

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y
SALUD OCUPACIONAL



**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO MÉDICO EN
LA CLÍNICA CARRIÓN DEL DISTRITO DE VENTANILLA 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y SALUD
OCUPACIONAL**

AUTOR

Br. León Bohorquez, Bruce Tegner
<https://orcid.org/0000-0003-2452-9403>

ASESOR

Dr. Wong Aitken, Higinio Guillermo
<https://orcid.org/0000-0002-2823-7582>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Coordinación y Dirección estratégica en salud ocupacional

TRUJILLO - PERÚ
2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken con DNI N°18160533, como asesor del trabajo de investigación titulado “DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO MÉDICO EN LA CLÍNICA CARRIÓN DEL DISTRITO DE VENTANILLA 2025”, desarrollado por el egresado León Bohorquez Bruce Tegner con DNI N°10204701 del Programa de maestría en SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DÍAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, por darme la sabiduría, salud y perseverancia necesarias para culminar esta meta académica.

A mi madre, que desde el cielo ilumina mi vida con su amor eterno y cuya memoria ha sido mi inspiración constante para seguir adelante con fe y determinación.

A mis hijos, motivo de mi esfuerzo y razón de mi superación, por su paciencia, comprensión y por ser la fuente de mi motivación diaria para alcanzar mis sueños.

Bruce

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por brindarme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos y continuar mi formación profesional.

De manera especial, agradezco al Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken, asesor de esta tesis, por su valiosa orientación, paciencia y dedicación durante el desarrollo de este trabajo de investigación. Su experiencia y compromiso académico fueron fundamentales para lograr la culminación de este estudio.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron al desarrollo de este trabajo y al cumplimiento de mis objetivos académicos.

Bruce

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **León Bohórquez Bruce Tegner** con **DNI N.º10204701**, egresado del **Programa de maestría en SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe de que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO MÉDICO EN LA CLÍNICA CARRIÓN DEL DISTRITO DE VENTANILLA 2025”**, el cual consta de un total de **79 páginas**, incluyendo tablas y **34 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

El autor



Br. Bruce Tegner León Bohorquez

DNI N°10204701

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	26
2.1. Enfoque, tipo	26
2.2. Diseño de investigación	26
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	28
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	29
2.6. Aspectos éticos en investigación	29
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de los resultados de desempeño laboral y sus dimensiones	31
Tabla 2	Distribución de los resultados de calidad de atención y sus dimensiones	31
Tabla 3	Distribución de los resultados de desempeño laboral y calidad de atención	32
Tabla 4	Distribución de la prueba de normalidad de desempeño laboral y calidad de atención	33
Tabla 5	Distribución de la correlación de desempeño laboral y calidad de atención	33

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio médico en la Clínica Carrión del distrito de Ventanilla, 2025. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. La población estuvo conformada por 40 médicos de la mencionada institución, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios validados: el primero, adaptado de Campbell, para medir el desempeño laboral en cinco dimensiones (cumplimiento de tarea, habilidades, esfuerzo, disciplina y facilitación del rendimiento de los demás); y el segundo, basado en el modelo de Donabedian, para evaluar la calidad del servicio médico a través de tres dimensiones (estructura, proceso y resultado). Ambos instrumentos fueron medidos mediante escala tipo Likert de cinco puntos y categorizados en niveles bajo, medio y alto. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y altamente significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio médico ($r = 0.772$; $p = 0.000$). Se concluye que, a mayor nivel de desempeño laboral del personal médico, mejor es la calidad del servicio brindado a los pacientes. Asimismo, se observó que la mayoría de los médicos se ubican en niveles moderados de desempeño y calidad, lo que revela la necesidad de fortalecer la capacitación, la motivación y la organización institucional para optimizar la atención médica.

Palabras clave: desempeño laboral, calidad del servicio médico, salud ocupacional.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between job performance and the quality of medical service at Clínica Carrión, district of Ventanilla, 2025. The study employed a quantitative approach, basic type, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of 40 physicians from the aforementioned institution, to whom two validated questionnaires were applied: the first, adapted from Campbell, measured job performance across five dimensions (task fulfillment, skills, effort, discipline, and facilitation of others' performance); and the second, based on Donabedian's model, assessed the quality of medical service through three dimensions (structure, process, and outcome). Both instruments were measured using a five-point Likert scale and categorized into low, medium, and high levels. The results showed a positive and highly significant correlation between job performance and the quality of medical service ($r = 0.772$; $p = 0.000$). It is concluded that higher levels of medical staff performance correspond to better quality of service provided to patients. Likewise, most physicians were found at moderate levels of performance and quality, revealing the need to strengthen training, motivation, and organizational management to optimize medical care.

Keywords: job performance, quality of medical service, occupational health.

Anexo 9: Reporte de Turnitin

BRUCE TEGNER LEON BOHORQUEZ

León Bohorquez, Bruce Tegner

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:568205209

Fecha de entrega

16 mar 2026, 12:20 GMT-5

Fecha de descarga

16 mar 2026, 12:29 GMT-5

Nombre del archivo

León Bohorquez, Bruce Tegner.docx

Tamaño del archivo

5.1 MB

79 páginas

14.765 palabras

85.802 caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante		
POSGRADO on 2026-01-21			2%
2	Internet		
hdl.handle.net			1%
3	Trabajos del estudiante		
PREGRADO on 2025-09-30			1%
4	Internet		
repositorio.uct.edu.pe			<1%
5	Internet		
revistas.uss.edu.pe			<1%
6	Internet		
repositorio.autonoma de iica.edu.pe			<1%
7	Internet		
repositorio.ucv.edu.pe			<1%

Anexo 10: Reporte de escritura de inteligencia artificial

BRUCE TEGNER LEON BOHORQUEZ

León Bohorquez, Bruce Tegner

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:568205209

Fecha de entrega

16 mar 2026, 12:20 GMT-5

Fecha de descarga

16 mar 2026, 12:30 GMT-5

Nombre del archivo

León Bohorquez, Bruce Tegner.docx

Tamaño del archivo

5.1 MB

79 páginas

14.765 palabras

85.802 caracteres

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

