales y datos empíricos” (48).

2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

- **Calidad de atención de enfermería:** es considerada como la propiedad que accede a medir el progreso de la atención y cuidado (49).
- **Calidad del trabajo:** Expertos en la materia, han aportado sus ideas al intrincado concepto de calidad. Como resultado, la calidad puede definirse como la complacencia de las necesidades y perspectivas de los clientes. Dicho de otro modo, se refiere al procedimiento que determina el alcance de los deseos de los usuarios teniendo en cuenta los objetivos del servicio y las necesidades únicas del público al que va dirigido (20).
- **Capacidad de respuesta:** La capacidad de estar disponible, hacer un intento constante de ayudar a la gente y prestar un nivel adecuado de servicio en un tiempo razonable se denomina capacidad de respuesta (20).
- **Confiabilidad:** Está relacionada con la capacidad de prestar servicios de forma precisa y puntual. Los clientes consideran cruciales ambos elementos, a pesar de sus aparentes diferencias, ya que fomentan la desconfianza o la fe en el proveedor de servicios (2).
- **Compromiso institucional:** La dedicación de los trabajadores a la empresa determina su visión de la misma y proporciona a los directivos datos importantes para organizar y mejorar la producción, la eficiencia y la eficacia. Una plantilla dedicada es necesaria para que la empresa se expanda y prospere. Por el contrario, una plantilla poco comprometida puede ofrecer peores resultados y una menor productividad, influir menos en los asuntos de la empresa “carecer de ganas de trabajar y mostrar poco interés por seguir en la empresa, todo lo cual puede contribuir a que no se alcancen los objetivos de la organización” (50)

- **Desempeño laboral:** “es la conducta de un trabajador centrada en lograr las metas de la organización, lo que implica el uso de sus propias estrategias para alcanzar dichos objetivos” (35).
- **Empatía:** La empatía implica prestarles una atención rápida, hablarles de forma directa y comprensible y proporcionarles un valor añadido que no sólo satisfaga sus expectativas, sino que las supere (2).
- **Seguridad:** Ser cortés, conocer bien la empresa y el bien o servicio que se presta, y estar al tanto de las condiciones y políticas de la venta son componentes de la confianza, que permite establecer una buena relación a través de la competencia (2).
- **Sensibilidad:** Los clientes captan rápidamente las señales de que un representante de atención al cliente no está dispuesto a escucharlos y a tratar adecuadamente sus preocupaciones o situaciones urgentes (2).
- **Responsabilidad laboral:** Las obligaciones morales y éticas que conlleva la profesión enfermera se incluyen en el concepto de responsabilidad profesional. Estas obligaciones están relacionadas con los cuidados al enfermo, el trabajo conjunto con los demás trabajadores de salud, la defensa de los propios principios morales y la dedicación a fomentar un cambio social positivo. La autoridad reguladora de la enfermería puede imponer sanciones o incluso cancelar la licencia si no se cumplen determinados requisitos éticos (50).
- **Tangibilidad:** Describe la manifestación externa de una organización, incluidos sus edificios, el atuendo del personal y el aparato de prestación de servicios (2).
- **Trabajo en equipo:** Los conocimientos técnicos y la apertura al aprendizaje de los miembros de un equipo determinan la eficacia del grupo (50).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existió una relación directa y significativa entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

3.2 Hipótesis específicas

- Existió una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023
- Existió una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023
- Existió una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

- Existió una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023
- Existió una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023
- Existió una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

3.3 Variables

Variable 1

Calidad de atención

Variable 2

Desempeño laboral

3.3.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Es uno de los aspectos más importantes para asegurar la sostenibilidad de la empresa en la sociedad, sin embargo, hoy en día nos encontramos con una gran cantidad de usuarios disconformes principalmente con los servicios prestados (2).	Ofrecer una calidad de servicio es actuar con fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y los elementos tangibles: por ello, el estudio de estas dimensiones se basará en diferentes ítems.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden en la atención que brinda el personal de enfermería. ▪ Atención inmediata a los requerimientos de los usuarios o pacientes. ▪ Integridad en la atención de enfermería a los usuarios o pacientes. 	Ordinal Escala Tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre (4) ▪ Casi siempre (3) ▪ De forma regular (2) ▪ Casi nunca (1) ▪ Nunca (0)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto y privacidad al usuario o paciente en el servicio de enfermería. ▪ Información confiable para la solución de las enfermedades ▪ Solución inmediata a los problemas que presentan los usuarios o pacientes. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato amable por parte de los enfermeros ▪ Interés de los profesionales de enfermería para remediar el malestar de los pacientes o usuarios. ▪ Apoyo equitativo a los usuarios que acuden al puesto de salud 	
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia en la atención de los usuarios o pacientes del servicio de enfermería. ▪ Compromiso del personal para brindar un buen servicio en enfermería. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención de enfermería es en el momento oportuno ▪ Solución inmediata al problema de salud 	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad. ▪ Uso de letreros y carteles adecuados en la orientación a los pacientes o usuarios. ▪ Diseño cómodo y ordenado de la infraestructura del puesto de salud 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño profesional	Es el grado en que cumplen las funciones y se alcanzan los objetivos de la organización, es el resultado productivo de una jornada de trabajo. (36).	Es el comportamiento profesional en un puesto de trabajo, que tan eficiente y eficaz es el empleado, considerando estas dimensiones se medirá el desempeño del profesional de enfermería.	Calidad del trabajo	Explica la importancia de la atención preventiva	Ordinal Escala Tipo Likert: ▪ Siempre (4) ▪ Casi siempre (3) ▪ De forma regular (2) ▪ Casi nunca (1) ▪ Nunca (0) Baremo establecido según las puntuaciones: ▪ Inadecuado desempeño laboral; De 0 a 65 puntos. ▪ Mediano desempeño laboral: De 66 a 131 puntos. ▪ Adecuado desempeño laboral: De 132 a 164 puntos.
				Brinda instrucciones para el autocuidado	
				Explica al familiar como actuar en emergencia	
				Explica cómo evitar interferencias de controles	
				Brinda información a familiares	
				Comunica el propósito de procedimientos	
				Informa posibles efectos secundarios	
				Valora funciones vitales	
				Instruye en las actividades de la vida diaria	
				Desarrolla un plan de atención de enfermería	
				Administra tratamientos y garantiza adherencia	
			Evalúa efectividad de la atención		
			Responsabilidad laboral	Cumple con las reglas, regulaciones y procedimientos	
				Se esfuerza por mejorar la atención	
				Se asegura de no desperdiciar materiales	
				Realiza visitas fuera de la jornada diaria	
				Se queda hasta más tarde	
				Se toma tiempo adicional para organizar la información	
				Programa horarios especiales para atender a usuarios	
				Se queda hasta más tarde para atender a los usuarios	
			Se toma tiempo adicional para trámites administrativos		
			Trabajo en equipo	Explica a colegas la condición de salud de usuarios	
				Informa situaciones críticas de los usuarios	
				Informa el historial médico de usuarios	
				Informa cambios en el tratamiento	
				Informa sobre pruebas clínicas de los usuarios	
				Eleva la moral	
Ayuda a resolver problemas de trabajo					
Consulta sobre las acciones a tomar					
Acompaña las necesidades emocionales de otros					

				Comparte sus conocimientos especializados	
				Ayuda a otros a ponerse al día con su trabajo	
			Compromiso institucional	Se ofrece como voluntaria en comités	
				Asiste y participa en reuniones del establecimiento	
				Hace sugerencias innovadoras	
				Muestra esmero y preocupación por las familias	
				Escucha preocupación de familias	
				Satisface necesidades emocionales de la familia	
				Escucha las preocupaciones	
				Satisface necesidades emocionales de usuarios	
				Muestra esmero y preocupación	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

De acuerdo a Mendocilla (51) el método científico como método general es “un proceso que explica fenómenos, hechos y permite conseguir, con ello saberes y aplicaciones útiles al hombre”.

Se empleó el método hipotético deductivo, que genera nuevas inferencias a partir de una idea inicial. Sin pasar a la experimentación, el procedimiento se inició con la observación de los datos pertinentes para el estudio. A continuación, se investigó la asociación del desempeño laboral y la calidad de los cuidados mediante la comprobación de hipótesis, lo que dio lugar a una evaluación crítica de las hipótesis y a una inferencia sobre las implicaciones de las proposiciones originales (52).

Además, la investigación necesitó técnicas de estadística inferencial para estimar medidas a partir de datos estadísticos recogidos de una muestra específica. (53).

4.2 Tipo de investigación

Considerando los diferentes criterios de investigación fue:

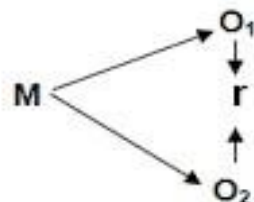
- El objetivo del estudio fue validar las “teorías que declaran la relación entre el rendimiento profesional y la calidad de las atenciones enfermeros. Se trataba de una investigación básica” (54).
- Frecuencia de medición: Al tratarse de un estudio transversal, la información se recogieron en un momento único, lo que brinda una visión amplia de la situación en ese momento concreto.
- Momento de ocurrencia: Dado que el estudio se centraba en datos que debían obtenerse en ese momento, fue de naturaleza prospectiva.
- Análisis estadístico: Dado que se empleó la estadística para evaluar las propiedades de las variables implicadas, se clasificó como cuantitativo.

4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación del estudio fue relacional, es decir, determinar cómo se relacionaban entre sí las variables investigadas. Siguiendo los pasos de Hernández, Fernández y Baptista, en esta etapa del estudio se elaboraron las hipótesis correlacionales acordes con los objetivos particulares, que permiten la representación estadística de la correlación entre dos o más variables (55).

4.4 Diseño de la investigación

El informe sugerido fue de naturaleza correlacional, no experimental y organizado de acuerdo con un esquema particular que delinea sus características (56):



Donde:

O_x = Datos sobre calidad de atención

O_y = Datos sobre el desempeño profesional R =

Relación entre ambas variables.

M_1 = Grupo muestral único

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

La conforman 42 enfermeras del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo el grupo de estudio. Cumplieron con los criterios de exclusión e inclusión establecidos para el trabajo y participaron voluntariamente después de recibir una invitación formal y dar su consentimiento informado por escrito. Hernández (2006) indica que la población “es un conglomerado de todos los casos que coinciden con ciertas especificaciones” (57).

Dicho dato acerca del número de licenciados en enfermería fue vertido por el director del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo

4.5.1.1. Criterios de Inclusión

- Enfermeros que en forma voluntaria deciden participar en el trabajo.
- Licenciados enfermeros que trabajen para la organización con contrato, independientemente de su antigüedad.
- Enfermeros para las que no existan procedimientos administrativos pendientes por incumplimiento de su trabajo.

4.5.1.2. Criterios de Exclusión

- Licenciados enfermeros que en un principio consintieron en participar pero que finalmente decidieron no trabajar en el proyecto.
- Enfermeras que declararon tener un problema de salud física, fuera aparente o no.

- Enfermeras que estuvieran de vacaciones mientras se realizaba el estudio

4.5.2 Muestra

Viene hacer “un sub grupo de la población del cual se acopian la información y debe ser representativo de ésta” (58), en la investigación estuvo representado por las 42 enfermeras, siendo una muestra censal.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se eligió la encuesta como enfoque de análisis para las dos variables. La encuesta se reconoce como un enfoque que se organiza mediante ciertas interrogaciones y se destaca por su adaptabilidad, sencillez de uso y objetividad de la información recogida (59)

Como instrumento se utilizó para las dos variables el cuestionario.

a. Para la variable calidad de atención, se empleó:

“Cuestionario para medir la calidad de atención de enfermería”

Autor original: Agustín Mejías Acosta, Et al. en su publicación Gestión de la Calidad, 2018. Dimensiones y variables del modelo SERVQUAL. Universidad de Carabobo, Venezuela (20).

Adaptado por: Jhanet Salazar Cuevas en su investigación “Calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023”

El instrumento constó de 16 ítems en escala tipo Likert, se dividió en seis dimensiones que evalúan:

- Confiabilidad con 3 ítems (1 al 3)
- Seguridad con 3 ítems (4 al 6)

- ☐ Empatía con 3 ítems (7 al 9)
- ☐ Sensibilidad con 2 ítems (10 y 11)

- ☐ Capacidad de respuesta con 2 ítems (12 y 13)

- ☐ Tangibilidad con 3 ítems (14 al 16)

Las preguntas tuvieron 5 opciones de respuestas siendo las siguientes con sus puntajes:

- ☐ Siempre : 4.
- ☐ Casi siempre : 3.
- ☐ De forma regular : 2.
- ☐ Casi nunca : 1. ☐ Nunca : 0.

Para interpretar, se ha sumado aritméticamente los valores de cada pregunta y se elaboró el baremo de esta manera:

- ☐ 44 a 64 = Buena calidad de atención
- ☐ 22 a 43 = Regular calidad de atención ☐ Menos 21 = Mala calidad de atención

Ficha Técnica

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la calidad de atención de enfermería
Nombre original del instrumento base:	Dimensiones y variables del modelo SERVQUAL
Autor:	Agustín Mejías Acosta, <u>et al.</u>
Procedencia:	Venezuela
Adaptación:	<u>Jhanet Salazar Cuevas, 2023</u>
Número de ítems:	16

Opciones de respuesta de cada ítem:	Siempre: puntaje 4, casi siempre: puntaje 3, de forma regular: puntaje 2, casi nunca: puntaje 1, nunca: puntaje 0.
Administración:	Colectiva o individual.
Duración:	Entre 10 y 15 minutos, incluidas las instrucciones.
Aplicación:	Profesionales de enfermería
Significación:	Evalúa calidad de atención de enfermería; considerando las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad con 3 ítems (1 al 3) ▪ Seguridad con 3 ítems (4 al 6) ▪ Empatía con 3 ítems (7 al 9) ▪ Sensibilidad con 2 ítems (10 y 11) ▪ Capacidad de respuesta con 2 ítems (12 y 13) ▪ Tangibilidad con 3 ítems (14 al 16)
Tipificación:	Baremos de 3 categorías.
Material:	Hoja con cuestionarios que deberá ser rellenado por un encuestador

b. Para la variable desempeño laboral, se utilizará:

“Cuestionario para medir el desempeño laboral de enfermería”

Autor original: Greenslade J, Jimmieson N; 2007. En su publicación “Distinguir entre desempeño de tarea y contextual para enfermeras: desarrollo de una escala de desempeño laboral” (60).

Adaptado por: Jhanet Salazar Cuevas en su investigación “Calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023”

El instrumento constituyó 41 ítems en escala tipo Likert, se dividió en cuatro dimensiones que evalúan:

- Dimensión 1, Calidad del trabajo: ítems del 1 al 12.
- Dimensión 2, Responsabilidad: ítems 13 al 21.
- Dimensión 3, Trabajo en equipo: ítems 22 al 32.
- Dimensión 4, Compromiso organizacional: 33 al 41.

Las preguntas tienen 5 opciones de respuestas que son las siguientes:

- Siempre : 4.
- Casi siempre : 3.
- De forma regular : 2.
- Casi nunca : 1.
- Nunca : 0.

Baremo establecido según las puntuaciones:

- Inadecuado desempeño laboral ; De 0 a 55 puntos.
- Mediano desempeño laboral : De 56 a 109 puntos.
- Adecuado desempeño laboral : De 110 a 164 puntos.

Ficha Técnica

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir el desempeño laboral de enfermería
Nombre original del instrumento base:	Distinguir entre desempeño de tarea y contextual para enfermeras: desarrollo de una escala de desempeño laboral
Autor:	<u>Greenslade J, Jimmieson N; 2007</u>
Adaptación:	<u>Jhanet Salazar Cuevas, 2023</u>
Número de ítems:	41
Opciones de respuesta de cada ítem:	Siempre: puntaje 4, casi siempre: puntaje 3, de forma regular: puntaje 2, casi nunca: puntaje 1, nunca: puntaje 0.
Administración:	Colectiva o individual.
Duración:	Entre 10 y 15 minutos, incluidas las instrucciones.
Aplicación:	Profesionales de enfermería
Significación:	Evalúa el desempeño laboral de enfermería; considerando las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dimensión 1, Calidad del trabajo: considerando los ítems del 1 al 12.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dimensión 2, Responsabilidad: considerando los ítems 13 al 21. ▪ Dimensión 3, Trabajo en equipo: considerando los ítems 22 al 32. ▪ Dimensión 4, Compromiso organizacional: 33 al 41.
Tipificación:	Baremos de 3 categorías.
Material:	Hoja con cuestionarios que deberá ser rellenado por un encuestador

Confiabilidad y Validez

Confiabilidad.

Cuando un instrumento se utiliza repetidamente sobre el mismo sujeto o ítem con la expectativa de adquirir resultados estadísticamente análogos, su fiabilidad se define como la consistencia de las mediciones que obtiene. La información se analizó a través del análisis estadístico en el programa SPSS para determinar el coeficiente alfa

de Cronbach, que se utilizó para evaluar la fiabilidad. Este coeficiente, que según algunos expertos debería situarse entre 0,70 y 0,90 (59) En tal sentido, se utilizó para conocer la precisión del instrumento creado para evaluar el rendimiento laboral y la calidad de los cuidados prestados por el personal enfermero. Para ello se efectuó una prueba piloto. (Anexo 6)

Validez.

“Los instrumentos que sirvieron para recolectar la información estuvieron sometidos a una validez externa, mediante el juicio de 3 expertos; a ellos, se requirió medir las preguntas de los instrumentos para comprobar que estos sean sólidos según los criterios de relevancia, pertinencia y claridad de cada pregunta” (59). En conclusión, los instrumentos pasaron por la prueba de la validez. (Anexo 6)

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.7.1 Procedimiento para la recolección de datos

Para recoger la información se utilizó la encuesta a la muestra elegida, se recolectó los datos en los momentos libres de las licenciadas en enfermería. Se validó los instrumentos, se solicitó el permiso correspondiente y se procedió a recolectar los datos.

4.7.2 Procedimiento para el análisis de datos

A continuación, se usó el software estadístico SPSS para Windows para incorporar los datos a una base de información. En el análisis descriptivo de las variables relativas al rendimiento profesional y la calidad de la atención se crearon tablas de frecuencias sumando los valores de cada ítem y clasificando los casos en función de criterios predeterminados. Se prepararán gráficos de barras para cada dimensión y para los datos globales utilizando las categorías.

El principal objetivo del análisis inferencial era comprobar las hipótesis propuestas. En primer lugar, se confirmó la normalidad de ambas variables y, a continuación, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson. El análisis del valor "p" fue crucial al trabajar con muestras para determinar la significación estadística de la correlación. Para una investigación adicional, se empleó la prueba t para el coeficiente de correlación. Se utilizó un nivel de significación predeterminado de $\alpha=0,05$ para todos los análisis realizados.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

El Reglamento General de Investigación de la UPLA estableció las pautas éticas con las que se realizó el estudio:

Art, 27º, Principios que rigen la actividad investigativa

Consentimiento informado y expreso, y las enfermeras hicieron uso de su libertad para decidir si participaban o no en el estudio. Se comprobó que comprendían perfectamente los componentes del cuestionario utilizado para recoger los datos, preservando su autonomía sin interferencias externas. Firmaron el documento pertinente para confirmar formalmente su aprobación.

Beneficencia y no maleficencia, el compromiso voluntario de los profesionales de enfermería facilitó la evaluación del desempeño laboral y de la calidad asistencial en términos de beneficencia y no maleficencia. El estudio se realizó con rigor metodológico, y se espera que las conclusiones y recomendaciones que se desglosan de él sean muy útiles para mejorar las prácticas de los profesionales sanitarios y aumentar la salud de los pacientes y usuarios.

Responsabilidad, el estudio no se valió ni se utilizó información obtenida de la muestra seleccionada.

Art. 28°. Normas de comportamiento ético de quienes investigan

Para garantizar la legitimidad, confiabilidad y autenticidad de las fuentes y datos recolectados, la investigación se desarrollará con riguroso rigor científico y es pertinente y acorde con los programas académicos de la Universidad Peruana Los Andes.

Se garantizó la privacidad y anonimato de los encuestados, previniendo el riesgo de un mal uso que pudiera dañar su reputación al evitar que sus datos sean compartidos o revelados. Los científicos están dedicados a mantener la integridad de la ciencia, absteniéndose de conductas impropias como la fabricación de datos, el plagio y la falsificación en la planificación, ejecución, presentación de informes y publicación del estudio. También se desaconsejará el uso de citas sin suficiente verificación, el autoplagio, la omisión de referencias significativas y la falsa autoría.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados.

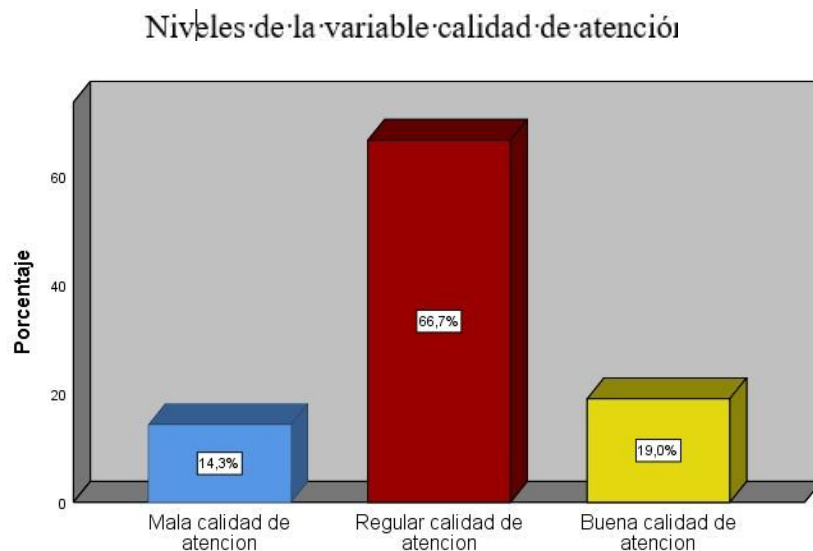
Después de la recolección de información, se procedió en la tabulación y procesamiento estadístico, siguiendo con la elaboración la matriz de datos, con lo cual se ha procedido con el baremo correspondiente, la cual paso a describir:

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención			
		f	%
Válido	Mala	6	14,3
	Regular	28	66,7
	Buena	8	19,0
	Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 1



Fuente: Tabla 1

Interpretación: Los datos recogidos indicaron que el 66,7% de las enfermeras prestaron cuidados de un nivel considerado regular, el 19% de buena calidad y sólo el 14,3% de mala calidad.

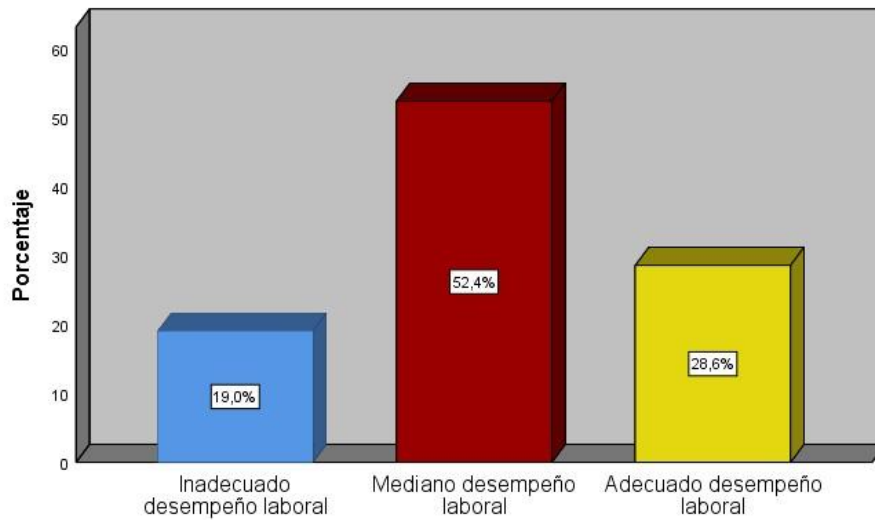
Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral			
		f	%
Válido	Inadecuado	8	19,0
	Mediano	22	52,4
	Adecuado	12	28,6
Total		42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa Maria del Triunfo.

Figura 2

Niveles de la variable desempeño laboral



Fuente: Tabla 2

Interpretación: A partir de los datos recogidos, podemos concluir que el 52,4% de las enfermeras realiza su trabajo de forma media, el 28,6% de forma suficiente y el 19% de forma inadecuada.

Tabla 3

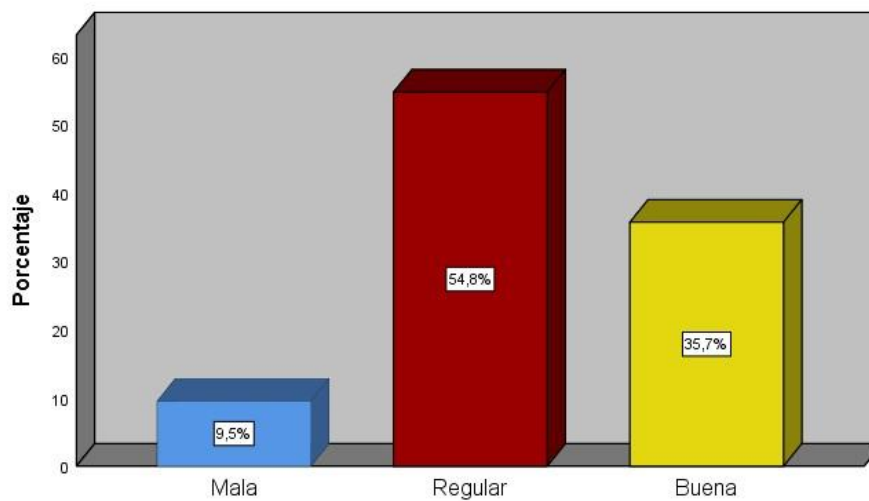
Frecuencias y porcentajes de la dimensión confiabilidad

	f α	% α
Válid α Mala $\cdot\alpha$	4 α	9,5 α
Regular $\cdot\alpha$	23 α	54,8 α
Buena $\cdot\alpha$	15 α	35,7 α
Total α	42 α	100,0 α

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 3

Niveles de la dimensión confiabilidad



Fuente: Tabla 3

Interpretación: Según los datos, el 54,8% de las enfermeras encuestadas tienen una fiabilidad aceptable, el 35,7% una fiabilidad alta y el 9,5% una fiabilidad baja.

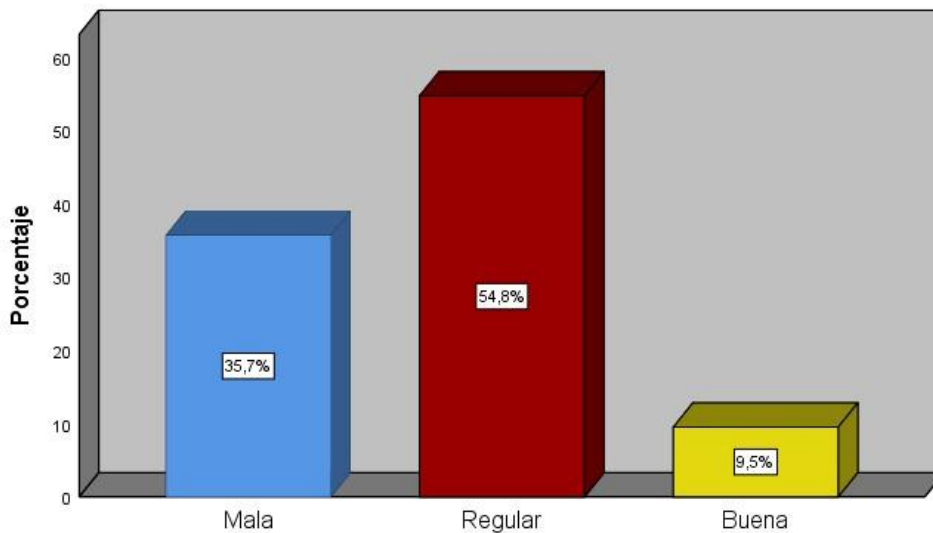
Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad			
		f	%
Válido	Mala	15	35,7
	Regular	23	54,8
	Buena	4	9,5
	Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad



Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los resultados, sólo el 9,5% de las enfermeras encuestadas tiene una buena seguridad, frente al 54,8% que aplican en forma regular la seguridad. Esto es preocupante porque la seguridad del enfermo es un componente crítico.

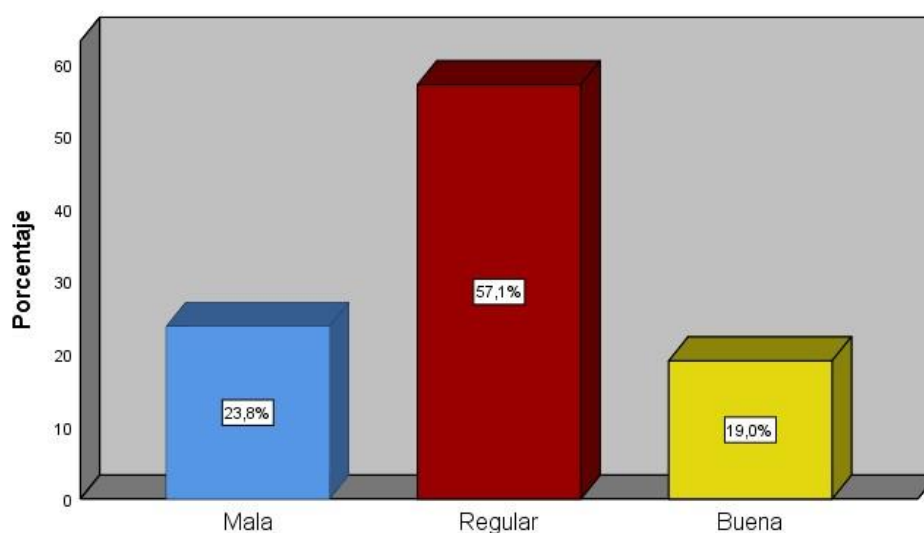
Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía			
		f	%
Válido	Mala	10	23,8
	Regular	24	57,1
	Buena	8	19,0
	Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 5

Niveles de la dimensión empatía



Fuente: Tabla 5

Interpretación: Las estadísticas sugieren que el 57,1% de las enfermeras tenían un nivel medio de empatía hacia sus pacientes, frente a un 23,8% que tenían una empatía débil y sólo un 19% que tenían una gran empatía.

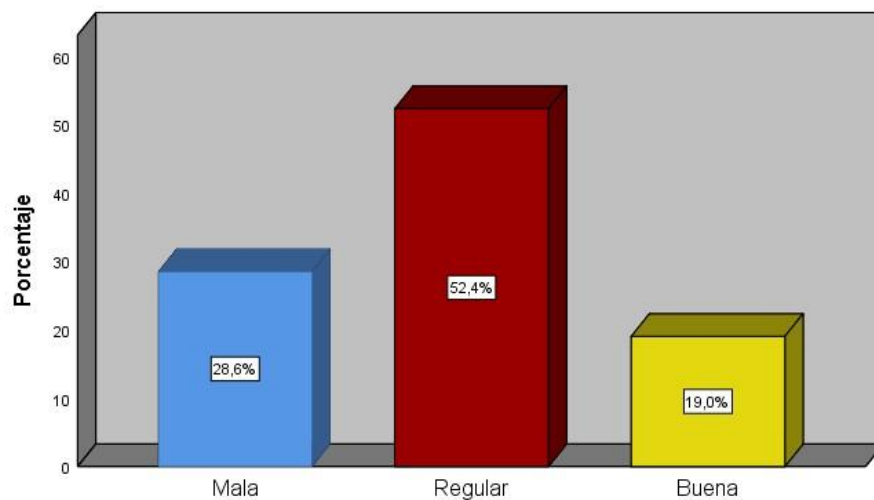
Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la dimensión sensibilidad			
		f	%
Válido	Mala	12	28,6
	Regular	22	52,4
	Buena	8	19,0
	Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 6

Niveles de la dimensión sensibilidad



Fuente: Tabla 6

Interpretación: El 52,4% de las enfermeras encuestadas indicaron que eran medianamente sensibles, el 28,6% que eran poco sensibles y el 19% que eran muy sensibles.

Tabla 7

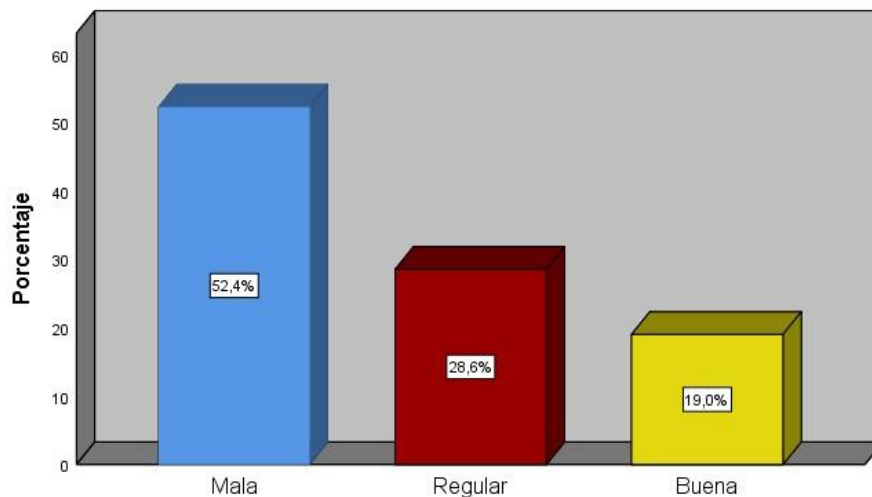
Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

		f	%
Válido	Mala	22	52,4
	Regular	12	28,6
	Buena	8	19,0
	Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 7

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Tabla 7

Interpretación: En cuanto a la capacidad de respuesta, la información muestra que el 19% de las enfermeras tienen una capacidad de respuesta óptima, el 28,6% aceptable y el 52,4% inadecuada.

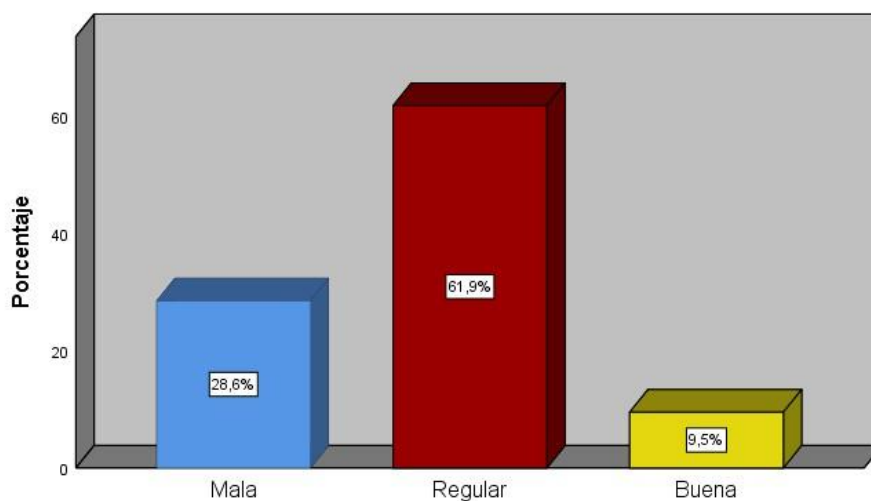
Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión tangibilidad			
		f	%
Válido	Mala	12	28,6
	Regular	26	61,9
	Buena	4	9,5
	Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 8

Niveles de la dimensión tangibilidad



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Dados los resultados derivados de encuesta, se puede estimar que el 61.9% de las licenciadas en enfermería que han sido encuestadas han tenido una regular tangibilidad, mientras que el 28.6% una mala tangibilidad y solo el 9.5% una buena tangibilidad.

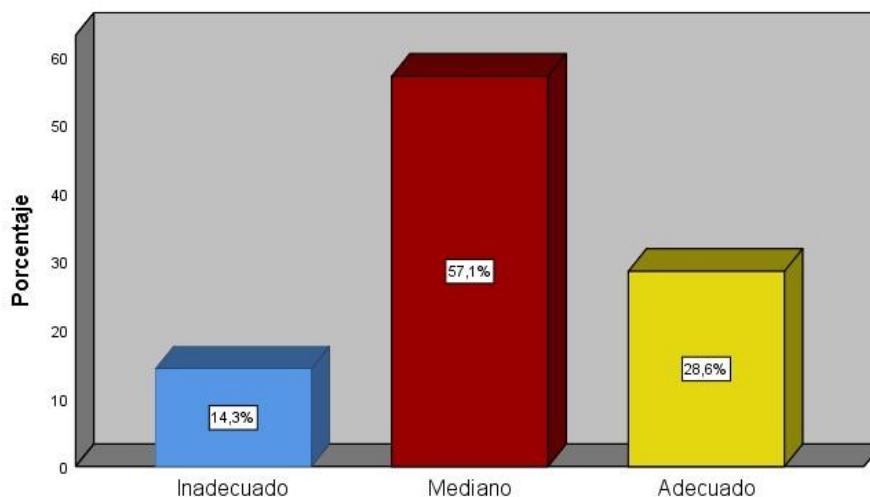
Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión calidad del trabajo		f	%
Válido	Inadecuado	6	14,3
	Mediano	24	57,1
	Adecuado	12	28,6
	Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 9

Niveles de la dimensión calidad del trabajo



Fuente: Tabla 9

Interpretación: Los resultados derivados después de la administración de la encuesta, nos arroja que el 57.1% de las enfermeras encuestadas tienen una mediana calidad de trabajo, en tanto que el 28.6% tienen una adecuada calidad del trabajo, mientras que el 14.3% tienen una inadecuada calidad del trabajo.

Tabla 10

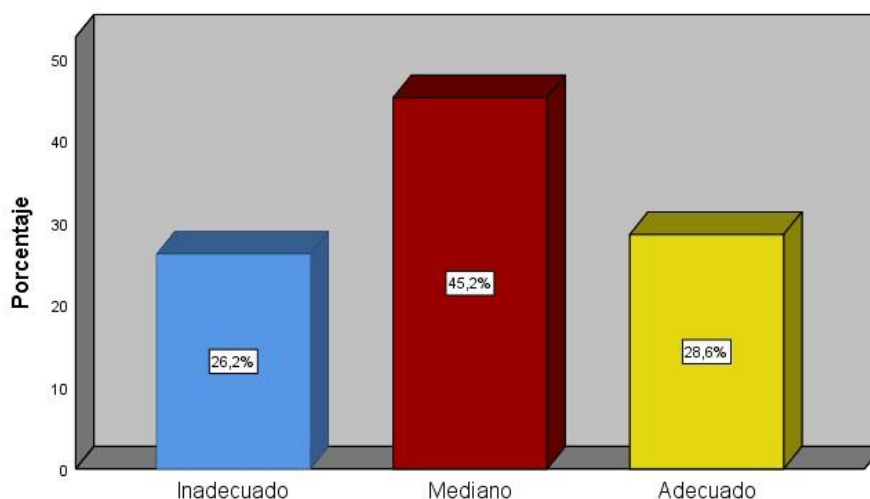
Frecuencias y porcentajes de la dimensión responsabilidad laboral

	f	%
Válido Inadecuado	11	26,2
Mediano	19	45,2
Adecuado	12	28,6
Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 10

Niveles de la dimensión calidad del trabajo



Fuente: Tabla 10

Interpretación: Dado los resultados derivados, se puede atestiguar que el 45.2% de enfermeras que han sido encuestadas, tienen una mediana responsabilidad laboral, mientras que el 28.6% tiene una adecuada responsabilidad laboral en tanto, el 26.2% tienen una inadecuada responsabilidad laboral.

Tabla 11

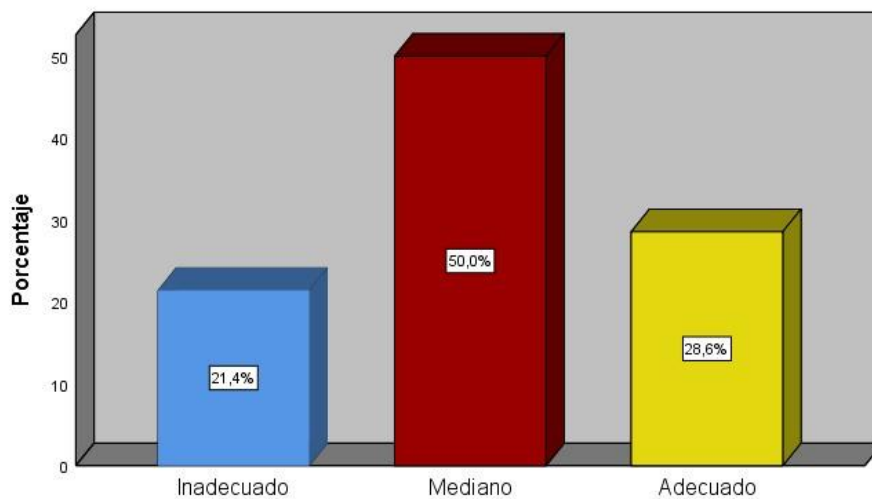
Frecuencias y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo

	f	%
Válido Inadecuado	9	21,4
Mediano	21	50,0
Adecuado	12	28,6
Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa Maria del Triunfo.

Figura 11

Niveles de la dimensión trabajo en equipo



Fuente: Tabla 11

Interpretación: Encontramos que el 50% de las enfermeras, tienen una median actitud hacia el trabajo en equipo, mientras que el 28.6% si tiene una adecuada actitud a trabajar en equipo, en tanto que el 21.4% tiene problemas para el trabajo en equipo.

Tabla 12

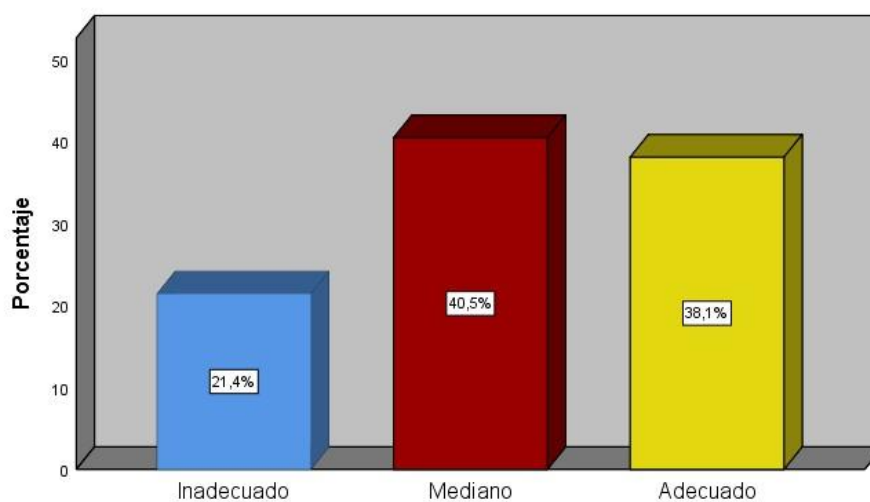
Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso institucional

	f	%
Válido Inadecuado	9	21,4
Mediano	17	40,5
Adecuado	16	38,1
Total	42	100,0

Fuente: Estudio realizado en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Figura 12

Niveles de la dimensión compromiso institucional



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Los datos derivados nos muestran que el 40.5% de enfermeras han respondido que tienen un mediano compromiso con la institución donde laboral, mientras que el 38.1% de enfermeras si tiene un adecuado compromiso institucional y solo el 21.4% tiene un inadecuado compromiso institucional.

5.2 Prueba de hipótesis.

La prueba de normalidad se realizará en primer lugar para confirmar las hipótesis, y también determinará qué prueba es la mejor para evaluar las demás hipótesis.

Prueba de normalidad

Para empezar, es importante determinar que, si la variable sigue una distribución normal, se denomina paramétrica, y si es que no sigue una distribución normal, se llama no paramétrica. Si es que sigue una distribución normal o paramétrica se va a aplicar el coeficiente de Pearson, por el contrario, si no sigue una distribución normal se va a aplicar el coeficiente Rho de Spearman. Entonces, lo primero que tenemos que hacer es plantear la hipótesis de normalidad:

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

Se va a tener un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. El tamaño de la muestra determina el tipo de prueba de normalidad que hay que utilizar: las muestras inferiores a 50 deben utilizar la prueba de Shapiro-Wilk, mientras que las muestras superiores a 50 deben utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Utilizaremos la prueba de Shapiro-Wilk porque el tamaño de nuestra muestra es de cuarenta y dos.

Por último, se va a utilizar el estadístico de prueba, por lo cual nos vamos a centrar en el p-valor, dado que el p-valor es el mínimo valor de riesgo que debemos asumir para demostrar nuestra hipótesis de normalidad. Entonces, lo que se va a considerar es lo siguiente:

Si p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Si p-valor es mayor o igual a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Utilizando el SPSS, se ha obtenido el siguiente resultado:

Tabla 13

Figura 13

Gráfico de la Prueba de normalidad variable calidad de atención

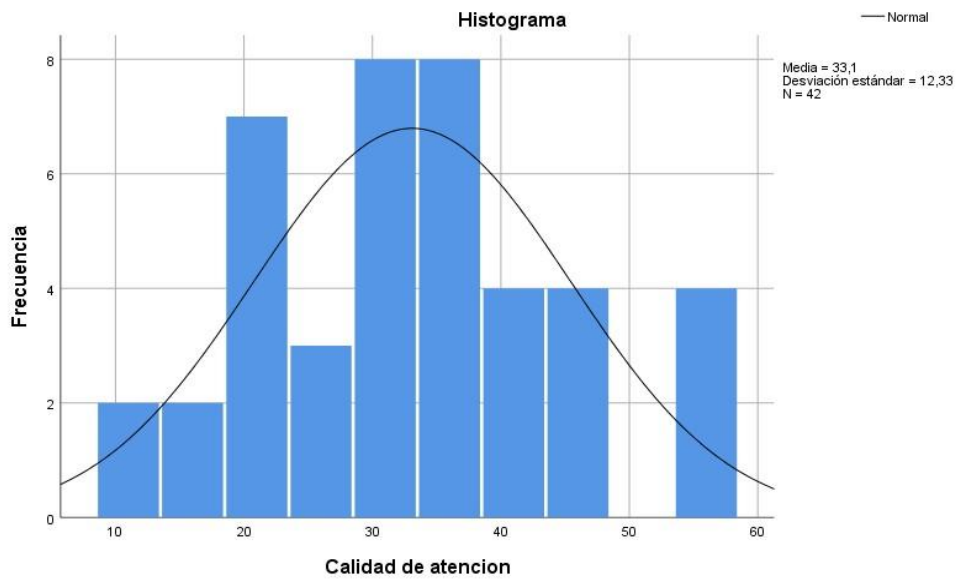
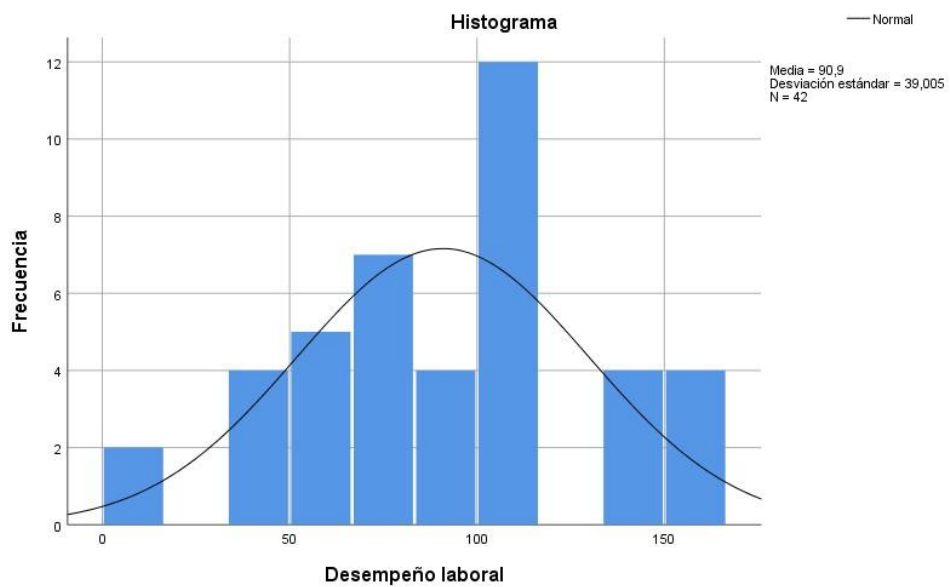


Figura 14

Gráfico de la prueba de normalidad variable desempeño laboral



Hipótesis General

- Se plantearán la hipótesis nula y la alterna (H_0 , H_1).

H0: No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

H1: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

□ **Se elegirá la prueba estadística pertinente.**

De acuerdo a la prueba de normalidad, se utilizará el coeficiente de Pearson.

□ **Se establecerá un nivel de confianza (basado en $\alpha = 0.05$)**

Para juzgar la relevancia estadística de un resultado lo establece el nivel de significación. El resultado se considera estadísticamente significativo si el valor de significación es inferior al nivel de significación. Este nivel, también conocido como nivel alfa o α , denota la probabilidad de rechazar la hipótesis nula en caso de que sea cierta.

En nuestro caso se considera un $\alpha = 0.05$.

□ **Se identificará el valor tabular, que se constituyó en el criterio de decisión.** El intervalo del coeficiente de correlación de Pearson es de -1 a +1. Una relación inversa entre las variables se muestra mediante una correlación negativa, que tiene un coeficiente inferior a cero. Esta asociación inversa es mayor cuanto más se acerca el valor a -1. Por el contrario, una correlación positiva se muestra mediante un coeficiente mayor que cero, lo que sugiere que las variables están positiva y directamente relacionadas entre sí. Cuando más cerca está a +1, la relación o asociación será más alta. Un valor igual a +1 muestra una relación lineal positiva perfecta. Finalmente, una correlación de cero o próxima a cero, indica que no hay relación entre las variables.

Los valores propuestos por Tabachnick, (2013); se muestra a continuación:

Tabla 14

Valores de correlación “r de Pearson

$r=1$	Correlación perfecta
$0.8 < r < 1.00$	Correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	Correlación baja
$0.0 < r < 0.2$	Correlación muy baja
$r=0$	Correlación nula

- Se procederá con las correspondientes operaciones matemáticas y contraste de resultados.

Tabla 15

Correlación de las variables calidad de atención y desempeño laboral

		Calidad de atención	Desempeño laboral
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,965**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,965**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Las variables calidad de la atención y desempeño laboral poseen una asociación de $r = 0,965$ según la prueba "r" de Pearson. Basándose en el criterio de Tabachnick (2013), este número sugiere que existe una conexión muy fuerte entre las variables en cuestión.

Prueba T de Student.

Para realizar un procesamiento más analítico, se empleará la prueba “t de Student”, para lo cual vamos a considerar valores críticos en base a la tabla de distribución y los grados de libertad (g). Por tanto, los grados de libertad serán iguales a n-2, para nuestro caso es (42-2 = 40), y el valor crítico será igual a 2,02 de acuerdo con la tabla de distribución.

El valor t se calculará de acuerdo con la siguiente formula:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Reemplazando los valores en la formula, tenemos:

$$t = \frac{0.965}{\sqrt{\frac{1-0.965^2}{42-2}}} = 23.27$$

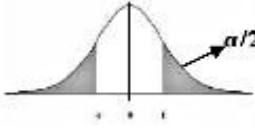
Si $|t| >$ al valor crítico, se rechaza la hipótesis nula.

Si $|t| <$ al valor crítico, no se rechaza la hipótesis nula.

El valor crítico para n-2, es decir para g= 40, se muestra a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 16

Tabla de valores críticos de la distribución t de Student



Niveles de Significancia DOS COLA

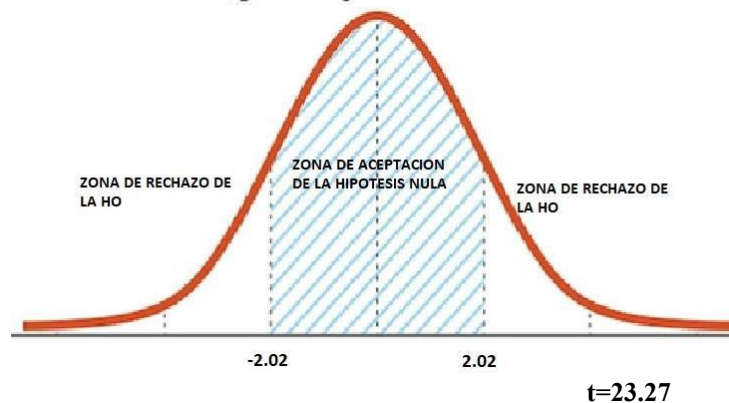
	0.500	0.250	0.200	0.100	0.050	0.025	0.020	0.010	0.005
1	1.00	2.41	3.08	6.31	12.71	25.45	31.82	63.66	127.32
2	0.82	1.60	1.89	2.92	4.30	6.21	6.96	9.92	14.09
3	0.76	1.42	1.64	2.35	3.18	4.18	4.54	5.84	7.45
4	0.74	1.34	1.53	2.13	2.78	3.50	3.75	4.60	5.60
5	0.73	1.30	1.48	2.02	2.57	3.16	3.36	4.03	4.77
6	0.72	1.27	1.44	1.94	2.45	2.97	3.14	3.71	4.32
7	0.71	1.25	1.41	1.89	2.36	2.84	3.00	3.50	4.03
8	0.71	1.24	1.40	1.86	2.31	2.75	2.90	3.36	3.83
9	0.70	1.23	1.38	1.83	2.26	2.69	2.82	3.25	3.69
10	0.70	1.22	1.37	1.81	2.23	2.63	2.76	3.17	3.58
11	0.70	1.21	1.36	1.80	2.20	2.59	2.72	3.11	3.50
12	0.70	1.21	1.36	1.78	2.18	2.56	2.68	3.05	3.43
13	0.69	1.20	1.35	1.77	2.16	2.53	2.65	3.01	3.37
14	0.69	1.20	1.35	1.76	2.14	2.51	2.62	2.98	3.33
15	0.69	1.20	1.34	1.75	2.13	2.49	2.60	2.95	3.29
16	0.69	1.19	1.34	1.75	2.12	2.47	2.58	2.92	3.25
17	0.69	1.19	1.33	1.74	2.11	2.46	2.57	2.90	3.22
18	0.69	1.19	1.33	1.73	2.10	2.45	2.55	2.88	3.20
19	0.69	1.19	1.33	1.73	2.09	2.43	2.54	2.86	3.17
20	0.69	1.18	1.33	1.72	2.09	2.42	2.53	2.85	3.15
21	0.69	1.18	1.32	1.72	2.08	2.41	2.52	2.83	3.14
22	0.69	1.18	1.32	1.72	2.07	2.41	2.51	2.82	3.12
23	0.69	1.18	1.32	1.71	2.07	2.40	2.50	2.81	3.10
24	0.68	1.18	1.32	1.71	2.06	2.39	2.49	2.80	3.09
25	0.68	1.18	1.32	1.71	2.06	2.38	2.49	2.79	3.08
26	0.68	1.18	1.31	1.71	2.06	2.38	2.48	2.78	3.07
27	0.68	1.18	1.31	1.70	2.05	2.37	2.47	2.77	3.06
28	0.68	1.17	1.31	1.70	2.05	2.37	2.47	2.76	3.05
29	0.68	1.17	1.31	1.70	2.05	2.36	2.46	2.76	3.04
30	0.68	1.17	1.31	1.70	2.04	2.36	2.46	2.75	3.03
31	0.68	1.17	1.31	1.70	2.04	2.36	2.45	2.74	3.02
32	0.68	1.17	1.31	1.69	2.04	2.35	2.45	2.74	3.01
33	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.35	2.44	2.73	3.01
34	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.35	2.44	2.73	3.00
35	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.34	2.44	2.72	3.00
36	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.34	2.43	2.72	2.99
37	0.68	1.17	1.30	1.69	2.03	2.34	2.43	2.72	2.99
38	0.68	1.17	1.30	1.69	2.02	2.33	2.43	2.71	2.98
39	0.68	1.17	1.30	1.68	2.02	2.33	2.43	2.71	2.98
40	0.68	1.17	1.30	1.68	2.02	2.33	2.42	2.70	2.97

Entonces, como $t(23.27) > \text{Valor Crítico } 2.02$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráficamente:

Figura 15

Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss



- **Se dio interpretación a los resultados.**

Se ha determinado que existe una fuerte correlación (coeficiente de correlación = 0,965), lo que indica un alto grado de correlación, entre las variables. Además, la prueba t reveló un valor de ($t = 23,27$), que, al compararse con la distribución normal de Gauss, sugiere un rechazo de la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede confirmar que, en el año 2023, existe una relación clara y significativa entre el desempeño laboral del personal de enfermería y la calidad de la atención que brindan en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.

Hipótesis Especifica 1

- **Se plantearán la hipótesis nula y la alterna (H_0 , H_1).**

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

- **Se elegirá la prueba estadística pertinente.**

Al igual que la hipótesis general, se utilizará el coeficiente de Pearson.

- **Se establecerá un nivel de confianza (basado en $\alpha = 0.05$)** Se establece al igual que la hipótesis general un $\alpha = 0.05$.
- **Se identificará el valor tabular, que se constituyó en el criterio de decisión.** El coeficiente de correlación de Pearson oscila entre los valores -1 a +1. Los valores se indicaron en la anterior tabla 14 para su interpretación.
- **Se aplica al programa SPSS, obteniendo los siguientes resultados.**

Tabla 17

Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral

		Confiabilidad	Desempeño laboral
Confiabilidad	Correlación de Pearson	1	,794**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,794**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Con un coeficiente de ($r = 0,794$), la prueba "r" de Pearson demostró una asociación sustancial entre las variables en estudio: desempeño laboral y confiabilidad en la calidad de la atención. Este hallazgo se caracteriza como una correlación de alta magnitud basada en los criterios de Tabachnick (2013).

Prueba T de Student.

El valor t se calculará de acuerdo con la siguiente formula:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Reemplazando los valores en la formula, tenemos:

$$t = \frac{0.794}{\sqrt{\frac{1 - 0.794^2}{42 - 2}}} = 8.26$$

Si $|t| >$ al valor crítico, se rechaza la hipótesis nula.

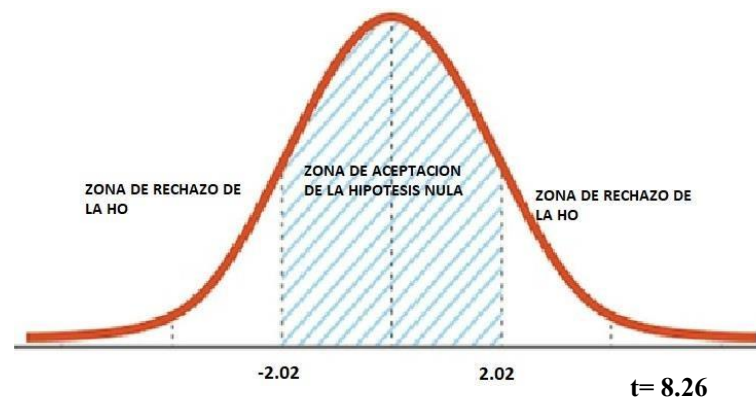
Si $|t| <$ al valor crítico, no se rechaza la hipótesis nula.

El valor crítico para $n-2$, es decir para $g= 40$, se utiliza la tabla de valores críticos de la distribución t de Student de la tabla 16; en la cual nos arroja un valor critico de 2.02

Entonces, como $t(8.26) >$ Valor Critico 2.02, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Gráficamente:

Figura 16

Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss



□ **Se dio interpretación a los resultados.**

Habiendo obtenido un $r = 0,794$, se mostró una alta correlación. El resultado de la prueba t fue $t = 8,26$, lo que indica que debe aceptarse la hipótesis alternativa en lugar de la hipótesis nula en función del lugar que ocupa el resultado en la curva de Gauss. Como resultado se encuentra que, en el año 2023, el desempeño laboral de los enfermeros del Centro de Maternidad y Puericultura Villa María del Triunfo y la confiabilidad de la calidad de la atención están directa y significativamente correlacionados.

Hipótesis Especifica 2

- Se plantearán la hipótesis nula y la alterna (H_0 , H_1).

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

- Se elegirá la prueba estadística pertinente.

Al igual que la hipótesis general, se utilizará el coeficiente de Pearson.

- Se establecerá un nivel de confianza (basado en $\alpha = 0.05$)

Se establece al igual que la hipótesis general un $\alpha = 0.05$.

- Se identificará el valor tabular, que se constituyó en el criterio de decisión. El coeficiente de correlación de Pearson oscila entre los valores -1 a +1. Los valores se indicaron en la anterior tabla 14 para su interpretación.

- Se aplica al programa SPSS, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 18

Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral

		Seguridad	Desempeño laboral
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,903**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,903**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Como resultado se obtuvo un $r=0,903$, lo que nos ubica en una correlación muy alta.

Prueba T de Student.

El valor t se calculará de acuerdo con la siguiente formula:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Reemplazando los valores en la formula, tenemos:

$$t = \frac{0.903}{\sqrt{\frac{1-0.903^2}{42-2}}} = 13.29$$

Si $|t| >$ al valor crítico, se rechaza la hipótesis nula.

Si $|t| <$ al valor crítico, no se rechaza la hipótesis nula.

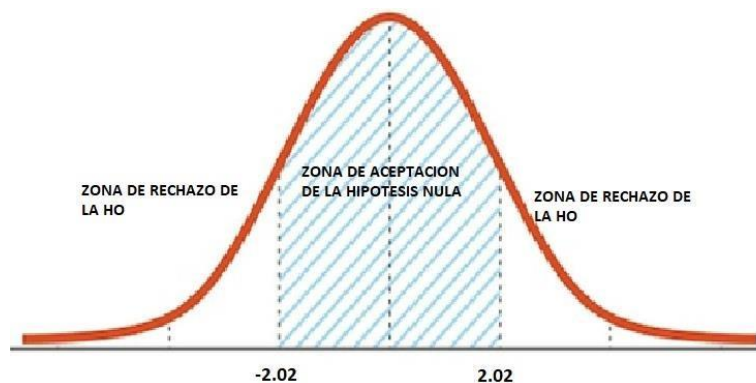
El valor crítico para $n-2$, es decir para $g= 40$, se utiliza la tabla de valores críticos de la distribución t de Student de la tabla 16; en la cual nos arroja un valor critico de 2.02

Entonces, como $t (13.29) >$ Valor Critico 2.02, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráficamente:

Figura 17

Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss



$t= 13.29$ □ Se dio interpretación a los resultados.

Un coeficiente de 0,903 indica una correlación excepcionalmente fuerte entre las variables, según la evaluación de la correlación entre ellas. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa sobre la base del resultado de la prueba t de decisión de ($t = 13,29$), que se sitúa en la distribución normal de Gauss. Esto permite concluir que, en el año 2023, el desempeño laboral de los enfermeros del Centro de Maternidad y Puericultura Villa María del Triunfo y la seguridad en la calidad de la atención están directa y significativamente correlacionados.

Hipótesis Especifica 3

- **Se plantearán la hipótesis nula y la alterna (H_0 , H_1).**

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

- **Se elegirá la prueba estadística pertinente.**

Al igual que la hipótesis general, se utilizará el coeficiente de Pearson.

- **Se establecerá un nivel de confianza (basado en $\alpha = 0.05$)** Se establece al igual que la hipótesis general un $\alpha = 0.05$.

- **Se identificará el valor tabular, que se constituyó en el criterio de decisión.** El coeficiente de correlación de Pearson oscila entre los valores -1 a +1. Los valores se indicaron en la anterior tabla 14 para su interpretación.

- Se aplica al programa SPSS, los cuales se muestran:

Tabla 19

Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral

		empatía	Desempeño laboral
empatía	Correlación de Pearson	1	,789**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,789**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Como resultado se obtuvo un $r=0,789$, lo que nos ubica en una correlación alta.

Prueba T de Student.

El valor t se calculará de acuerdo con la siguiente formula:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.789}{\sqrt{\frac{1-0.789^2}{42-2}}} = 8.12$$

Si $|t| >$ al valor crítico, se rechaza la hipótesis nula.

Si $|t| <$ al valor crítico, no se rechaza la hipótesis nula.

El valor crítico para $n-2$, es decir para $g= 40$, se utiliza la tabla de valores críticos de la distribución t de Student de la tabla 16; en la cual nos arroja un valor crítico de 2.02

Entonces, como $t (8.12) >$ Valor Critico 2.02, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráficamente:

Figura 18



□ **Se dio interpretación a los resultados.**

Con un coeficiente de correlación de ($r = 0,789$), se descubrió que existía una fuerte asociación entre las variables. Cuando se analiza en el contexto de la curva de Gauss, el resultado de la prueba t de $t = 8,12$ sugiere que debe aceptarse la hipótesis alternativa y no puede aceptarse la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede inferir que, la empatía del personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo tendrá un impacto directo y significativo en la calidad de la atención que ofrecen.

Hipótesis Especifica 4

□ **Se plantearán la hipótesis nula y la alterna (H_0 , H_1).**

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

□ **Se elegirá la prueba estadística pertinente.**

Al igual que la hipótesis general, se utilizará el coeficiente de Pearson.

- **Se establecerá un nivel de confianza (basado en $\alpha = 0.05$)**

Se establece al igual que la hipótesis general un $\alpha = 0.05$.

- **Se identificará el valor tabular, que se constituyó en el criterio de decisión.** El coeficiente de correlación de Pearson oscila entre los valores -1 a +1. Los valores se indicaron en la anterior tabla 14 para su interpretación.
- Se procederá con las correspondientes operaciones matemáticas y contraste de resultados.
- Se aplica al programa SPSS, los cuales se muestran.

Tabla 20

Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral

		Sensibilidad	Desempeño laboral
Sensibilidad	Correlación de Pearson	1	,735**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,735**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Como resultado se obtuvo un $r=0,735$, lo que nos ubica en una correlación alta de acuerdo a los valores propuestos por Tabachnick, (2013).

Prueba T de Student.

Como se mencionó anteriormente, para realizar un procesamiento más analítico, se aplicará la prueba “t de Student”, realizando el mismo procedimiento

que se aplicó para la hipótesis general.

El valor t se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.735}{\sqrt{\frac{1-0.735^2}{42-2}}} = 6.86$$

Si $|t| >$ al valor crítico, se rechaza la hipótesis nula.

Si $|t| <$ al valor crítico, no se rechaza la hipótesis nula.

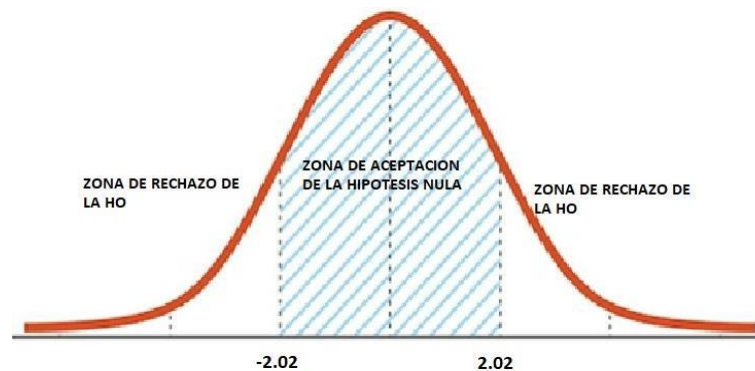
El valor crítico para $n-2$, es decir para $g= 40$, se utiliza la tabla de valores críticos de la distribución t de Student de la tabla 16; en la cual nos arroja un valor crítico de 2.02

Entonces, como $t (6.86) >$ Valor Crítico 2.02, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráficamente:

Figura 19

Zona de aceptación y rechazo. Curva de Gauss



□ **Se dio interpretación a los resultados.**

$$t= 6.86$$

Con un valor de $(r = 0,735)$, la correlación entre las variables objeto de estudio fue muy significativa. Se acepta la hipótesis alternativa, ya que se alcanzó el resultado de la prueba t de $t = 6,86$, que supera el rango de aceptación de la hipótesis nula de la curva de Gauss. Esto sugiere que, para el año 2023, existe una

relación directa y significativa entre el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo y la sensibilidad de los cuidados que brindan.

Hipótesis Especifica 5

- **Se plantearán la hipótesis nula y la alterna (H_0 , H_1).**

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

- **Se elegirá la prueba estadística pertinente.**

Al igual que la hipótesis general, se utilizará el coeficiente de Pearson.

- **Se establecerá un nivel de confianza (basado en $\alpha = 0.05$)**

Se establece al igual que la hipótesis general un $\alpha = 0.05$.

- **Se identificará el valor tabular, que se constituyó en el criterio de decisión.** El coeficiente de correlación de Pearson oscila entre los valores -1 a +1. Los valores se indicaron en la anterior tabla 14 para su interpretación.

- Se procederá con las correspondientes operaciones matemáticas y contraste de resultados.

- Se aplica al programa SPSS, los cuales se muestran:

Tabla 21

Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral

		Capacidad de respuesta	Desempeño laboral
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,849**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,849**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Como resultado se obtuvo un $r=0,849$, lo que nos ubica en una correlación alta.

Prueba T de Student.

Como se mencionó anteriormente, para realizar un procesamiento más analítico, se aplicará la prueba “t de Student”, realizando el mismo procedimiento que se aplicó para la hipótesis general.

El valor t se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.849}{\sqrt{\frac{1-0.849^2}{42-2}}} = 10.16$$

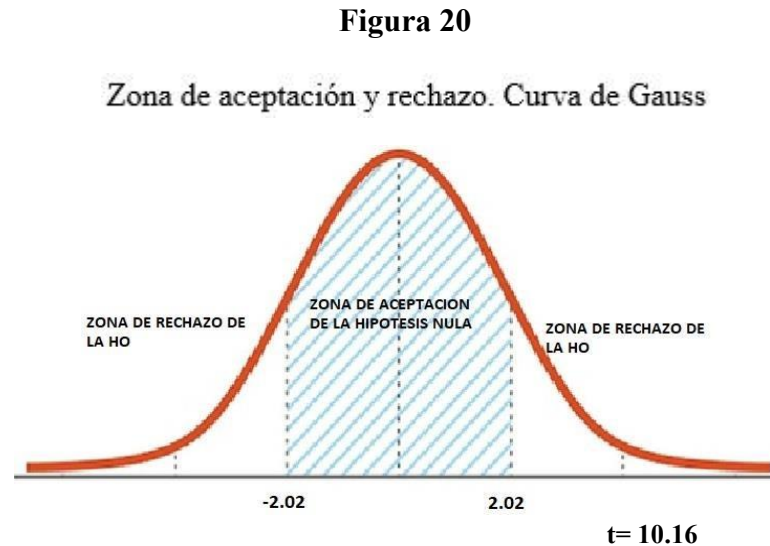
Si $|t| >$ al valor crítico, se rechaza la hipótesis nula.

Si $|t| <$ al valor crítico, no se rechaza la hipótesis nula.

El valor crítico para $n-2$, es decir para $g= 40$, se utiliza la tabla de valores críticos de la distribución t de Student de la tabla 16; en la cual nos arroja un valor crítico de 2.02

Entonces, como $t (10.16) > \text{Valor Crítico } 2.02$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráficamente:



□ **Se dio interpretación a los resultados.**

El valor de $(r = 0,849)$ indica que existe una conexión muy alta entre las variables. El resultado de la prueba t es $t = 10,16$, lo que señala que se apoya la hipótesis alternativa y no se puede aceptar la hipótesis nula en función de dónde cae el valor en la curva de Gauss. Por lo tanto, se ha determinado que, en 2023, el desempeño laboral de los enfermeros del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo y la capacidad de respuesta en la calidad de la atención están directa y significativamente correlacionados.

Hipótesis Especifica 6

□ **Se plantearán la hipótesis nula y la alterna (H_0 , H_1).**

H0: No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

H1: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023

□ **Se elegirá la prueba estadística pertinente.**

Al igual que la hipótesis general, se utilizará el coeficiente de Pearson.

□ **Se establecerá un nivel de confianza (basado en $\alpha = 0.05$)**

Se establece al igual que la hipótesis general un $\alpha = 0.05$.

□ **Se identificará el valor tabular, que se constituyó en el criterio de decisión.** El

coeficiente de correlación de Pearson oscila entre los valores -1 a +1. Los valores se indicaron en la anterior tabla 14 para su interpretación.

□ Se procederá con las correspondientes operaciones matemáticas y contraste de resultados.

□ **Se aplica al programa SPSS, obteniendo los siguientes resultados.**

Tabla 22

Correlación de las variables calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral

		Tangibilidad	Desempeño laboral
Tangibilidad	Correlación de Pearson	1	,781**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,781**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

El resultado obtenido nos da un valor un $r=0,781$, lo que nos ubica en una correlación alta.

Prueba T de Student.

El valor t se calculará de acuerdo con la siguiente formula:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{0.781}{\sqrt{\frac{1-0.781^2}{42-2}}} = 7.91$$

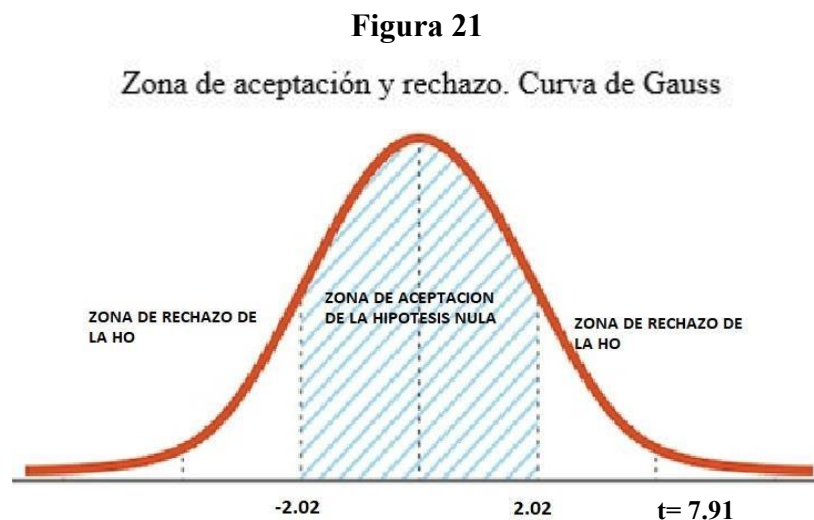
Si $|t| >$ al valor crítico, se rechaza la hipótesis nula.

Si $|t| <$ al valor crítico, no se rechaza la hipótesis nula.

El valor crítico para $n-2$, es decir para $g= 40$, se utiliza la tabla de valores críticos de la distribución t de Student de la tabla 16; en la cual nos arroja un valor critico de 2.02

Entonces, como $t (7.91) >$ Valor Critico 2.02, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráficamente:



□ Se dio interpretación a los resultados.

Se observó una fuerte correlación de ($r = 0,781$) entre las variables, lo que indica una correlación sustancial. Con un resultado de la prueba t de ($t = 7,91$), se

acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula sobre la base del lugar que ocupa el resultado en la distribución de Gauss. Esto permite concluir que, en el año 2023, el desempeño de los enfermeros del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo y la tangibilidad en la calidad de la atención que brindan tienen una relación directa y significativa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de este informe fue evaluar la asociación entre el desempeño laboral del equipo de trabajo del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo 2023 y la calidad de la atención y sus atributos de seguridad, tangibilidad, empatía, sensibilidad y capacidad de respuesta. Para verificar este vínculo se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, que arrojó un valor de ($r = 0.965$). Este resultado respalda la hipótesis general del informe al mostrar una correlación clara y muy elevada entre las variables.

Durante su investigación para su licenciatura en administración, López C. y Salinas S. (2016) llegaron a varios hallazgos importantes: Descubrieron una clara correlación entre la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis y la calidad de atención que realizan. Además, encontraron que la eficiencia de los empleados está positivamente influenciada por los componentes tangibles de la calidad del servicio, lo que a su vez afecta el desempeño de los trabajadores. Se demostró que existe una clara asociación entre el componente de fiabilidad y la productividad de los empleados municipales. Se demostró que existe una clara correlación entre la eficiencia de los empleados y la capacidad de respuesta. También se ha demostrado que el rendimiento laboral de un empleado está directamente correlacionado con la seguridad, que se define como su nivel de fiabilidad y comprensión del trabajo. En última instancia, se descubrió que la empatía fomenta la mejora del rendimiento de los trabajadores debido a sus cualidades innatas.

Mori K. y Fernández A. (2018), en su tesis donde trata de determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los empleados de Registros Públicos de la ciudad de Chiclayo, encontraron que el 50.69% de encuestados se encuentran en un nivel malo, en relación con las dimensiones de confiabilidad y accesibilidad, seguridad y respuesta, tangibilidad y empatía. Los resultados que obtuvieron luego de aplicar la prueba de correlación de Pearson fueron de 0.681 que se ubica en el intervalo de nivel positiva fuerte entre ambas variables, por lo que, de acuerdo con su nivel de significancia bilateral $p= 0.000$ el cual es menor a 0.01 y con un nivel de confianza del 95%, corroboraron la hipótesis de que existe asociación entre las variables.

En su estudio de 2018, Chávez E. investigó la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la sucursal del Banco de Crédito del Perú en Villa María del Triunfo. Los resultados demuestran una correlación clara y sustancial entre la efectividad laboral de los trabajadores bancarios y la calidad de sus servicios. Se ha observado que el incremento de la calidad de atención prestados se traduce en un mayor rendimiento profesional. Además, se halló una asociación clara y significativa entre la orientación al cliente en cuanto a la calidad de los servicios y la productividad; es decir, mejorar la orientación al cliente mejora el rendimiento de los empleados. Se determinó que la mejora de la infraestructura tiene un efecto favorable en el rendimiento de los trabajadores. Por último, se determinó que los componentes tangibles de la calidad de atención y la productividad de los empleados tienen una relación clara y sustancial.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo; de acuerdo a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; además de obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.965 el cual indica una relación muy alta entre ambas variables.
2. Se estableció que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo; de acuerdo a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; además de obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.794 el cual indica una relación alta entre ambas variables.
3. → Se estableció que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo; de acuerdo a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; además de obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.903 el cual indica una relación muy alta entre ambas variables.¶
4. → Se estableció que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo; de acuerdo a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; además de obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.789 el cual indica una relación alta entre ambas variables.¶
5. Se estableció que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro

Materno Infantil de Villa María del Triunfo; de acuerdo a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; además de obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.735 el cual indica una relación alta entre ambas variables.

6. Se estableció que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo; de acuerdo a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; además de obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.849 el cual indica una relación muy alta entre ambas variables.
7. Se estableció que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo; de acuerdo a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05; además de obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.781 el cual indica una relación alta entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

1. A la Dirección General y los entes encargados del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, recomendar dar mayor importancia y promover estrategias para lograr o mantener la calidad de atención en sus diferentes servicios.
2. Al Jefe del Centro Materno Infantil, recomendar revisar las normas y directivas para evaluar el desempeño laboral de los licenciados de enfermería, para identificar los puntos débiles y tomar las medidas del caso.
3. A los licenciados de enfermería, recomendar que la profesión es dar atención de calidad y humanizada a las personas que requieran, por tanto, es importante la autoevaluación del desempeño laboral que ejercemos día a día, y que esta labor sea de calidad.
4. Al personal encargado de capacitación, recomendar realizar capacitaciones para el personal de enfermería en torno al tema de la empatía hacia los usuarios del Centro Materno Infantil, ya que ello contribuye en aspectos importantes como el respeto, la amabilidad, el trato, la comprensión, cuidado humanizado, dar mejor información a los usuarios, entre otros.
5. Al Jefe del Centro materno Infantil, recomendar ejecutar encuestas de satisfacción de los licenciados enfermeros, para de esa manera conocer las falencias, los aciertos y determinar las acciones a tomar en beneficio de la institución y de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. Calidad de vida laboral: En gestión del talento humano Bogotá: McGraw Hill; 2004.
2. Moya M. Estrategia: Calidad de Servicio. Revista Logistec. 2016 abril 21.
3. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Revista Archivos de Medicina. 2020; 20(1): p. 123 - 132.
4. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano h, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019; II(38): p. 153 - 169.
5. Amed E. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista ciencia y cuidado. 2019; 16(2).
6. OPS. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal. OPS. 2019.
7. Salazar R. “Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca”. Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2019.
8. Perry L, Lamont S, Brunero S, Gallagher R, Duffield C. The mental health of nurses in acute teaching hospital settings: A cross-sectional survey. BMC Nurs 32. 2015;; p. 1 - 8.
9. Zafra J, Veramendi L, Villa N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Scielo. 2015 enero - marzo; 76(1).
10. González A, Rodríguez de Martínez R. Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional “San Pedro” departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019. Tesis de maestría. El Salvador: Universidad de El Salvador; 2019.
11. Escobar C. Calidad de vida y desempeño laboral personal de enfermería Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2021. Tesis de maestría. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2021.
12. Leyes S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael. Tesis de maestría. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021.
13. Quinto M. Calidad de vida y su incidencia en el desempeño laboral. Tesis de pregrado. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador; 2018.

14. Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*. 2019 agosto; 16(2).
15. Becerra N. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Tesis de pregrado. Los Olivos: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2021.
16. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, 2019. Tesis de grado. Universidad Nacional de Piura; 2019.
17. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas Lima 2018. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina Humana, Universidad de San Martín de Porres; 2019.
18. Torres M. Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco, 2021. Tesis de pregrado. Chíncha, Perú: Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Autónoma de Ica; 2021.
19. Díaz J. Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad México: Librerías Gandhi, S.A. DE C.V.; 2017.
20. Mejías A, Gutiérrez H, Duque D, Et al. Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Primera ed. Ponte F, editor. Venezuela: Universidad de Carabobo.; 2018.
21. Gutiérrez H. Calidad y productividad. México: McGraw-Hill Educación.; 2020.
22. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*. 2014;(34): p. 181-209.
23. Colegio de Enfermeros del Perú. Plan estratégico institucional 2015-2022. [Online].; 2022 [cited 2022 marzo 24. Available from: <https://www.cep.org.pe/wpcontent/uploads/2021/10/PLAN-ESTRATEGICO-CEP.pdf>.
24. MINSA - INSN. Plan de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Emergencia/Consultorio Externo/Hospitalización del INSN -SB 2016 Lima: Ministerio de Salud; 2016.
25. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [cited 2022 marzo 26. Available from: <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/quality-health-services>.
26. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. Primera ed. Lima; 2009.
27. Secretaria de salud. Comisión Interinstitucional de Enfermería. Evaluación Sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería. México; 2002.

28. Tizón E, Camiña M, López M, Et al. Coordinación Inter niveles, importancia del informe de continuidad de cuidados enfermería y satisfacción de los pacientes y familiares tras la hospitalización. Ene. 2021; 15(2).
29. Espinosa A, Gilbert M, Oria M. El desempeño de los profesionales de Enfermería.. La Habana; 2016.
30. Patlán J. Calidad de vida en el trabajo México: El Manual Moderno S.A. de C.V.; 2017.
31. López J. Evaluación de competencias del profesional de enfermería que labora en hospitales públicos y privados: Enfermería Actual.; 2014.
32. Urbina O. Tendencias actuales en las competencias específicas en Enfermería: Educ Med Super. 2003.
33. Spencer L, Spencer S. Competencias en el trabajo. Modelos para un rendimiento superior. 2003;(N^a 57).
34. López J, Barahona N, Estrada M, Et al. Evaluación de competencias del profesional de enfermería que labora en hospitales públicos y privados. Enfermería Actual. 2014.
35. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 9th ed. México: Mc Graw Hill; 2000.
36. González R, Hidalgo G, Salazar J. Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO. Ciencia y Trabajo. 2010.
37. UNIR. El trabajo en equipo en enfermería y su importancia. In.; 2016.
38. Owens L, Koch R. Understanding Quality Patient Care and the Role of the Practicing Nurse. Nursing Clinics of North America. In.; 2014. p. 33 - 43.
39. Panca. Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Quilcapuncu, Puno; 2014.
40. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. McGraw Hill. ed. México; 2011.
41. Heredia A. Administración de recursos humanos para alto desempeño. México: Trillas; 2004.
42. Werter D. Administración del personal y recursos humanos. México: McGraw Hill.; 2000.
43. Rojas O. Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Callao, Lima; 2018.
44. Benner P. Using the Dreyfus model of skill acquisition to describe and interpret skill acquisition and clinical judgment in nursing practice and education. Bulletin of science, technology & society. 2004; 24(3): p. 188-199.

45. Benner P, Kyriakidis P, Stannard D. Clinical wisdom and interventions in acute and critical care: A thinking-in-action approach. 1st ed. New York: Springer Publishing Company; 2011.
46. Báez H, Nava V, Ramos L, Medina O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. *Rev. Rev. Aquichan*. 2009; 9(2).
47. Potter P, Perry A. Fundamentos de Enfermería. 5th ed. Madrid, España; 2001.
48. Sanabria L, Otero M, Urbina O. Los paradigmas como base del pensamiento actual en la profesión de enfermería. *Rev. Cubana Educ Med Super*. 2002; 16(4).
49. Guerrero S. Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud. *Ciencia y enfermería*. 2018; 24(1): p. 1-3.
50. Israel B, Kifle W, Tigist D. Organizational Commitment and its Predictors among Nurses Working in Jimma University Specialized Teaching Hospital, Southwest Ethiopia. *Primary Health Care: Open Access*. 2017; 7(1).
51. Mendocilla M. Investigación Científica Lima: Fondo Económico; 2000.
52. Rodríguez JA, Pérez JA. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 2017;(82).
53. Martínez M, Briones R, Cortés J. Metodología de la investigación para el área de la salud. 2nd ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 2013.
54. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica Lima: Business Support Aneth; 2017.
55. Balvín L. Estudios científicos y teorías metodológicas Lima: Santa Lucía; 2008.
56. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. 1st ed. Lima: Business Support Aneth; 2017.
57. Hernández R, Baptista P. Metodología de la investigación. 4th ed. México: McGraw Hill Interamericana; 2006.
58. Hernández SR, Fernández, Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana; 2016.
59. Hernández, Mendoza. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas México: Editorial Mc Graw Hill Education; 2018.
60. Greenslade J, Jimmieson N. Distinguishing between task and contextual performance for nurses: development of a job performance scale. *J. In.: Journal of Advanced Nursing*; 2007. p. 602 - 611.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral en el personal 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional de enfermería que laboran en Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 ▪ Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 ▪ Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 ▪ Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión sensibilidad y desempeño laboral en el personal 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 ▪ Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 ▪ Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 ▪ Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión 	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad ▪ Seguridad ▪ Empatía ▪ Sensibilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Tangibilidad <p>Variable 2: Desempeño profesional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del trabajo ▪ Responsabilidad laboral ▪ Trabajo en equipo ▪ Compromiso institucional 	<p>Método general: Método científico</p> <p>Métodos específicos: Hipotético deductivo, estadístico - inferencial</p> <p>Tipo de investigación: Básica, cuantitativa, transversal y prospectivo</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional</p> <p>Población: Serán 42 enfermeras (os) que laboran en el Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo.</p> <p>Muestra: 42 enfermeras (os)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p>

<p>de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023? 	<p>de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 ▪ Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 	<p>sensibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 ▪ Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en su dimensión tangibilidad y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023 		
--	---	---	--	--

ANEXO N^o 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Es uno de los aspectos más importantes para asegurar la sostenibilidad de la empresa en la sociedad, sin embargo, hoy en día nos encontramos con una gran cantidad de usuarios disconformes principalmente con los servicios prestados (2).	Ofrecer una calidad de servicio es actuar con fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y los elementos tangibles: por ello, el estudio de estas dimensiones se basará en diferentes ítems.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden en la atención que brinda el personal de enfermería. ▪ Atención inmediata a los requerimientos de los usuarios o pacientes. ▪ Integridad en la atención de enfermería a los usuarios o pacientes. 	Ordinal Escala Tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre (4) ▪ Casi siempre (3) ▪ De forma regular (2) ▪ Casi nunca (1) ▪ Nunca (0)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto y privacidad al usuario o paciente en el servicio de enfermería. ▪ Información confiable para la solución de las enfermedades ▪ Solución inmediata a los problemas que presentan los usuarios o pacientes. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato amable por parte de los enfermeros ▪ Interés de los profesionales de enfermería para remediar el malestar de los pacientes o usuarios. ▪ Apoyo equitativo a los usuarios que acuden al puesto de salud 	
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia en la atención de los usuarios o pacientes del servicio de enfermería. ▪ Compromiso del personal para brindar un buen servicio en enfermería. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención de enfermería es en el momento oportuno ▪ Solución inmediata al problema de salud 	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad. ▪ Uso de letreros y carteles adecuados en la orientación a los pacientes o usuarios. ▪ Diseño cómodo y ordenado de la infraestructura del puesto de salud 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño profesional	Es el grado en que cumplen las funciones y se alcanzan los objetivos de la organización, es el resultado productivo de una jornada de trabajo. (35)	Es el comportamiento profesional en un puesto de trabajo, que tan eficiente y eficaz es el empleado, considerando estas dimensiones se medirá el desempeño del profesional de enfermería.	Calidad del trabajo	Explica la importancia de la atención preventiva	Ordinal Escala Tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre (4) ▪ Casi siempre (3) ▪ De forma regular (2) ▪ Casi nunca (1) ▪ Nunca (0) Baremo establecido según las puntuaciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inadecuado desempeño laboral; De 0 a 55 puntos. ▪ Mediano desempeño laboral: De 56 a 109 puntos. ▪ Adecuado desempeño laboral: De 110 a 164 puntos.
				Brinda instrucciones para el autocuidado	
				Explica al familiar como actuar en emergencia	
				Explica cómo evitar interferencias de controles	
				Brinda información a familiares	
				Comunica el propósito de procedimientos	
				Informa posibles efectos secundarios	
				Valora funciones vitales	
				Instruye en las actividades de la vida diaria	
				Desarrolla un plan de atención de enfermería	
			Responsabilidad laboral	Administra tratamientos y garantiza adherencia	
				Evalúa efectividad de la atención	
				Cumple con las reglas, regulaciones y procedimientos	
				Se esfuerza por mejorar la atención	
				Se asegura de no desperdiciar materiales	
				Realiza visitas fuera de la jornada diaria	
				Se queda hasta más tarde	
				Se toma tiempo adicional para organizar la información	
				Programa horarios especiales para atender a usuarios	
Se queda hasta más tarde para atender a los usuarios					

ANEXO N° 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Calidad de servicio	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden en la atención que brinda el personal de enfermería. ▪ Atención inmediata a los requerimientos de los usuarios o pacientes. ▪ Integridad en la atención de enfermería a los usuarios o pacientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe orden en la atención que brinda el personal de enfermería. 2. Existe atención inmediata a los requerimientos de los usuarios o pacientes en enfermería. 3. Brinda integridad en la atención de enfermería a los usuarios.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto y privacidad al usuario o paciente en el servicio de enfermería. ▪ Información confiable para la solución de las enfermedades ▪ Solución inmediata a los problemas que presentan los usuarios o pacientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Existe respeto y privacidad en la atención a los usuarios o pacientes del servicio de enfermería. 5. Posee información confiable para dar solución a los problemas de salud. 6. Brinda atención oportuna e inmediata a los requerimientos de los usuarios.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato amable por parte de los enfermeros ▪ Interés de los profesionales de enfermería para remediar el malestar de los pacientes o usuarios. ▪ Apoyo equitativo a los usuarios que acuden al puesto de salud 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Brinda trato amable y respetuoso a los usuarios o pacientes sin discriminación 8. Se preocupa por dar solución a los problemas de salud de los usuarios o pacientes 9. Brinda apoyo equitativo a todos los usuarios o pacientes
	Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia en la atención de los usuarios o pacientes del servicio de enfermería. ▪ Compromiso del personal para brindar un buen servicio en enfermería. 	<ol style="list-style-type: none"> 10. Existe transparencia en la atención a los usuarios o pacientes del servicio de enfermería 11. Existe el compromiso del personal de enfermería para brindar un buen servicio
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención de enfermería es en el momento oportuno ▪ Solución inmediata al problema de salud 	<ol style="list-style-type: none"> 12. Existe predisposición del personal de enfermería para brindar una atención de salud oportuno 13. Brinda solución inmediata a los problemas de salud
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad. ▪ Uso de letreros y carteles adecuados en la orientación a los pacientes o usuarios. ▪ Diseño cómodo y ordenado de la infraestructura del puesto de salud 	<ol style="list-style-type: none"> 14. Existe equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad. 15. Existe letreros y carteles adecuados en la orientación a los usuarios. 16. La entidad cuenta con un diseño cómodo y ordenado de la infraestructura de la entidad

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES
Desempeño profesional	Calidad del trabajo	Explica la importancia de la atención preventiva	1. Explica a los usuarios la importancia de la atención preventivo promocional
		Brinda instrucciones para el autocuidado	2. Brinda instrucciones para el autocuidado en el hogar
		Explica al familiar como actuar en emergencia	3. Explica al familiar como actuar en caso de una urgencia /emergencia
		Explica cómo evitar interferencias de controles	4. Explica a los usuarios como evitar la menor interferencia de los controles de salud con la vida familiar y laboral cotidiana
		Brinda información a familiares	5. Brinda información correcta a los familiares sobre los procedimientos realizados como parte de su tratamiento
		Comunica el propósito de procedimientos	6. Comunica a los usuarios o pacientes la finalidad de los procedimientos realizados
		Informa posibles efectos secundarios	7. Informa a los usuarios de los posibles efectos secundarios de los procedimientos realizados
		Valora funciones vitales	8. Valora las funciones vitales de los usuarios o pacientes
		Instruye en las actividades de la vida diaria	9. Brinda educación sobre los estilos de vida saludable en el hogar
		Desarrolla un plan de atención de enfermería	10. Desarrolla un plan de atención de enfermería para cada usuario o paciente
		Administra tratamientos y garantiza adherencia	11. Administra tratamientos, realiza el seguimiento y garantiza la adherencia
		Evalúa efectividad de la atención	12. Evalúa la efectividad de la atención de enfermería
	Responsabilidad laboral	Cumple con las reglas, regulaciones y procedimientos	13. Cumple con las reglas, regulaciones y procedimientos del establecimiento, incluso cuando nadie lo supervisa
		Se esfuerza por mejorar la atención	14. Se esfuerza por mejorar la atención en el establecimiento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño profesional	Calidad del trabajo	Explica la importancia de la atención preventiva	1. Explica a los usuarios la importancia de la atención preventivo promocional
		Brinda instrucciones para el autocuidado	2. Brinda instrucciones para el autocuidado en el hogar
		Explica al familiar como actuar en emergencia	3. Explica al familiar como actuar en caso de una urgencia /emergencia
		Explica cómo evitar interferencias de controles	4. Explica a los usuarios como evitar la menor interferencia de los controles de salud con la vida familiar y laboral cotidiana
		Brinda información a familiares	5. Brinda información correcta a los familiares sobre los procedimientos realizados como parte de su tratamiento
		Comunica el propósito de procedimientos	6. Comunica a los usuarios o pacientes la finalidad de los procedimientos realizados
		Informa posibles efectos secundarios	7. Informa a los usuarios de los posibles efectos secundarios de los procedimientos realizados
		Valora funciones vitales	8. Valora las funciones vitales de los usuarios o pacientes
		Instruye en las actividades de la vida diaria	9. Brinda educación sobre los estilos de vida saludable en el hogar
		Desarrolla un plan de atención de enfermería	10. Desarrolla un plan de atención de enfermería para cada usuario o paciente
		Administra tratamientos y garantiza adherencia	11. Administra tratamientos, realiza el seguimiento y garantiza la adherencia
		Evalúa efectividad de la atención	12. Evalúa la efectividad de la atención de enfermería
	Responsabilidad laboral	Cumple con las reglas, regulaciones y procedimientos	13. Cumple con las reglas, regulaciones y procedimientos del establecimiento, incluso cuando nadie lo supervisa
		Se esfuerza por mejorar la atención	14. Se esfuerza por mejorar la atención en el establecimiento
		Se asegura de no desperdiciar materiales	15. Se asegura de no desperdiciar materiales e insumos
		Realiza visitas fuera de la jornada diaria	16. Realiza visitas domiciliarias a las familias en horas fuera de la jornada laboral
		Se queda hasta más tarde	17. Se queda hasta más tarde dando educación para la salud a la familia (madre, pareja, cuidador principal, etc.)
		Se toma tiempo adicional para organizar la información	18. Se toma tiempo adicional para organizar la información, estructurar informes o realizar campañas
		Programa horarios especiales para atender a usuarios	19. Programa horarios especiales para atender a algunos pacientes con mayor riesgo

		Se queda hasta más tarde para atender a los usuarios	20. Se queda hasta más tarde para atender a todos los usuarios o pacientes
		Se toma tiempo adicional para trámites administrativos	21. Se toma tiempo adicional para hacer los trámites administrativos propios del establecimiento
Trabajo en equipo		Explica a colegas la condición de salud de usuarios	22. Explica a los miembros de la unidad la condición de salud de los usuarios o pacientes atendidos
		Informa situaciones críticas de los usuarios	23. Informa sobre las situaciones críticas de algunos de los usuarios o pacientes
		Informa el historial médico de usuarios	24. Se asegura que todos los miembros de la unidad de enfermería estén familiarizados con el historial médico reciente de los usuarios o pacientes
		Informa cambios en el tratamiento	25. Informa a los miembros de la unidad sobre los cambios en el tratamiento, manejo, seguimiento, etc. del paciente o usuario
		Informa sobre pruebas clínicas de los usuarios	26. Informa a todos los miembros de la unidad sobre las pruebas de los usuarios o pacientes y sus resultados
		Eleva la moral	27. Eleva la moral de los miembros de la unidad
		Ayuda a resolver problemas de trabajo	28. Ayuda a los otros miembros de la unidad a resolver problemas de trabajo
		Consulta sobre las acciones a tomar	29. Consulta a los otros miembros de la unidad sobre las acciones a tomar, si la situación podría afectar a todos
		Acompaña las necesidades emocionales de otros	30. Acompaña en las necesidades emocionales de los otros miembros de la unidad
		Comparte sus conocimientos especializados	31. Procura compartir sus conocimientos especializados o experiencias con otros miembros de la unidad
		Ayuda a otros a ponerse al día con su trabajo	32. Ayuda a los otros miembros de la unidad a ponerse al día con su trabajo
	Compromiso institucional		Se ofrece como voluntaria en comités
		Asiste y participa en reuniones del establecimiento	34. Asiste y participa en reuniones del establecimiento de salud, la red de salud o el sector de salud
		Hace sugerencias innovadoras	35. Hace sugerencias innovadoras para mejorar la calidad general del establecimiento
		Muestra esmero y preocupación por las familias	36. Muestra esmero y preocupación por la salud integral de las familias

		Escucha preocupación de familias	37. Escucha la preocupación de las familias
		Satisface necesidades emocionales de la familia	38. Procura satisfacer las necesidades emocionales de las familias
		Escucha las preocupaciones	39. Escucha las preocupaciones de los usuarios
		Satisface necesidades emocionales de usuarios	40. Procura satisfacer las necesidades emocionales de los usuarios
		Muestra esmero y preocupación	41. Muestra esmero y preocupación por la salud de los usuarios

ANEXO 4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

PRESENTACIÓN:

Estimado profesional de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2022, acudimos a usted solicitando su colaboración, ya que estamos realizando una investigación sobre: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023”. Por ese motivo le presentamos este cuestionario, deberá leer cada una de las preguntas y contestarlas, se le pide veracidad al brindar las respuestas a las interrogantes. Esta encuesta es anónima.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) o subraye la alternativa que usted considere correcta:

Donde:

Siempre (S): puntaje 4	Casi siempre (CS): puntaje 3	A veces (AV): puntaje 2	Casi nunca (CN): puntaje 1	Nunca (N): puntaje 0
---------------------------	---------------------------------	----------------------------	-------------------------------	-------------------------

I. DATOS PERSONALES:

Edad: _____ años cumplidos.

Sexo: a) Femenino. b) Masculino.

Estado civil: a) soltera (o) b) casada (o) c) conviviente d) viudo(a) e) divorciado(a)

Condición Laboral: a) Por horas. b) A tiempo parcial. c) A tiempo completo.

Tiempo de Servicio: a) de 1 a 11 meses. b) 1 a 5 años. c) de 5 a más años.

Trabaja en otra institución: a) Sí b) No

II. CALIDAD DE VIDA LABORAL

N ^a	ÍTEMS	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	4	3	2	1	0
1	Existe orden en la atención que brinda el personal de enfermería.					
2	Existe atención inmediata a los requerimientos de los usuarios o pacientes en enfermería.					
3	Brinda integridad en la atención de enfermería a los usuarios.					
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD					
4	Existe respeto y privacidad en la atención a los usuarios o pacientes del servicio de enfermería.					
5	Posee información confiable para dar solución a los problemas de salud.					

6	Brinda atención oportuna e inmediata a los requerimientos de los usuarios					
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA					
7	Brinda trato amable y respetuoso a los usuarios o pacientes sin discriminación					
8	Se preocupa por dar solución a los problemas de salud de los usuarios o pacientes					
9	Brinda apoyo equitativo a todos los usuarios o pacientes					
	DIMENSIÓN 4: SENSIBILIDAD					
10	Existe transparencia en la atención a los usuarios o pacientes del servicio de enfermería					
11	Existe el compromiso del personal de enfermería para brindar un buen servicio					
	DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
12	Atención de enfermería es en el momento oportuno					
13	Solución inmediata al problema de salud					
	DIMENSIÓN 6: TANGIBILIDAD					
14	Existe equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad.					
15	Existe letreros y carteles adecuados en la orientación a los usuarios					
16	La entidad cuenta con un diseño cómodo y ordenado de la infraestructura de la entidad					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

PRESENTACIÓN:

Estimado profesional de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2022, acudimos a usted solicitando su colaboración, ya que estamos realizando una investigación sobre: “calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo, 2023”. Por ese motivo le presentamos este cuestionario, deberá leer cada una de las preguntas y contestarlas, se le pide veracidad al brindar las respuestas a las interrogantes. Esta encuesta es anónima.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) o subraye la alternativa que usted considere correcta:

Donde:

Siempre puntaje 4	(S):	Casi siempre (CS): puntaje 3	De forma regular (FR): puntaje 2	Casi nunca (CN): puntaje 1	Nunca (N): puntaje 0
----------------------	------	---------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------

N ^o	ÍTEMS	S	CS	FR	CN	N
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL TRABAJO	4	3	2	1	0
1	Explica a los usuarios la importancia de la atención preventivo promocional					
2	Brinda instrucciones para el autocuidado en el hogar					
3	Explica al familiar como actuar en caso de una urgencia /emergencia					
4	Explica a los usuarios como evitar la menor interferencia de los controles de salud con la vida familiar y laboral cotidiana					
5	Brinda información correcta a los familiares sobre los procedimientos realizados como parte de su tratamiento					
6	Comunica a los usuarios o pacientes la finalidad de los procedimientos realizados					
7	Informa a los usuarios de los posibles efectos secundarios de los procedimientos realizados					
8	Valora las funciones vitales de los usuarios o pacientes					
9	Brinda educación sobre los estilos de vida saludable en el hogar					
10	Desarrolla un plan de atención de enfermería para cada usuario o paciente					
11	Administra tratamientos, realiza el seguimiento y garantiza la adherencia					
12	Evalúa la efectividad de la atención de enfermería					
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD LABORAL					
13	Cumple con las reglas, regulaciones y procedimientos del establecimiento, incluso cuando nadie lo supervisa					

14	Se esfuerza por mejorar la atención en el establecimiento				
15	Se asegura de no desperdiciar materiales e insumos				
16	Realiza visitas domiciliarias a las familias en horas fuera de la jornada laboral				
17	Se queda hasta más tarde dando educación para la salud a la familia (madre, pareja, cuidador principal, etc.)				
18	Se toma tiempo adicional para organizar la información, estructurar informes o realizar campañas				
19	Programa horarios especiales para atender a algunos pacientes con mayor riesgo				
20	Se queda hasta más tarde para atender a todos los usuarios o pacientes				
21	Se toma tiempo adicional para hacer los trámites administrativos propios del establecimiento				
	DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO				
22	Explica a colegas la condición de salud de usuarios				
23	Informa situaciones críticas de los usuarios				
24	Informa el historial médico de usuarios				
25	Informa cambios en el tratamiento				
26	Informa sobre pruebas clínicas de los usuarios				
27	Eleva la moral				
28	Ayuda a resolver problemas de trabajo				
29	Consulta sobre las acciones a tomar				
30	Acompaña las necesidades emocionales de otros				
31	Comparte sus conocimientos especializados				
32	Ayuda a otros a ponerse al día con su trabajo				
	DIMENSIÓN 4: COMPROMISO INSTITUCIONAL				
33	Se ofrece como voluntaria para participar en comités dentro del establecimiento que no son obligatorios				
34	Asiste y participa en reuniones del establecimiento de salud, la red de salud o el sector de salud				
35	Hace sugerencias innovadoras para mejorar la calidad general del establecimiento				
36	Muestra esmero y preocupación por la salud integral de las familias				
37	Escucha la preocupación de las familias				
38	Procura satisfacer las necesidades emocionales de las familias				
39	Escucha las preocupaciones de los usuarios				
40	Procura satisfacer las necesidades emocionales de los usuarios				
41	Muestra esmero y preocupación por la salud de los usuarios				

ANEXO 5

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La prueba de confiabilidad se realizó mediante la aplicación de una prueba piloto a 15 enfermeras del Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo; el instrumento se diseñó para las dos variables, en la primera y en la segunda se empleó una escala de Likert de cinco puntos. La prueba indicada para su confiabilidad es Alfa de Cronbach.

Para el cálculo del alfa de Cronbach se emplearon las variantes siguientes:

- a) Mediante la varianza de los ítems (Cronbach, 1951)

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems.

Vi = Varianza de cada ítem

Vt = varianza del total

- a) Empleando el paquete estadístico SPSS v.25 que utiliza las correlaciones producto-momento de Pearson; como su procedimiento de estimación por defecto (Oliden & Zumbo, 2008).

Los resultados obtenidos para cada una de las variables son las siguientes:

Variable 1: Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	16

El coeficiente utilizado fue alfa de Cronbach, cuyo resultado se interpreta de acuerdo a la formulación de George y Mallery (2003, p. 231) citado por Mucha, L (2018, p,75) sugiere los siguientes intervalos:

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente

Coeficiente alfa > 0.8 es bueno

Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable

Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 0.5 es pobre

Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Variable 2: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	41

Por tanto, de acuerdo a la tabla de interpretación, el Coeficiente obtenido es $\alpha=0,996$ y se ubica en el intervalo excelente.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023



N°	PREGUNTA	JURADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento responde al planteamiento del problema	X		
2	El instrumento persigue los fines de los objetivos generales	X		
3	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X		
4	Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento	X		
5	El instrumento responde a la operacionalización de las variables	X		
6	La escala utilizada es correcta	X		
7	Los reactivos siguen un orden lógico	X		
8	Los ítems están redactados en forma clara y precisa	X		
9	El número de ítems que cubre cada dimensión es el correcto	X		
10	Se deben considerar otros ítems		X	

Sugerencias: _____

Datos del validador: Mg. Erika Ruth Yupanqui Aguilar

Título o grado académico: Magister en Investigación y Docencia Universitaria

Erika Ruth Yupanqui Aguilar
DNI: 43771059
CQFP: 15751

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

SEGUN JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023



Nº	PREGUNTA	JURADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento responde al planteamiento del problema	X		
2	El instrumento persigue los fines los fines de los objetivos generales	X		
3	El instrumento persigue los fines los fines de los objetivos específicos	X		
4	Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento	X		
5	El instrumento responde a la operacionalización de las variables	X		
6	La escala utilizada es correcta	X		
7	Los reactivos siguen un orden lógico	X		
8	Los ítems están redactados en forma clara y precisa	X		
9	El número de ítems que cubre cada dimensión es el correcto	X		
10	Se deben considerar otros ítems		X	

Sugerencias: _____

Datos del validador: Margoth Aguilar Cuevas

Título o grado académico: Doctora en Educación

Dra. Margoth Marleny Aguilar Cuevas

DNI: 19930095

CEP: 022817

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARIA DEL TRIUNFO, 2023



N°	PREGUNTA	JURADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento responde al planteamiento del problema	X		
2	El instrumento persigue los fines los fines de los objetivos generales	X		
3	El instrumento persigue los fines los fines de los objetivos específicos	X		
4	Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento	X		
5	El instrumento responde a la operacionalización de las variables	X		
6	La escala utilizada es correcta	X		
7	Los reactivos siguen un orden lógico	X		
8	Los ítems están redactados en forma clara y precisa	X		
9	El número de ítems que cubre cada dimensión es el correcto	X		
10	Se deben considerar otros ítems		X	

Sugerencias: _____

Datos del validador: Nelly Ninfa Canchari Zambrano

Título o grado académico: Maestro en Gestión Empresarial

Mg. Nelly Canchari Zambrano
DNI: 20063091
CEP: 2743

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Bach. ~~Jhanet~~ Zulema Salazar Cuevas

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 conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará 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.

Huancayo, 20 de octubre de 2023



Apellidos y nombres: Limachi Aguirre Lourdes

Nº DNI: 19930568

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres ~~Jhanet~~ Zulema Salazar Cuevas

D.N.I. Nº 46906995

Nº de teléfono/celular: 939648598

Email:

Firma:

ANEXO 7 DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, ~~Jhanet~~ Zulema Salazar Cuevas, identificado (a) con DNI N° 46906995 estudiante/docente/egresado la escuela profesional de Enfermería, vengo implementando el proyecto de investigación titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023” en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 10 de junio 2023.



Jhanet Zulema SALAZAR CUEVAS
Estudiante
Código N° B92806D



ANEXO 8 COMPROMISO DE AUTORÍA



COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo, ~~Jhanet~~ Zulema Salazar Cuevas; identificado con DNI N° 46906995; Domiciliado en la, Pról. Mariscal Cáceres 471-VMT-LIMA, estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias 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 nuestra investigación titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023”, 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, 16 de mayo 2023



Jhanet Zulema SALAZAR CUEVAS
Estudiante
Código N° B92806D



ANEXO 9 CARTA DE PRESENTACIÓN Y ACEPTACIÓN

	UPLA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	Facultad de Ciencias de la Salud	DECANATO
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO" UPLA: ¡40 Años formando profesionales exitosos!			
Huancayo, 15 de noviembre de 2023			
CARTA DE PRESENTACION			
Señor: <i>Dr. Roberto Fernando Peña Cruz</i>			
DIRECTOR GENERAL DE LA DIRIS UPLA SUR			
Ciudad: -			
De mi mayor consideración:			
Con singular agrado me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes de la ciudad de Huancayo que me honro en dirigir; así mismo, presentar ante su Despacho al Sr(a):			
SALAZAR CUEVAS, Jhanet Zulema			
Bachiller de la Carrera Profesional de ENFERMERIA con código de matrícula N°B92806D, quien viene desarrollando el proyecto de tesis "CALIDAD DE ATENCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2023," por cuanto solicito a Usted, brindar las facilidades del caso a fin de poder concluir con dicha investigación se expide la presente a solicitud de la interesada para fines convenientes.			
Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi distinguida y particular deferencia.			
Atentamente,			
			
Dra. Melva Iparraguirre Meza Decana FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD			
			
www.upla.edu.pe		Correo: Decanato_fcs@upla.edu.pe	Tel: 940 754 799

ANEXO 10 BASE DE DATOS

N°	V1															
	D1			D2			D3			D4		D5		D6		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3
5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
6	2	2	2	1	1	3	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1
7	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
8	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2
9	3	3	3	1	2	2	1	0	0	0	0	0	1	2	2	2
10	1	1	1	0	0	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
11	2	2	1	1	1	0	0	1	1	2	1	1	2	1	0	0
12	0	0	0	0	2	0	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0
13	1	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1
14	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
15	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3
16	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
17	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3
18	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
19	2	2	2	1	1	3	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1
20	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
21	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
22	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3
23	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
24	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3
25	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
26	2	2	2	1	1	3	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1
27	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
28	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2
29	3	3	3	1	2	2	1	0	0	0	0	0	1	2	2	2
30	1	1	1	0	0	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
31	2	2	1	1	1	0	0	1	1	2	1	1	2	1	0	0
32	0	0	0	0	2	0	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0
33	1	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1
34	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
35	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3

36	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
37	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3
38	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
39	2	2	2	1	1	3	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1
40	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3
41	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2
42	3	3	3	1	2	2	1	0	0	0	0	0	1	2	2	2

V2																																															
D7								D8								D9								D10																							
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P								
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5									
7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5									
3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3											
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3									
4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4									
4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3							
2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3						
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3						
3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2						
2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2				
2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2						
1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2					
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1			
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1				
3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3				
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3			
4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3		
2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3				
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2				
3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3			
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3			
4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3		
2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3		
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2			
2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2		
2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2			
1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1

ANEXO 11
GALERÍA DE FOTOS



