



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

HUMANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL DE APOYO
YUNGUYO EN EL PERIODO 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

ZAIDA MARINÉ CALSINA ESPINOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO D
EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO EN E
L PERIODO 2023**

AUTOR

ZAIDA MARINÉ CALSINA ESPINOZA

RECuento DE PALABRAS

20416 Words

RECuento DE CARACTERES

115861 Characters

RECuento DE PÁGINAS

126 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.5MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 25, 2024 6:06 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 25, 2024 6:08 PM GMT-5

● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)


Dra. Zairaime J. Laura Castillo
Cod. Doc. 2130404




D.Sc. Félix Henry Gutiérrez Castillo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H. - UNA PUNO



DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a todas las personas que me apoyaron y alentaron en todo momento,
sin ellos definitivamente esto no habría sido posible.*

Zaida Mariné Calsina Espinoza



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que han aportado de alguna manera a que esta tesis sea concluida.

Primero a la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración por su formación en mi vida profesional.

Siguiendo a mi asesora de tesis Dra. Zoraima Julieta Laura Castillo por su asesoramiento, acompañamiento durante el proceso de la realización de esta tesis.

También agradezco a mi familia, mis amigos y compañeros de trabajo por su paciencia y apoyo durante todo este tiempo.

Zaida Mariné Calsina Espinoza



ÍNDICE DE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE DE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1 Hipótesis general	19
1.3.2 Hipótesis específicas	19
1.4 JUSTIFICACIÓN	19
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	



2.1	ANTECEDENTES	21
2.1.1	Antecedentes internacionales	21
2.1.2	Antecedentes nacionales	24
2.1.3	Antecedentes locales	28
2.2	MARCO TEÓRICO	29
2.2.1	Desempeño laboral	30
2.2.1.1	Evaluación del desempeño laboral	31
2.2.1.2	Dimensión Comportamiento del trabajador.....	32
2.2.1.2.1	Capacidades.....	33
2.2.1.2.2	Habilidades	33
2.2.1.2.3	Cualidades	34
2.2.1.3	Dimensión funciones y tareas.....	34
2.2.1.3.1	Calidad del trabajo	35
2.2.1.3.2	Satisfacción laboral.....	36
2.2.1.3.3	Productividad.....	36
2.2.2	Satisfacción del cliente/usuario.....	37
2.2.2.1	Dimensión confiabilidad	39
2.2.2.1.1	Fiabilidad.....	39
2.2.2.1.2	Desempeño preciso	39
2.2.2.2	Dimensión capacidad de respuesta	40
2.2.2.2.1	Prontitud	40
2.2.2.2.2	Utilidad	40
2.2.2.3	Dimensión certidumbre	40
2.2.2.3.1	Pericia	41
2.2.2.3.2	Cortesía.....	41



2.2.2.3.3	Credibilidad	42
2.2.2.3.4	Seguridad.....	42
2.2.2.4	Dimensión empatía.....	42
2.2.2.4.1	Fácil acceso.....	43
2.2.2.4.2	Buena comunicación	43
2.2.2.4.3	Comprensión del cliente/usuario.....	44
2.2.2.5	Dimensión aspectos tangibles.....	44
2.2.2.5.1	Apariencia de los elementos físicos.....	45
2.3	MARCO CONCEPTUAL	45
2.3.1	Administración de los recursos humanos	45
2.3.2	Desempeño laboral	45
2.3.3	Evaluación del desempeño	46
2.3.4	Personal	46
2.3.5	Satisfacción	46
2.3.6	Evaluación de la satisfacción.....	47
2.3.7	Establecimiento de salud	47
2.3.8	Usuario	47
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	49
3.1.1	Descripción de la entidad en estudio	49
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	53
3.3	ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO DEL ESTUDIO	53
3.3.1	Enfoque del estudio	53
3.3.2	Alcance del estudio.....	53



3.3.3	Diseño del estudio	53
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	54
3.4.1	Población.....	54
3.4.2	Muestra.....	54
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.5.1	Técnica de recolección de datos	56
3.5.2	Instrumento de recolección.....	56
3.5.3	Prueba de validez y confiabilidad	58
3.5.3.1	Validez del instrumento.....	59
3.5.3.2	Confiabilidad del instrumento	60
3.6	VARIABLES DEL ESTUDIO	61
3.6.1	Variable 1 - Desempeño laboral	61
3.6.2	Variable 2 - Satisfacción del usuario	62
3.7	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	62
3.7.1	Prueba de normalidad.....	63
3.7.2	Estadístico para la prueba de hipótesis	64

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS.....	66
4.1.1	Análisis de factores sociodemográficos importantes.....	66
4.1.2	Análisis de resultados por objetivos de la investigación	67
4.1.2.1	Análisis respecto al objetivo específico N°01	68
4.1.2.2	Análisis respecto al objetivo específico N°02	70
4.1.2.3	Análisis respecto al objetivo específico N°03	72
4.1.2.4	Análisis respecto al objetivo general	73



4.1.3	Contrastación de hipótesis de la investigación	75
4.1.3.1	Contrastación de la hipótesis específica N°01.....	75
4.1.3.2	Contrastación de la hipótesis específica N°02.....	75
4.1.3.3	Contrastación de la hipótesis general	76
4.2	DISCUSIÓN	77
V.	CONCLUSIONES.....	82
VI.	RECOMENDACIONES.....	84
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
	ANEXOS.....	94

ÁREA: Administración general

TEMA: Desempeño laboral y satisfacción del usuario

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 05 de septiembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Establecimientos de salud (IPRES) - por distrito y categoría Red de Salud Yunguyo	51
Tabla 2 Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral.....	57
Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario para la variable satisfacción del usuario	58
Tabla 4 Estadísticas de validez de los ítems para las variables desempeño laboral y satisfacción del usuario	59
Tabla 5 Estadística de fiabilidad para la variable desempeño laboral.....	61
Tabla 6 Estadística de fiabilidad para la variable satisfacción del usuario	61
Tabla 7 Operacionalización de la variable desempeño laboral	62
Tabla 8 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.....	62
Tabla 9 Pruebas de normalidad	63
Tabla 10 Interpretación de los valores que entrega el coeficiente de correlación de Spearman.....	65
Tabla 11 Correlación de la dimensión comportamiento del trabajador y satisfacción del usuario	68
Tabla 12 Correlación entre la dimensión funciones y tareas y la variable satisfacción del usuario	70
Tabla 13 Correlación entre la variable satisfacción del usuario y el desempeño laboral	73



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación geográfica la Red de Salud Yunguyo - Unidad Ejecutora 407...	52
Figura 2 Ubicación geográfica del Hospital de Apoyo Yunguyo.....	52
Figura 3 Diseño transeccional- correlacional	54
Figura 4 Diseño transeccional-correlacional del estudio.....	54
Figura 5 Edades de los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo.....	66
Figura 6 Género de los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo	67
Figura 7 Diagrama de dispersión de comportamiento del trabajador y satisfacción del usuario	69
Figura 8 Diagrama de dispersión de la satisfacción del usuario y las funciones y tareas	72
Figura 9 Diagrama de dispersión de las variables satisfacción del usuario y el desempeño laboral.....	74
Figura 10 Organigrama estructural de la Red de Salud Yunguyo	99
Figura 11 Organigrama del Hospital de Apoyo Yunguyo.....	100



ACRÓNIMOS

COVID-19:	Coronavirus del 2019
IPRES:	Institución Prestadora de Servicios de Salud
MINSA:	Ministerio de Salud
SERVQHOS:	Cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria
SERVQUAL:	Modelo de calidad de servicio
SIS:	Seguro Integral de Salud
SUSALUD:	Superintendencia Nacional de Salud



RESUMEN

La investigación titulada “Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo en el periodo 2023”, tuvo por objetivo determinar cómo se correlacionan las variables desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023. La metodología se enmarcó en una investigación cuantitativa, de alcance correlacional, diseño no experimental de tipo transversal-correlacional, ya que se recolectaron los datos en un solo momento y la muestra fue probabilística. Se aplicó un cuestionario a 301 usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo, cuya confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach, que resultó en 0.954 para la variable desempeño laboral y 0.934 para la variable satisfacción del usuario. Para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar el nivel de correlación entre las dos variables de estudio, dando como resultado $r_s = 0.647$, corroborando la hipótesis de investigación, concluyendo que existe una correlación positiva considerable entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo. Con los resultados hallados en la investigación, se propusieron estrategias para mejorar el desempeño laboral y la satisfacción del usuario, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos institucionales y toma de decisiones del Hospital de Apoyo Yunguyo, así mismo, servirá para las demás organizaciones interesadas.

Palabras clave: Desempeño laboral, Satisfacción, Usuario, Personal, Salud.



ABSTRACT

The research entitled "Job performance and its relationship with user satisfaction of the Yunguyo Support Hospital in the period 2023", aimed to determine how the variables job performance of workers and user satisfaction of the Yunguyo Support Hospital are correlated during the period 2023. The methodology was framed in a quantitative research, correlational in scope, non-experimental design of a cross-sectional-correlational type, since the data was collected at a single time and the sample was probabilistic. A questionnaire was applied to 301 users of the Yunguyo Support Hospital, whose reliability was determined by Cronbach's alpha, which resulted in 0.954 for the job performance variable and 0.934 for the user satisfaction variable. For the hypothesis test, the Spearman correlation coefficient was applied to evaluate the level of correlation between the two study variables, resulting in $r_s = 0.647$, corroborating the research hypothesis, concluding that there is a considerable positive correlation between job performance and user satisfaction at the Yunguyo Support Hospital. With the results found in the research, strategies were proposed to improve job performance and user satisfaction, which in turn contributes to the achievement of the institutional objectives and decision-making of the Yunguyo Support Hospital, and will also serve other interested organizations.

Keywords: Job performance, Satisfaction, User, Staff, Health.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El sector salud en nuestro país viene enfrentando constantes dificultades para lograr el bienestar de la ciudadanía, como lo sucedido por la pandemia en el 2020, es así que, para hacer frente a los desafíos, el estado le prioriza mayor presupuesto a nivel nacional a comparación de los demás sectores, para que las entidades de salud públicas como hospitales, centros y puestos de salud, desarrollen competencias que respondan a las necesidades de la población, resaltando el desempeño de las personas que conforman la organización. Por ende, se precisa el fortalecimiento y desarrollo del capital humano para garantizar un desempeño óptimo del personal en bien de los usuarios y en consecuencia el logro de los objetivos institucionales. En base a lo mencionado anteriormente, se efectuó la investigación, basada en el estudio del desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo, que buscó comprender la relación entre ambos constructos, que permitirá a la institución actuar de manera planificada para optimizar el desempeño de sus trabajadores y satisfacer las necesidades del usuario, obteniendo un beneficio mutuo para dichos usuarios y para el logro de los objetivos organizacionales. Se distribuyó como se muestra a continuación:

Capítulo I, que contextualiza la problemática encontrada, las posibles respuestas, justificación y los objetivos del estudio.

Capítulo II, que presenta los antecedentes en base a las investigaciones actuales, el marco teórico y conceptual.

Capítulo III, se describen los materiales y métodos usados para el recojo de datos.

Capítulo IV, demuestra los resultados y su contrastación en la parte de discusión.



Seguidamente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos procedentes de la investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, para que las organizaciones logren un crecimiento sostenible, consideran una pieza fundamental la satisfacción de sus clientes o usuarios, es así que un pilar importante lo constituyen los recursos humanos de las organizaciones, ya que éstos tienen un contacto directo con los clientes o usuarios y su desempeño mostrado se puede evidenciar en la satisfacción que sientan los clientes o usuarios.

A nivel mundial, la pandemia por el coronavirus del 2019 (COVID-19) ha evidenciado un débil sistema de salud en muchos países, ocasionando un récord mundial en fallecidos; es así que resaltó la presencia del personal de las organizaciones que forman parte de los sistemas de salud a nivel mundial, dichas personas son esenciales para garantizar un servicio de calidad a las personas.

En el Perú, el desempeño del personal de salud constituye un desafío en ese sector, puesto que se evidencia su deficiencia en los diversos establecimientos del sector público y dicho desempeño no garantiza una adecuada prestación de servicio de calidad a la población; durante la pandemia, nuestro país ocupó el primer lugar de fallecidos por COVID-19 en el 2020 y 2021, evidenciando nuestro sistema precario y la necesidad de reformas en materia de salud. Respecto a la satisfacción de usuarios, la encuesta realizada por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) del 2016, en sus resultados mostraron un grado de satisfacción del 66,7%, el cual fue menor respecto al año 2015, que mostraba una satisfacción del 72% (2016, p.8). Nuestro país registra un índice bajo en coberturas de salud, sobre todo en los sectores rurales y más alejados de la ciudad, el



cual puede verse afectado por varios factores como la cantidad limitada de establecimientos de salud, el personal reducido e insuficiente para atender las demandas de atención de la salud, el abastecimiento de medicamentos, entre otros; es así que el estado mediante el Ministerio de Salud (MINSA) ha aprobado la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030, la misma que plantea tres objetivos: El primero mejorar los hábitos, conductas y estilo de vida saludable en la población, el segundo asegurar el acceso a servicios integrales de salud de calidad y oportunos, y el tercero mejorar las condiciones de vida de la población que ocasionan vulnerabilidad en la salud; en ese contexto, el evaluar el desempeño de los recursos humanos, si están dándose mejores resultados o no respecto a la satisfacción de la población, constituye un aspecto necesario para realmente cumplir con esos objetivos de interés nacional.

La misma situación se ve reflejada en la región Puno, en los Resultados de la Evaluación del cumplimiento de los Indicadores de desempeño y compromisos de mejora de los servicios alcanzados en el 2022 aplicados a 154 redes de salud, entre ellas la Red de Salud Yunguyo, obtuvo un puntaje de 53.5 ocupando el lugar 99 (Ministerio de Salud, 2022, p.4), con una aprobación apenas de la mitad de la calificación aceptada, lo cual exige que se tomen las acciones pertinentes para cambiar dicha situación y por ende mejorar el desempeño del personal y optimizar los servicios que presta la institución.

El Hospital de Apoyo Yunguyo en los últimos años, se vio afectado principalmente por la cuarentena dispuesta por el gobierno central, haciendo evidente que el desempeño de los recursos humanos en el establecimiento, no fue adecuado para brindar una atención de calidad a la población; lo cual se refleja en la insatisfacción de los usuarios y ocasiona que la entidad no alcance sus objetivos organizacionales y en consecuencia sus resultados no sean los esperados, en esa misma línea, afecta



negativamente retrasando el alcance de los objetivos de política nacional en materia de salud. Se ha evidenciado el creciente interés en estudiar la satisfacción de los clientes y usuarios, sin embargo, no se hace énfasis en estudios sobre cómo se relacionan el desempeño laboral con la satisfacción del usuario, si bien diversas investigaciones estudian ambos temas por separado, existe vacío del conocimiento en esa parte de la literatura que aborde la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario y cómo esa conexión se plasma en los resultados, siendo entonces ambos constructos, importantes para la toma de decisiones en los altos mandos de las organizaciones.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo se correlacionan las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se correlaciona el comportamiento y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023?
- ¿Cómo se correlacionan las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo Yunguyo durante el periodo 2023?
- ¿Es factible proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN



1.3.1 Hipótesis general

La correlación entre las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable.

1.3.2 Hipótesis específicas

- La correlación entre el comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable.
- La correlación entre las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Existen numerosos estudios respecto a la satisfacción del cliente y el desempeño laboral por separado, sin embargo, son reducidas las investigaciones que analizan la satisfacción del usuario en relación al desempeño del personal que laboran en el sector salud, por ello se realizó la investigación, con el fin de que con los resultados obtenidos, se permitirá aportar a futuras investigaciones, nutriendo los vacíos de conocimiento que relaciona estos dos constructos, ya que al demostrarse tal relación, vale la pena invertir en evaluaciones del desempeño laboral, para corregir, eliminar, introducir cambios que se verán reflejados en la satisfacción de los usuarios de las entidades públicas en salud, estos resultados, pueden implicar tomar decisiones sobre los recursos humanos y aspectos que involucren la gestión sobre la satisfacción de los usuarios o clientes en la



Salto de sección organizaciones. Asimismo, en el tercer objetivo se considera el aporte de la investigación, el cual es una propuesta de estrategias basadas en el análisis del desempeño laboral del personal y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo para que así influyan en un mejor alcance de los objetivos de dicha entidad.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Determinar cómo se correlacionan las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023.

1.5.2 Objetivos específicos

- Establecer cómo se correlacionan el comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023.
- Precisar cómo se correlacionan las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023.
- Proponer estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Pérez et al. (2023) en su artículo de investigación, tuvieron como objetivo principal examinar las consecuencias que trajo el COVID-19 en la gestión administrativa de la Red de Salud Casanare ESE, debido al incremento acelerado de casos positivos a nivel mundial, convirtiéndose en una amenaza considerable en las entidades de salud, que tuvieron que reorganizar sus procesos y formas de administración, para responder con prontitud ante dicha situación; el estudio estuvo enmarcado en un enfoque mixto, de carácter no experimental y descriptivo y correlacional; se calculó el estadístico de prueba chi cuadrado para regresión logística multinomial. Los retos para la gestión clínica durante la pandemia encontrados, estaban asociados a una gran cantidad de pacientes que dieron positivo, con comorbilidades y diversas patologías que exigían una atención simultánea, otro reto fue la contratación del personal, cambios de protocolos y procesos de atención, implementación de mecanismos y medios de comunicación alternativos, modificaciones en la infraestructura, todo ello con la finalidad de brindar una atención efectiva, dichas medidas contribuyeron a una mejor gestión y aplicación de estrategias; se encontró que la gestión de la Red en estudio tenía los medios necesarios para adaptarse al cambio lo que le permitió contrarrestar los efectos del desarrollo de la pandemia, logrando mejorar la atención y finalmente se logró comprobar la hipótesis, en la que se demostró que la gestión



administrativa influyó en el bienestar de los usuarios internos.

Mora y Mariscal (2019) efectuaron una investigación correlacional en la que indicaron que la satisfacción laboral tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo, dado que la percepción de los colaboradores es la motivación para realizar sus tareas y alcanzar sus metas. Su objetivo fue comunicar un análisis de interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar de manera cuantitativa que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen de la satisfacción laboral dentro de cada organización, realizaron un análisis de regresión simple R-cuadrado, donde demostraron estadísticamente el grado de relación entre las variables y tuvieron como conclusión principal que evaluar la relación entre las variables, brinda datos para que las organizaciones puedan canalizar acciones pertinentes de mejora.

Peñaranda et al. (2019) en su investigación aludieron que para las entidades financieras del Municipio de Pamplona, un reto del día a día era lograr la satisfacción del cliente, que dependía de la calidad del servicio, la satisfacción de los colaboradores y en cumplir las exigencias que la entidad le ofrecía, dichos conceptos permite que las entidades sean más productivas y competitivas, en ese sentido el propósito de la investigación fue evaluar en las entes financieras, el grado de satisfacción de sus clientes, bajo una metodología cuantitativa, descriptiva, inferencial, explicativa; la población de estudio se conformó por los clientes y los empleados de las instituciones; se calculó una muestra de 381 clientes y 91 empleados; para la recolección de datos se usó la encuesta, el cual se analizó aplicando la estadística descriptiva, inferencial y correlacional; los resultados obtenidos de la investigación mostraron que el servicio brindado no era



suficiente por lo que propusieron que se diseñen e implementen nuevos canales de atención; también se identificaron que el tiempo de atención y espera era bastante, por lo que se sugirió aplicar la teoría de Colas que identifique las equivocaciones de la prestación del servicio, para así contribuir a la satisfacción de sus clientes.

Rodríguez y Lechuga (2019) se propusieron mostrar evidencia de los factores y los niveles de desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA; se enmarcó en una metodología positivista, con un tipo de investigación descriptiva y un diseño de campo no experimental y transeccional; se diseñó un instrumento que aplicaron a un total de 84 sujetos; encontrándose que los factores de desempeño, en su mayoría son adecuados y deberían mantenerse, el principal problema que afecta al desempeño laboral fue la falta de comunicación interna, lo cual causa inconformidades en el cuerpo docente y se explica por un proceso fallido de retroalimentación; concluyendo que a fin de aumentar la frecuencia de los factores de desempeño docente y alcanzar niveles más altos de éste, se requiere de una mayor motivación, mayor comunicación organizacional, en tanto que se presenta como el mecanismo propicio para crear un clima organizacional óptimo.

Calderón et al. (2018) indicaron que la empresa Revista Vistazo de la ciudad de Guayaquil, mostró que la problemática afectaba tanto a los colaboradores como administradores de la empresa ya que involucraba aspectos como comunicación, inadecuada administración, dando lugar a las insatisfacción de clientes y empleados y también a un bajo rendimiento de éstos; ocasionando así que los empleados pierdan el interés por realizar su trabajo eficientemente,



perjudicando a la institución en los gastos de operación. La investigación fue exploratoria, descriptiva y de métodos inductivo y deductivo, que permitió recopilar información de la empresa objeto de estudio y determinar los factores que constituyen a la problemática, basándose en la técnica de encuesta y entrevista que fue aplicada a una muestra de 110 trabajadores, a cuyo resultados, se considere dar un incentivo de forma personal, en referencia a los altos mandos, se encontró que no existía un liderazgo definido, por lo que se propuso el tipo de liderazgo participativo, y finalmente, se recomendó enfatizar en mejorar la comunicación, coordinación y relación entre los altos mandos y colaboradores, con un enfoque de efectividad organizacional.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Tirado (2022) buscó determinar los problemas, factores, estrategias a nivel mundial acerca de la brecha de recursos humanos en salud y su distribución, ver cómo esto influye en la calidad del servicio sanitario; por ello realizó un tipo de investigación descriptiva, enfoque cualitativo, con diseño de revisión sistemática, donde recopiló artículos no mayor de 5 años de varios países; en sus resultados encontró que los recursos humanos en el país fue insuficiente, que mostró una distribución desigual en todo el territorio, además indicó que esa situación no ha cambiado con el pasar de los años, luego lo comparó con el país de Uruguay, donde la brecha de recursos humanos si es suficiente pero en ese país existen otros factores que debilitan el sistema sanitario; una de sus principales conclusiones fue que se deben realizar estudios de las características de los recursos humanos considerando sus aspiraciones y desarrollo académico y el nivel de satisfacción de los usuarios externos para así dinamizar, democratizar y garantizar una mejor



calidad de atención en los servicios sanitarios.

Nanquen (2022) en su tesis de grado buscó comprobar el grado de asociación entre el desempeño de labores y la satisfacción de pacientes, a través de un enfoque cuantitativo y correlacional, con diseño aplicado y no experimental, desarrollado con una muestra de 60 participantes, mediante la aplicación de una encuesta, cuyo resultado probó la relación entre ambos constructos con un Rho de Spearman de 0,812 de significancia.

Valenzuela (2021) en su investigación estudió la relación entre el desempeño laboral del personal y la satisfacción de los usuarios de Hospital Santa Gema, mediante la metodología cuantitativa, básica, diseño descriptivo y correlacional, y no experimental, con una muestra de 115 de trabajadores de la organización en estudio, lo que llevó a la principal conclusión de que ambos constructos de la investigación están relacionados significativamente.

Velásquez (2021) se propuso determinar la medida de influencia de las competencias laborales sobre el nivel de satisfacción de los padres de una institución educativa; situado en un estudio cuantitativo, no experimental, de tipo transversal correlacional-causal, se trabajó con cinco dimensiones de las competencias laborales como fueron los conocimientos, actitudes, habilidades, aptitudes para el trabajo y valores; se aplicó una encuesta a su población; los resultados se analizaron estadísticamente con las pruebas de chi cuadrado, que confirmaron la satisfacción de los padres se ve influenciado significativamente por las dimensiones de las competencias laborales del personal, donde la dimensión valores destacó con un mayor grado de significancia sobre la satisfacción de los padres y por ende las instituciones educativas deberían



considerar y potenciar dichas dimensiones, principalmente los valores, como factor que complementa la satisfacción de los padres de familia.

Bautista et al. (2020) precisaron como objetivo realizar un tratamiento del desempeño laboral desde una breve perspectiva teórica; el estudio realizó una revisión bibliográfica. El desempeño se conceptualiza como los actos y conductas realizadas por los trabajadores para alcanzar los objetivos que conduce al éxito de la empresa; mencionan el modelo de Campbell como un instrumento integral para medir el desempeño y así facilitar la formulación de estrategias orientadas a los objetivos corporativos. Una de sus conclusiones considera al desempeño laboral como un método integrado conducente a desarrollar la efectividad y éxito de las organizaciones, por ende, son acciones que crean valor para la empresa.

Becerra et al. (2020) su objetivo fue establecer el grado de satisfacción del usuario en un establecimiento de salud, en el contexto de la pandemia de COVID-19, donde se utilizó métodos de observación, descripción y tipo transversal; la muestra fue de 120 usuarios, a quienes se administró una escala del Modelo de calidad de servicio (SERVQUAL) del Ministerio de Salud, modificada al modelo de cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria (SERVQHOS), donde los resultados fueron que en un mayor porcentaje los usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios de los establecimientos de salud.

Becerra y Condori (2019) indican que comprender el grado de satisfacción del paciente representa un elemento esencial para garantizar una atención de calidad, por ello buscó conocer cuál era el nivel de satisfacción de los usuarios, posterior a la aplicación del plan “Cero colas” de cuatro hospitales de Ica,



realizaron un estudio transversal, donde encuestando a 1067 usuarios, donde los resultados se destacó un nivel de satisfacción muy alto en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, así llegó a la conclusión de que el plan “Cero colas” trajo consigo el aumento de la satisfacción, brindando un servicio por encima del estándar esperado por los pacientes.

Castillo (2019) tuvo como objetivo entender el desenvolvimiento del trabajador para lograr la satisfacción del cliente entre 2009 y 2018; para lo que utilizó métodos de revisión sistemática y materiales de resumen, de organización, comparación, entre otros; con los resultados hallados, se concluyó que las empresas hagan que su productos cuenta con las características que suplan las necesidades de sus clientes; también deben identificar sus puntos fuertes y débiles e instituir áreas de control y evaluación; las empresas deben invertir en capacitaciones, pautas de convivencia, mejorar la forma como ejerce el poder, para que afecte en mayor grado el compromiso de los empleados hacia las metas colectivas; pasando a otro aspecto, al analizar el desempeño, por un lado, permite a las empresas formular estrategias para su segmento de mercado y así ser sostenibles en el tiempo, generando lealtad en sus clientes; por otro lado, les permite desarrollar la eficiencia para cubrir las necesidades de los clientes.

Inga y Arosquipa (2019) refieren que los recursos humanos en salud son un pilar clave en el éxito de todo sistema de salud, su desarrollo y desempeño son fundamental para garantizar una atención calidad, sin embargo, a pesar de esta realidad, los recursos humanos suelen estar ausentes en procesos de reforma sanitaria. Realizaron un estudio de revisión bibliográfica y tuvieron como objetivo realizar un breve análisis de los avances en el campo de la gestión y desarrollo de



los Recursos humanos en el sector salud en los últimos año, destacando su importancia en la calidad de atención, teniendo como conclusión principal que realizar esfuerzos suficientes en este campo, lograría recursos humanos competentes, distribuidos de forma equitativa y comprometidos con entregar atención de calidad a todos los individuos.

Molero (2019) precisó que la variable puntualidad es enfatizada en la búsqueda de la competitividad del país, a través de marco legal amplio que promueve lineamientos sobre el respeto a los horarios y lineamientos de puntualidad que se deberían promover en las entidades públicas, por lo que su objetivo fue determinar de qué manera la puntualidad en la administración pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017; su investigación fue tipo básica, de diseño no experimental y nivel correlacional; para procesar los datos y comprobar la hipótesis, se usó la estadística descriptiva e inferencial, aplicó una encuesta a 383 usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, donde los resultados demostraron que la puntualidad en la administración pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

2.1.3 Antecedentes locales

Cañi (2024) en su estudio sobre la satisfacción y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Yunguyo, buscó determinar la relación entre dichos constructos de los miembros que conforman el personal de enfermería de la institución, para lo cual empleó una investigación descriptiva transversal, no experimental, con la participación de 35 enfermeras a quienes se les aplicó un



cuestionario, cuyos resultados se analizaron mediante el estadístico chi-cuadrado, el cual demostró la existencia de relación entre las variables satisfacción y desempeño laboral.

Mamani (2022) ante la problemática de la precarización de la calidad del servicio, falta de mejoras en cuanto a infraestructura y materiales bibliográficos en las bibliotecas y el mayor uso de las tecnología, que afecta la satisfacción de los usuarios, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno, aplicando un enfoque cuantitativo, estudio correlacional, no experimental y transaccional; para la recolección de información se utilizaron dos instrumentos, uno para la calidad de servicio y otro para la satisfacción del usuario, a una muestra de 11 responsables de las bibliotecas y 368 usuarios respectivamente; en los resultados encontró que el nivel de satisfacción es bajo en general y respecto a la calidad solo dos bibliotecas obtuvieron un nivel alto de cumplimiento de estándares de calidad, concluyendo que no existe correlación significativa entre ambas variables.

Cacsire (2019) en su investigación buscó analizar la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno, utilizando el método descriptivo, analítico y deductivo, aplicando encuestas y entrevistas a los trabajadores de la oficina de recursos humanos, teniendo como resultados la existencia de habilidades competentes que pueden mejorar el desempeño laboral en todas sus dimensiones.

2.2 MARCO TEÓRICO



2.2.1 Desempeño laboral

Según Chiavenato (2011) el desempeño es la conducta de la persona que ocupa un puesto y que además es situacional, porque cambia según sea la persona y de muchos factores que condicionan dicho comportamiento. Además, el autor indica que los principales métodos de evaluación son: Escalas gráficas, elección forzada, investigación de campo y otros pero que en cualquiera de ellos la entrevista con el empleado es el punto principal ya que hay una comunicación directa entre el superior y el evaluado (p. 202).

Similar a la definición anterior, otro autor lo define como la conducta real de los trabajadores, ya sea de manera profesional como de manera interpersonal, la calidad de su desempeño está unida a la calidad de los servicios; asimismo, indica que es necesario analizar primero el nivel de competencia, las condiciones de trabajo y condiciones personales, que se tienen que profundizar al analizar los resultados, para finalmente determinar el nivel alcanzado en su desempeño (Salas, 2010).

Bautista et al. (2020) manifiestan que el desempeño laboral es el comportamiento ejercido por el personal cuyo resultado según sea, impacta positiva o negativamente en las organizaciones, ese actuar es de acuerdo a las competencias y habilidades del trabajador, asimismo, indican que el modelo Campbell puede medir el desempeño laboral de manera completa, este modelo incluye tres dimensiones:

- Desempeño de la tarea, ya que al lograr una tarea contribuye a la organización directa e indirectamente.



- Comportamientos contraproducentes, es decir, el comportamiento deliberado pero que son en beneficio del trabajador.
- Desempeño contextual, comportamientos espontáneos que supera lo esperado.

Para Calderón et al. (2018) hacen énfasis en las personas que conforman la organización, que de su correcta gestión y dirección dependerá si la organización fracasa o alcanza el éxito, definiendo así al desempeño laboral como el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas que su cargo le exige; en ese desempeño es donde manifiesta las competencias laborales alcanzadas en conjunto como un sistema de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes y valores que influyen en el logro de resultados que se espera la organización que el trabajador alcance. Para lograr un buen desempeño laboral, los trabajadores deben comprender sus funciones, los procedimientos a seguir, las normas que deben respetar y los objetivos que deben cumplir.

El desempeño laboral es el comportamiento, conducta, acciones, actuación, rendimiento del trabajador, tanto profesional como interpersonal, que están basados e influidos por diferentes factores internos y externo al momento de desempeñar sus funciones, el resultado del desempeño afecta al logro de los objetivos de la organización, por ello es importante el estudiar el desempeño laboral de los trabajadores en las organizaciones.

2.2.1.1 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación de competencias laborales es un proceso en el que



se contrastan las evidencias de desempeño frente a un estándar ya definido con el fin de determinar si el trabajador es competente o no en el desempeño de sus funciones (Salas, 2010). Similar a la anterior definición, Calderón et al. (2018) lo definen como calificar el desempeño actual de un trabajador en relación con sus estándares, a quien también se le dará retroalimentación, esta evaluación de desempeño es una fuente de información tanto sobre las deficiencias como el nivel de satisfacción y motivación de las personas por lo que se le evalúan tanto las aptitudes como actitudes. Chiavenato (2011, p. 221) nos dice que la evaluación de desempeño, evalúa el actuar de una persona en un puesto determinado, es una técnica interna que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del trabajador a la organización o al puesto que ocupa, así como discrepancias, desgaste de empleados que tienen más potencial, problemas de motivación, entre otros, y según los resultados de la evaluación del desempeño, servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde a las necesidades de la organización. La evaluación de desempeño debe estar enfocada a garantizar el desarrollo profesional y aumentar la calidad del servicio que brinda a los usuarios o clientes.

Según Nanquen (2022) las dimensiones del desempeño laboral son dos:

2.2.1.2 Dimensión Comportamiento del trabajador

Para De Faria Mello (2004) “el comportamiento es resultado de las necesidades, conocimientos, actitudes y valores que determinan su actuar



dentro de una organización”, así también, para Calderón et al. (2018) “el desempeño laboral está estrechamente relacionado con el comportamiento de los trabajadores, por lo que es indispensable evaluar este aspecto”. Dentro de esta dimensión se establecen los siguientes tres indicadores para estudiar el desempeño del personal de salud.

2.2.1.2.1 Capacidades

Chiavenato (2011, p. 174) define “la capacidad como la habilidad en el presente del individuo al desarrollar una tarea o mostrar comportamiento determinado”. Cardenas (2021) sostiene que todo trabajador debe poseer los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus actividades y tareas en el trabajo, así como para el manejo óptimo de sus equipos e implementos, además que la organización debe capacitar constantemente a su personal a fin de que éstos tengan un mejor desempeño. Coincidiendo con Cardona (2005) que establece que “la persona debe ser capaz de desarrollar habilidades y destrezas para realizar las actividades que requieren un conocimiento y aprendizaje idóneo, para contribuir al logro de objetivos individuales y grupales”.

2.2.1.2.2 Habilidades

Según Chiavenato (2009, p. 88) “se trata de saber hacer, saber usar y poner en práctica el conocimiento, tanto para resolver conflictos o para innovar, en palabras concretas se refiere a transformar el conocimiento en resultados”. Para determinar el desempeño potencial de un trabajador, debe considerarse dos aspectos importantes que son la motivación y la



habilidad en cualquier actividad, siendo esta última producto de los conocimientos y la destreza propia de la persona que labora en la organización (Newstrom, 2011). Específicamente las habilidades son el soporte de los recursos humanos, hacen que las personas resuelvan eficazmente diversos problemas o se enfrenten competentemente a situaciones nuevas y dificultosas, abarcan múltiples conocimientos y destrezas, también incluye aspectos individuales, convicciones propias e incluso la parte física (Banco de desarrollo de América Latina, 2016).

2.2.1.2.3 Cualidades

“Las cualidades se refieren a las características individuales que se exigen para desempeñar determinadas ocupaciones o cargos” (Calderón et al., 2018). Otra definición similar nos dice que “las cualidades son los atributos que posee la persona y que lo hace meritorio del puesto al que es designado, ello será evidenciado en los logros que vaya a alcanzar” (Nanquen, 2022); otro autor asume que “las cualidades laborales son las características que no cambian con el tiempo, es decir, son estables, son manifestaciones de la personalidad que denotan las personas y que está orientado a la actividad laboral” (Infante, 2011, p. 29, como se citó en Zaragoza et al., 2017, p. 2).

2.2.1.3 Dimensión funciones y tareas

Según Chiavenato (2011) la descripción de las funciones y tareas está dentro de la descripción de un puesto de trabajo, ya que esto implica el detalle de lo que hace, cuando, como y porque realiza determinadas



tareas, aspectos significativos del puesto, las obligaciones y responsabilidades que adquiere y debe realizar el trabajador. Calderón et al. (2018) expresan que es importante que los trabajadores comprendan cuáles son sus tareas, adicionalmente los procedimientos que deben seguir, las políticas a respetar y los objetivos a lograr en la organización de la que son parte. En esta dimensión como señala Nanquen (2022) forman parte los siguientes tres indicadores:

2.2.1.3.1 Calidad del trabajo

“Es la incidencia de las labores correcta e incorrectamente realizadas, coherencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encargado” (Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA, 2008). “Se considera el cuidado, limpieza y exactitud del trabajo realizado, así como la frecuencia de errores e implicaciones que puede ocasionar pérdida de tiempo e ineficacia al desempeñar las tareas” (Zelada, 2015). De las capacidades nace la calidad y se logra sostener mediante ella, la necesidad de aprendizaje es determinante para lograr desarrollar dicho constructo, esta calidad se encuentra firmemente integrada a lo que es la calidad de servicios en el que el personal responde de manera eficiente ante las necesidades o problemas de los usuarios, así también, para determinar la calidad del trabajo primero se deben analizar las competencias profesionales, condiciones de trabajo y personales donde labora el trabajador, al obtener los resultados se puede determinar cuál es el nivel actual, los problemas que presenta y que medidas se requieren aplicar para incrementar la calidad de los recursos humanos (Salas, 2010).



2.2.1.3.2 Satisfacción laboral

“La satisfacción es el grado de aceptación o de rechazo que un trabajador percibe respecto a su trabajo” (Werther y Davis, 1991). También Mora y Mariscal (2019) explican que la satisfacción “se determina con las expectativas y percepciones que fija cada trabajador y lo que ejerce un impulso directo para aceptar sus responsabilidades, determinar su actuar y cumplir con las metas determinadas”. Se describe como un aspecto cambiante, debido a que aumenta o disminuye según resulten las emociones satisfactorias de los logros que va alcanzando la persona, de manera simple, satisfacción laboral significa las actitudes que exponen las personas hacia su centro de labores (Chiang y San Martín, 2015).

2.2.1.3.3 Productividad

Para Newstrom (2011) se refiere a la comparación de las unidades de producto con las unidades de insumos, sea que se obtengan más productos con una cantidad específica de insumos o que con menos insumos se obtenga esa misma cantidad de productos, viéndolo como una medida de la eficacia de los recursos en una organización, refiriéndose así no solo a productos económicos, sino también a productos humanos y sociales. Peñaranda et al. (2019) en su estudio, enfatizan que para que las organizaciones presten un servicio de calidad, es necesario evaluar y mejorar la productividad, refiriendo además que ésta es el resultado de la satisfacción laboral, ya que un trabajador satisfecho va reflejar sus emociones al cliente, generando para la organización un servicio de



calidad. Se define como el arte de ser capaz de producir o perfeccionar tanto bienes como servicios, además que desde el punto de vista económico es una medida de la eficiencia de la producción, que, al mismo tiempo de ser positiva, se puede traducir en mayores beneficios para las organizaciones (Nemur, 2016).

2.2.2 Satisfacción del cliente/usuario

Según Kotler y Armstrong (2007, p. 36) definen la satisfacción del cliente como el nivel en el que el desempeño percibido armoniza con las expectativas que asume el cliente; en el caso de productos, si su desempeño no llena las expectativas, el cliente quedará insatisfecho, por el contrario, si cumple con las expectativas, el cliente quedará satisfecho. Estos autores señalan que las empresas con marketing exitoso, buscan mantener satisfechos a sus clientes, porque cuando están muy satisfechos, repiten las compras y transmiten a otros sus buenas experiencias; la clave es hacer coincidir ambos puntos.

Para Lambin et al. (2009, p. 65) la satisfacción compromete llegar a entender las necesidades del cliente, para así generar valor para él y poder prever los problemas de los nuevos clientes, los autores también indican que para evaluar el nivel de satisfacción no basta con evaluar el nivel de ventas o la participación en el mercado, ni con ver la cantidad de quejas, puntualizan que esto viene a ser insuficiente, ya que para alcanzar la calidad total debe enfocarse a la completa satisfacción del cliente; en conclusión el objetivo de las organizaciones debe ser brindar más de lo esperado para tener consumidores satisfechos. De manera similar, otra autora manifiesta que la satisfacción del usuario es una representación mental ante el cumplimiento de una necesidad o un deseo, señalando que siempre



es una construcción, ya que se comparan las expectativas con los resultados que se obtuvieron, también señala que la satisfacción abarca tres dimensiones: El funcionamiento de búsqueda, los resultados obtenidos y los servicios (P. Hernández, 2011).

La Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N°527-2011/MINSA/Ministerio de salud (2012) refiere que “la satisfacción del usuario es el nivel de cumplimiento de la organización, en cuanto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que ofrecen o prestan”.

La satisfacción se presenta cuando el cliente ve plasmada la calidad en todas las dimensiones que lo componen, a su vez que cumplen con sus expectativas y cubren sus requerimientos, por ello sus dimensiones son: Tangibilidad, empatía, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta (Baptista y León, 2013).

De todas las definiciones anteriores, podemos decir que la satisfacción es el grado en el que, para el cliente o usuario, se ha cumplido lo que esperaba recibir cubriendo sus necesidades, es decir su expectativa y su percepción en relación al servicio o producto que se le presta o adquiere; por ello el reto está en las organizaciones, que tienen que enfocarse en una buena prestación de servicios o productos que incluso vayan más allá de lo que esperan los clientes/usuarios de esa manera diferenciarse de otras organizaciones y crecer en el mercado.

En cuanto a las dimensiones de satisfacción, se considerarán los parámetros identificados por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1990) como se citó



en Lovelock y Wirtz (2009, p. 420) que establece cinco dimensiones para medir la satisfacción.

2.2.2.1 Dimensión confiabilidad

Según el Ministerio de Salud (2012) es la “capacidad para efectuar satisfactoriamente los servicios ofrecidos”; de manera similar otro autor la define como la “capacidad de entregar el servicio prometido con precisión” (Mendoza, 2019). Para P. Hernández (2011) “consiste en prestar el servicio prometido con certeza y responsabilidad, como el de contestar correctamente las interrogantes de la consulta”. Dentro de esta dimensión se establecen los siguientes dos indicadores.

2.2.2.1.1 Fiabilidad

La definen como la “capacidad de entregar el servicio prometido con precisión” (Mendoza, 2019). “Consiste en la capacidad para desarrollar el servicio que la organización promete, de manera digna y precisa”(C. Hernández et al., 2017, p. 11).

2.2.2.1.2 Desempeño preciso

“La precisión se define como el resultado, con diferencias mínimas, proveniente de la repetición de ejecución de una actividad” (Westreicher,

2020). “Se refiere a la capacidad de cumplir con el servicio prometido correcta y libre de errores” (Lovelock y Wirtz, 2009). Establece que “la actividad o tarea que realice debe ser siempre la misma, tener los mismos resultados con mínimas diferencias” (P. Hernández, 2011).



2.2.2.2 Dimensión capacidad de respuesta

Según el Ministerio de Salud (2012) es “la capacidad para atender a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno en respuesta a una demanda, dicha respuesta es de calidad y en un tiempo idóneo”.

Para P. Hernández (2011) “incluye ser oportuno a la hora de prestar el servicio en el tiempo óptimo, desde que el usuario lo solicita hasta que lo obtiene”. Dentro de esta dimensión se fijan dos indicadores.

2.2.2.2.1 Prontitud

Para Huerta (2015) consiste en “el afán de ayudar a los pacientes o quienes solicitan la prestación de algún servicio de manera pronta, incluyendo la accesibilidad”. Al estar comprendido en esta dimensión “tiene que ver con la brevedad de tiempo que es atendido el usuario al solicitar atención” (Mateo, 2018).

2.2.2.2.2 Utilidad

“Se refiere al nivel en el que facilita o dificulta, el realizar una acción determinada” (P. Hernández, 2011). Se refiere al hecho de tomar la iniciativa para hacer lo que hace falta, generando beneficios a los demás (Berberían, 2018). “En lo que concierne a la capacidad de respuesta, es estar dispuesto a brindar soluciones ante las situaciones adversas que puedan surgir para ayudar a los clientes” (Lovelock y Wirtz, 2009).

2.2.2.3 Dimensión certidumbre

La certidumbre es entendida como la percepción de información



completa que se tiene en cuenta cuando se toman decisiones, la escasa transparencia en la comunicación genera incertidumbre y debilita los vínculos con los clientes, la tarea de implementar actividades estratégicas cae en manos de los altos directivos de las organizaciones (Morín y Scardigno, 2020).

“Se evalúa la confianza que construye el personal que presta el servicio en el establecimiento de salud, demostrando competencias, respeto a la privacidad, cortesía, capacidades de comunicación e inspirando confianza” (Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud, 2012, p. 16). Se precisan cuatro indicadores en esta dimensión.

2.2.2.3.1 Pericia

“Se refiere a mostrar los conocimientos y habilidades necesarias para prestar una óptima atención al cliente” (Vázquez, 2023). “Cuando el cliente se pone a disposición de la organización, espera que los responsables tengan la experiencia, sabiduría, certeza para darle solución a sus problemas” (C. Hernández et al., 2017). “Referido a la evaluación del conocimiento y la demostración de las habilidades del personal” (P. Hernández, 2011).

2.2.2.3.2 Cortesía

La certidumbre implica una parte del desempeño de los trabajadores, donde éstos con el fin de dar un servicio de calidad a los pacientes, prestan un trato amable, cálido y cortés, de manera que generan



cultura en el rubro de su organización (Mateo, 2018). Consiste en la amabilidad, respeto, consideración y una relación amistosa entre el personal y el cliente (Lovelock y Wirtz, 2009). “La cortesía que demuestren los empleados tendrá un impacto positivo en la percepción de los clientes” (Mendoza, 2019).

2.2.2.3.3 Credibilidad

La credibilidad esta “referido a la fiabilidad y honestidad de la persona que provee los servicios o productos” (Lovelock y Wirtz, 2009). “Para que las organizaciones generen valor a sus clientes, deben analizar varios conceptos, entre ellos la credibilidad, que es tener cualidades creíbles que el cliente pueda percibir como valor agregado” (Baptista y León, 2013).

2.2.2.3.4 Seguridad

La seguridad como certidumbre evalúa el conocimiento y gentileza del personal, así como la capacidad de irradiar confianza y convicción y, asimismo, la capacidad de valorar y dar el mismo nivel de importancia a todos los usuarios que atiende o recibe (P. Hernández, 2011, p. 13). “Significa que el personal de la entidad debe brindar una atención libre de peligros, riesgos e incertidumbres” (Lovelock y Wirtz, 2009). Para Baptista y León (2013) “engloba lo que es el conocimiento y el trato cortés de los empleados y su habilidad para inspirar confianza”.

2.2.2.4 Dimensión empatía

Según la Dirección General de Salud de las Personas y Dirección



de Calidad en Salud (2012) “es la habilidad de las personas para ponerse en el lugar de otra, comprenderla y atender de manera adecuada las necesidades de otros”.

P. Hernández (2011) manifiesta que “la empatía mide la conducta y la actitud del personal hacia el usuario a quien se le presta el servicio”. Se fijan tres indicadores para la dimensión empatía.

2.2.2.4.1 Fácil acceso

Para Lovelock y Wirtz (2009) se refiere a la accesibilidad y facilidad de contactar entre el cliente y el trabajador”. Según P. Hernández (2011) “consiste en dar la oportunidad de que el cliente pueda obtener algún servicio en el momento que necesite, sin dificultades”. Así Aragall (2010, p. 25) define la accesibilidad como “la característica que hace que los productos y servicios sean usados sin dificultades por todas las personas según sus necesidades”.

2.2.2.4.2 Buena comunicación

Consiste en “escuchar a los clientes y mantenerlos informados, a través de un lenguaje que sea comprensible para ellos” (Lovelock y Wirtz, 2009). Está relacionado con la habilidad de brindar información para mantener a los usuarios informados en un lenguaje que puedan entender, es decir, sin utilizar un lenguaje demasiado técnico, así también la capacidad de escuchar y lograr determinar sus necesidades a través de preguntas acertadas y asegurar que sus inquietudes sean resueltas (P. Hernández, 2011). “Una buena comunicación es un elemento crucial para



establecer y mantener relaciones con los clientes, que van más allá de elaborar un producto bueno o asignar precios atractivos, por lo tanto, requieren una planeación y utilización de estrategias adecuadas” (Kotler y Armstrong, 2012, p. 407).

2.2.2.4.3 Comprensión del cliente/usuario

Para Gonzales (2021) las organizaciones tienen el desafío de obtener información sobre sus clientes actuales, de comprender qué les interesa y qué les impulsa a realizar una compra o acceder a un servicio, con ello aplicar las adecuadas herramientas de marketing y ser competitivas en el mercado. La comprensión del cliente conlleva realizar esfuerzos para conocer a los clientes y más aún conocer sus necesidades (Lovelock y Wirtz, 2009).

“Para comprender al cliente se puede realizar una atención individualizada, de manera que se adecúa a las necesidades de los clientes de forma más certera y exacta y también para dar soluciones más precisas” (Salazar, 2019).

2.2.2.5 Dimensión aspectos tangibles

“Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales donde se llevan a cabo las actividades de la organización” (Lovelock y Wirtz, 2009). Esta dimensión comprende un indicador.



2.2.2.5.1 Apariencia de los elementos físicos

“Se refiere a los aspectos físicos que percibe el usuario acerca del lugar, comprende todo lo relacionado con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipamiento, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud, 2012, p. 15). “Referido al lugar donde el paciente será atendido, el cual debe cubrir los requerimientos y cumplir estándares de salubridad” (Nanquen, 2022).

Hernández (2011, p. 14) manifiesta que “los aspectos tangibles son las instalaciones, equipos modernos, el personal, más adecuados y confortables para la prestación del servicio”.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Administración de los recursos humanos

El campo lo recursos humanos puede considerarse como un sistema de procesos global que incluye cinco subsistemas interrelacionados entre sí: La captación de las personas, la organización de sus tareas, retención de los mismos, su desarrollo y evaluación. La administración de éste área debe tener como directriz el custodiar cada subsistema y considerar a las personas que integran la organización como socios y no como simples objetos pasivos (Chiavenato, 2011).

2.3.2 Desempeño laboral

Se refiere a la forma que el personal que integra una organización cumple sus tareas designadas en sus puestos, según sus habilidades y conocimientos



individuales, con el fin de alcanzar las metas establecidas (González y Vilchez, 2021).

2.3.3 Evaluación del desempeño

Werther y Davis (1991) indican que la evaluación del desempeño es el proceso por el que se estima el ejercicio general del trabajador, trayendo así las siguientes ventajas:

- Mejora el desempeño a través de la retroalimentación.
- Ayudan a mejorar las políticas de compensación basadas en el mérito.
- Contribuye a la toma de decisiones para en base a ello se den la colocación, promociones, transferencia, separación de cargos.
- Indica que, si es deficiente, la necesidad de capacitación y asesoramiento y si el desempeño es adecuado, indica la presencia de un potencial sin explotar.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional.

2.3.4 Personal

Según Fernández (2015) en una organización son quienes tienen contacto con el usuario, el contacto que desenvuelve una función de naturaleza operacional y otra función denominada relacional, en la cual el personal realiza un intercambio de información suficiente adaptando los productos ofrecidos al cliente y atiende cualquier problema o duda que éste pueda tener.

2.3.5 Satisfacción



Se define como la evaluación posterior a la compra o atención, los clientes tienen ciertas expectativas previas, luego observan el desenvolvimiento, realizan una comparación y se forman sus evaluaciones de satisfacción a posteriori, si el resultado es peor de los que esperaban serán negativo, si son como el cliente se lo esperaba será una confirmación y si es mejor será positiva (Lovelock y Wirtz, 2009).

2.3.6 Evaluación de la satisfacción

La satisfacción muestra la capacidad del proveedor del servicio para atender las necesidades de los pacientes y usuarios, si éstos resultan satisfechos, seguirán utilizando los servicios, manteniendo contacto, cumpliendo los protocolos de atención, de sus tratamientos y mostrarán buena disposición para cualquier información que necesite el personal de salud. La evaluación de la satisfacción de los pacientes es un indicador de excelencia, debe encaminarse a asegurar la accesibilidad de los servicios de salud con igualdad, con los recursos materiales y humanos más óptimos (Massip et al., 2008).

2.3.7 Establecimiento de salud

Según la Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud (2012) “es aquella entidad de salud que brinda servicios con el propósito de prevenir, promover, identificar, medicar, sanar y recuperar la salud de las personas”.

2.3.8 Usuario

Se refiere a “las personas que reciben atención en un centro de salud, en consulta externa, emergencia y en la oficina de Seguro integral de salud (SIS),



también los que adquieren los medicamentos de la farmacia del establecimiento de salud” (Superintendencia Nacional de Salud, 2016).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El estudio estuvo ubicado geográficamente en la ciudad de Yunguyo, a su vez capital de provincia, del distrito y provincia Yunguyo, del departamento de Puno. Según el informe realizado por la Municipalidad Provincial de Yunguyo (2023) la provincia fue creada por Ley N°24042 el 28 de diciembre de 1984. El distrito de Yunguyo tiene las siguientes características demográficas:

- Altitud: 3,839 m.s.n.m. ·
- Altura: Entre los 3800 a 4800 m.s.n.m. ·
- Coordenada geográfica: 16°14'21" de latitud sur y 69°05'27" de longitud oeste ·
- Extensión territorial: 170.59 km² ·
- Límites del distrito:
 - Este: Distrito de Ollaraya y laguna Wiñaymarca
 - Norte: Lago Titicaca y república de Bolivia
 - Oeste: Distrito de Cuturapi y Distrito de Pomata
 - Sur: Distrito de Copani

3.1.1 Descripción de la entidad en estudio

El Hospital de Apoyo Yunguyo está ubicado en el jirón Lima N° 938, en el distrito y provincia de Yunguyo, departamento de Puno. Forma parte de la Red de Salud Yunguyo, que para llevar a cabo sus actividades de salud se divide administrativamente en: 01 Hospital de segundo nivel de atención de salud, 04 micro redes y 17 establecimientos de salud distribuidos en los siete distritos de la



provincia (Ver Tabla 1). El Hospital de Apoyo Yunguyo pertenece a los establecimientos de categoría II-1, son aquellos que brindan servicios integrales ambulatorios, servicios de emergencia y servicios de atención hospitalaria en las especialidades básicas (Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos Del Sector Salud,” 2011). El Hospital de Apoyo Yunguyo brinda los servicios de:

- Medicina general
- Cirugía
- Pediatría
- Ginecología
- Obstetricia
- Planificación familiar
- Odontología
- Psicología
- Nutrición y dietética
- Ecografía
- Rayos x
- Laboratorio
- Hospitalización
- Emergencia
- Tópico
- Tamizaje neonatal
- Atención al grupo atareo de 12 a 17 años 11 meses 29 días
- Servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño



Tabla 1

Establecimientos de salud (IPRES) - por distrito y categoría Red de Salud

Yunguyo

N°	IPRES	CATEGORIA	DISTRITO
1	Hospital de Apoyo Yunguyo	II-1	Yunguyo
2	Centro de Salud Mental Comunitario San Francisco de Borja	I-3	Yunguyo
Microred de Salud Yunguyo			
3	Centro de Salud Queñuani	I-3	Yunguyo
4	Centro de Salud Cuturapi	I-3	Cuturapi
Microred de Salud Aychuyo			
5	Centro de Salud Aychuyo	I-3	Yunguyo
6	Puesto de Salud Espíritu Santo	I-1	Yunguyo
7	Puesto de Salud Pajana San Agustín	I-1	Yunguyo
8	Puesto de Salud Tapoje	I-1	Yunguyo
Microred de Salud Copani			
9	Centro de Salud Copani	I-3	Copani
10	Centro de Salud Sanquira	I-3	Yunguyo
11	Centro de Salud Yanapata	I-3	Yunguyo
12	Puesto de Salud Kcanamarca	I-2	Yunguyo
13	Puesto de Salud Santa Rosa	I-1	Yunguyo
Microred de Salud Ollaraya			
14	Centro de Salud Ollaraya	I-3	Ollaraya
15	Centro de Salud Unicachi	I-3	Unicachi
16	Puesto de Salud Anapia	I-2	Tinicachi
17	Puesto de Salud Tinicacho	I-2	Anapia

Nota. Tomado de Oficina de Planificación y Presupuesto de la Red de Salud Yunguyo (2024)



3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación fue realizada desde agosto de 2023 hasta la aprobación para ejecutar el proyecto (enero), fecha a partir de la cual tuvo una duración de tres meses desde febrero a abril del 2024, donde se realizaron las encuestas, el análisis y sistematización de los resultados, elaboración del borrador y su respectiva revisión y corrección.

3.3 ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO DEL ESTUDIO

3.3.1 Enfoque del estudio

El estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que se buscó recolectar datos para comprobar la hipótesis planteada, medir las variables y analizar los resultados para finalmente sacar conclusiones (R. Hernández et al., 2014).

3.3.2 Alcance del estudio

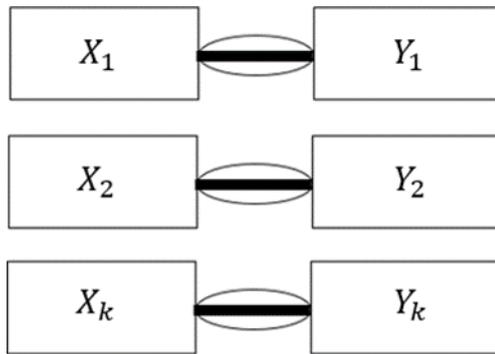
El alcance de la investigación fue correlacional, ya que estos estudios buscar conocer el grado de asociación entre las variables que conforman el desempeño laboral del personal con la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023 (R. Hernández et al., 2014).

3.3.3 Diseño del estudio

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se adulteran las variables y de tipo transversal-correlacional, puesto que se recolectaron los datos en un único momento y además a este tipo de estudio le atañe detallar los nexos entre las categorías existentes (R. Hernández et al., 2014). Esto se muestra gráficamente a continuación en la Figura 3:

Figura 3

Diseño transeccional- correlacional



Nota. Adaptado a partir de R. Hernández et al. (2014)

Donde “X” es una variable del estudio y “Y” representa la otra variable, así para la investigación el diseño queda gráficamente así:

Figura 4

Diseño transeccional-correlacional del estudio



Nota. Adaptado a partir de R. Hernández et al. (2014) para los constructos del estudio

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

La población estuvo conformada por 1387 usuarios, esto según el promedio de los meses de junio (1324), julio (1541) y agosto (1296) de 2023 (ANEXO 5), información registrada en el área de Admisión del Hospital de Apoyo Yunguyo, dicha población son los pacientes y familiares, en caso sea menor de edad, a quienes se les aplicó la encuesta respectiva.

3.4.2 Muestra



El muestreo fue probabilístico, ya que como indica R. Hernández et al. (2014) “en este tipo de muestreo todos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra de manera aleatoria”, de modo que se establecieron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Usuarios que hayan recibido una atención en el Hospital de Apoyo Yunguyo
- Familiares de usuarios menores de edad que recibieron una atención
- Usuarios de género masculino y femenino
- Usuarios con disposición a participar en la investigación
- Criterios de exclusión:
 - Usuarios que no hayan recibido ninguna atención en el Hospital de Apoyo Yunguyo
 - Usuarios con negativa a participar del estudio

Para determinar el tamaño de la muestra, tal como indica Navarro (2009) se utilizó la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

N : total de la población (1387)

p : proporción a favor esperada (50 %)

q : proporción en contra esperada (50 %)

Z : nivel de confianza (1.96)

e : margen de error (5 %)

n: tamaño de la muestra Reemplazando:

$$n = \frac{1,96^2 \times 1387 \times (0,5) \times (0,5)}{0,05^2(1387 - 1) + 1,96^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

$$n = \frac{1332,0748}{3,465 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1332,0748}{4,4254}$$

$$n = 301$$

Teniendo entonces como resultado una muestra de 301 usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo a quienes se les practicó el instrumento.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se aplicó fue la encuesta, definido por Montes (2000) como “adquirir información mediante un listado de interrogantes establecidas, para el cual debe haberse visitado el lugar y a la población previamente, con la finalidad de comprobar las hipótesis de investigación”.

3.5.2 Instrumento de recolección

El instrumento de recolección elegido fue el cuestionario, como indica R. Hernández et al. (2014) “existen varios instrumentos de medición, entre los cuáles éste es el más aplicado en temas sociales, son ideales para medir las variables mediante interrogantes textuales”, para la investigación fueron dos cuestionarios (uno por cada variable) dirigido a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo, con la finalidad de medir el grado de correlación entre las variables desempeño



laboral y satisfacción del usuario (ver ANEXO 3).

La recolección de datos que se aplicó para la variable desempeño laboral, fue el cuestionario denominado “Desempeño laboral” validada por Nanquen (2022), dicho cuestionario estuvo conformado por 14 afirmaciones, distribuidos en 2 dimensiones, cada dimensión tuvo 8 y 6 ítems respectivamente.

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral

Variable 1	Desempeño Laboral	
Autor	Petty Massiel Nanquen Chiroque	
Procedencia	Universidad César Vallejo	
Año	2022	
Ítems	14 ítems	
Dimensiones	–	Comportamiento del trabajador – (Preguntas 1al 8)
	–	Funciones y tareas – (Preguntas 9 al 14)
Escala	Escala de Likert	
Codificación	Respuestas	Valoración
	Mucho peor de lo que esperaba	= 1
	Peor de lo que esperaba	= 2
	Como me lo esperaba	= 3
	Mejor de lo que esperaba	= 4
	Mucho mejor de lo que esperaba	= 5
Confiabilidad	0.907 alfa de Cronbach	
Validez	Juicio de expertos	
	Mg. Luz Betty Lozano Alarcón	
	Mg. Teresa Arango Oscoco	
	Mg. Lucero Tume Flores	

Nota. Elaboración propia basada en el cuestionario de Nanquen (2022)

Para la variable satisfacción del usuario, se aplicó el instrumento



denominado “Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22” validada por Becerra et al. (2020), dicho cuestionario estuvo conformado por 22 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones, las cuales tuvieron entre 4 y 5 ítems por cada dimensión.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario para la variable satisfacción del usuario

Variable 2	Satisfacción del usuario	
Autor	Bladimir Becerra Canales Luisa Pecho Chávez Marisol Gómez león	
Procedencia	Universidad Autónoma de Ica	
Año	2020	
Ítems	22 ítems	
Dimensiones	-	Confiabilidad (Preguntas del 15 al 20)
	-	Capacidad de respuesta (preguntas del 21 al 24)
	-	Certidumbre (preguntas del 25 al 28)
	-	Empatía (preguntas del 29 al 33)
	-	Aspectos tangibles (preguntas del 34 al 36)
Escala	Escala de Likert	
Codificación	Respuestas	Valoración
	Mucho peor de lo que esperaba	= 1
	Peor de lo que esperaba	= 2
	Como me lo esperaba	= 3
	Mejor de lo que esperaba	= 4
	Mucho mejor de lo que esperaba	= 5
Confiabilidad	0,862 alfa de Cronbach	
Validez	Juicio de expertos 5 especialistas en administración de la calidad	

Nota. Elaboración propia basado en el cuestionario de Becerra et al. (2020)

3.5.3 Prueba de validez y confiabilidad

3.5.3.1 Validez del instrumento

Como indica R. Hernández et al. (2014) “la validez total del instrumento de recolección, representará las variables a medir, si hay mayor evidencia de contenido, criterio y constructo”. La validez del instrumento se realizó a través del Índice Bondad de Ajuste – KMO, porcentaje de Varianza Explicada – AVE y la comunalidad por cada ítem, técnicas que también se aplicaron en el estudio de Cutipa et al. (2022) para corroborar que el instrumento realmente recoja la información que se necesita.

Tabla 4

Estadísticas de validez de los ítems para las variables desempeño laboral y satisfacción del usuario

Variable	Índice Bondad de Ajuste – KMO	% Varianza explicada AVE	Comunalidad
Desempeño Laboral			
PRG1	0.721	77.975	0.934
PRG2			0.912
PRG3			0.928
PRG4			0.935
PRG5			0.577
PRG6			0.501
PRG7			0.823
PRG8			0.847
PRG9			0.781
PRG10			0.516
PRG11			0.753
PRG12			0.795
PRG13			0.907
PRG14			0.728
Satisfacción del usuario			
PRG15	0.673	75.68	0.746
PRG16			0.871
PRG17			0.753
PRG18			0.756
PRG19			0.761
PRG20			0.687



Variable	Índice Bondad de Ajuste – KMO	% Varianza explicada AVE	Comunalidad
PRG21			0.792
PRG22			0.534
PRG23			0.737
PRG24			0.743
PRG25			0.755
PRG26			0.591
PRG27			0.769
PRG28			0.665
PRG29			0.826
PRG30			0.716
PRG31			0.825
PRG32			0.716
PRG33			0.859
PRG34			0.864
PRG35			0.863
PRG36			0.767

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas de los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo.

En la Tabla 4, para ambas variables se obtuvo como resultado un Índice KMO aceptable, ya que como señala M. Rodríguez y Mora (2001) este debe tener un valor mínimo de 0.50 y lo mismo para las demás técnicas de validez, mientras

los valores se acerquen a 1, los constructos serán explicados por los factores comunes, lo que se evidencia en los resultados de la Tabla 4, la varianza explicada mayor a 0.70 lo cual es muy positivo y las comunalidades mayores a 0.50, quedando así validado el instrumento de recolección de datos.

3.5.3.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos para las variables de estudio, se calculó mediante la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:



Tabla 5

Estadística de fiabilidad para la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.954	14

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad para la variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
.934	22

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo.

Se puede observar en las tablas 5 y 6 que se obtuvo como resultado que los ítems de la variable Desempeño laboral y satisfacción del usuario, tuvieron un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor al mínimo aceptado, calificando como excelente, ya que como indica Navarro (2009) se estima como norma genérica un valor mayor a 0.70 para que un instrumento sea fiable.

3.6 VARIABLES DEL ESTUDIO

3.6.1 Variable 1 - Desempeño laboral

Tabla 7

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable1: Desempeño laboral	Comportamiento del trabajador	Capacidades Habilidades Cualidades	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Escala ordinal
	Funciones y tareas	Calidad del trabajo Satisfacción laboral Productividad	9, 10, 11, 12, 13 y 14	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario de Nanquen (2022)

3.6.2 Variable 2 - Satisfacción del usuario

Tabla 8

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de
Confiabilidad	Fiabilidad	15, 16, 17,	Escala
Capacidad de	Desempeño preciso	21, 22, 23 y	
	Prontitud		
	Utilidad		
Certidumbre	Pericia	25, 26, 27, y	
	Cortesía		
Variable 2: Satisfacción del usuario	Credibilidad	29, 30, 31,	
	Seguridad		
Empatía	Fácil acceso	32 y 33	
	Buena comunicación		
Aspectos tangibles	Comprensión del cliente/usuario	34, 35 y 36	
	Apariencia de los elementos tangibles		

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario de Becerra et al. (2020)

3.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.7.1 Prueba de normalidad

Con la intención de precisar si la muestra sigue o no una distribución normal, se realizó la prueba de normalidad en IBM SPSS Statistics, para la cual se siguió el procedimiento de R. Hernández et al. (2014) y Galindo (2020), donde se planteó primeramente las siguientes hipótesis:

H₀: No existen diferencias en la distribución, por ende, la muestra tiende una distribución normal.

H_i: Existen diferencias en distribución, por ende, la muestra no tiende una distribución normal.

Seguidamente se determinó el margen de error a 5%, si el resultado (Sig) es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀) y si es menor se rechaza la nula H₀ y se acepta H₁.

Tabla 9

Pruebas de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Desempeño laboral (Agrupada)	.259	301	<.001	.860	301	<.001
V2: Satisfacción del usuario (Agrupada)	.316	301	<.001	.762	301	<.001

Fuente: Elaboración propia extraído del IBM SPSS Statistics

Al identificar que el tamaño de la muestra de la investigación (301 usuarios) es mayor a 50, se manejó la prueba de Kolmogorov Smirnov, tal como

advierde Romero (2016), en ese sentido se observó que el p valor era menor al 5% (<0.001), refutando la H_0 y aceptando la H_1 evidenciando que la muestra en ninguna de las variables sigue una distribución normal, por lo tanto, se aplicó un método no paramétrico (Correlación de Spearman).

3.7.2 Estadístico para la prueba de hipótesis

Para determinar la relación entre las variables se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, ya que como indica Mondragón (2014) es el método no paramétrico más usual y agregando a lo anterior, R. Hernández et al. (2014) denota que en caso la escala de la variable sea ordinal y que, para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert, se puede utilizar dicho coeficiente de correlación. La fórmula es como señala Mondragón (2014):

$$r_s = \frac{6 \times \sum(D_1)^2}{n \times (n^2 - 1)}$$

A continuación, se especifican los valores:

r_s = Resultado Rho de Spearman

n = cifra de sujetos que se forma parte de la muestra

$D_1 = x_1 - y_1$ (diferencia entre las variables)

x_1 = rango de sujetos de un constructo

y_1 = rango de sujetos del segundo constructo

Galindo (2020, p. 91) establece que el resultado de Rho de Spearman

fluctúa entre - 1 y + 1 y si tiende a acercarse a 0, indica menor relación entre las variables. Agregando a lo anterior se consideró el nivel de significancia del valor

r_s facilitado por el p valor, como señala Mondragón (2014) si es menor que 0.05, la correlación es realmente significativa.

Los resultados obtenidos se interpretarán de acuerdo a los siguientes valores:

Tabla 10

Interpretación de los valores que entrega el coeficiente de correlación de Spearman

No existe correlación										
Correlación negativa perfecta	Correlación negativa muy fuerte	Correlación negativa considerable	Correlación negativa media	Correlación negativa débil	No existe correlación	Correlación positiva débil	Correlación positiva media	Correlación positiva considerable	Correlación positiva muy fuerte	Correlación positiva perfecta
-1	-0.9	-0.75	-0.5	-0.1	0	0.1	0.5	0.75	0.9	1

Fuente: Elaboración propia basada en Mondragón (2014, p. 4)

Estos valores de interpretación se destinaron para alcanzar el objetivo general y específicos de la investigación. En cuanto al vaciado de datos y análisis respectivo, se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics, donde los resultados fueron analizados para comprobar la hipótesis y obtener conclusiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a 301 usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo, según los objetivos proyectados, elaborando tablas y gráficos que evidencien los hallazgos. Primero se dan a conocer las características sociodemográficas de la muestra, luego se analizan los resultados de los objetivos específicos, seguido del objetivo general donde se muestran los resultados del grado de correlación entre ambos constructos, seguido de la contrastación de las hipótesis y finalmente la discusión de resultados.

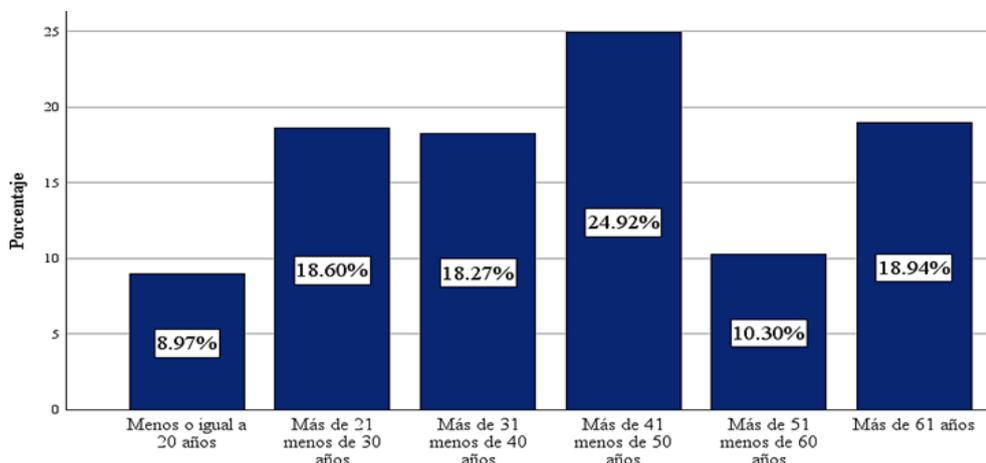
4.1 RESULTADOS

4.1.1 Análisis de factores sociodemográficos importantes

Previo al análisis de los resultados, es básico conocer particularidades como la edad y género de los usuarios a quienes se les prestó un servicio de salud y que conformaron la muestra del estudio.

Figura 5

Edades de los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo

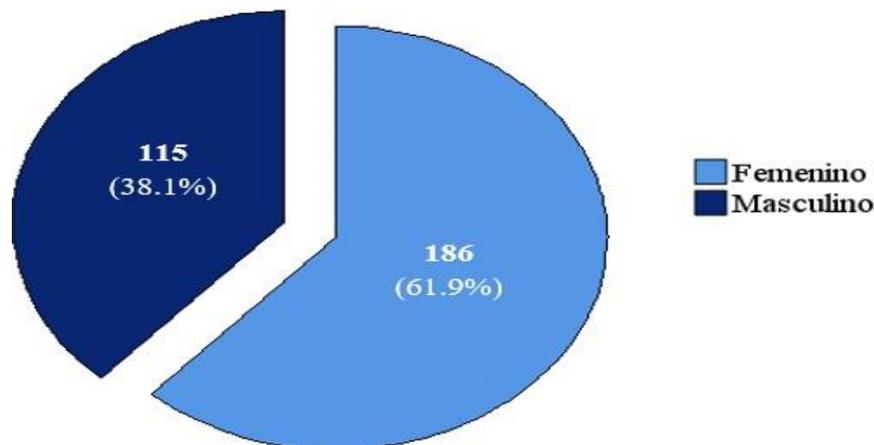


Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo

En la Figura 5 se muestran los resultados donde el 24,92% se encuentra en la edad promedio de 41 a 50 años y seguido de un 18,94% de usuarios mayores a 61 años, esto implica que a partir de los 40 años los usuarios se preocupan más por su estado de salud ya que son los que más visitan el hospital, siendo éstos personas mayores requieren que también el personal desempeñe un servicio óptimo.

Figura 6

Género de los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo



Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo

De acuerdo a los resultados de la Figura 6 se observa al género femenino en mayor porcentaje con 61,9% del total de usuarios encuestados, en contraste con el género masculino que registró una menor cantidad de porcentaje con 38,1%, demostrando esto que las mujeres mayores de 40 años muestran mayor preocupación por su estado de salud de ellas mismas y de sus familiares (acompañando a sus hijos menores o adultos mayores), es decir son las que visitan con mayor frecuencia el hospital para tratar su dolencias y enfermedades.

4.1.2 Análisis de resultados por objetivos de la investigación

4.1.2.1 Análisis respecto al objetivo específico N°01

“Establecer cómo se correlacionan el comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023”

Tabla 11

Correlación de la dimensión comportamiento del trabajador y satisfacción del usuario

		V2-	
		Comportamiento	Satisfacción
		del trabajador	del Usuario
Comportamiento del trabajador	Coefficiente de correlación	1.000	.678**
	Sig.	.	<.001
	N	301	301
Spearman V2-Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	.678**	1.000
	Sig.	<.001	.
	N	301	301

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo

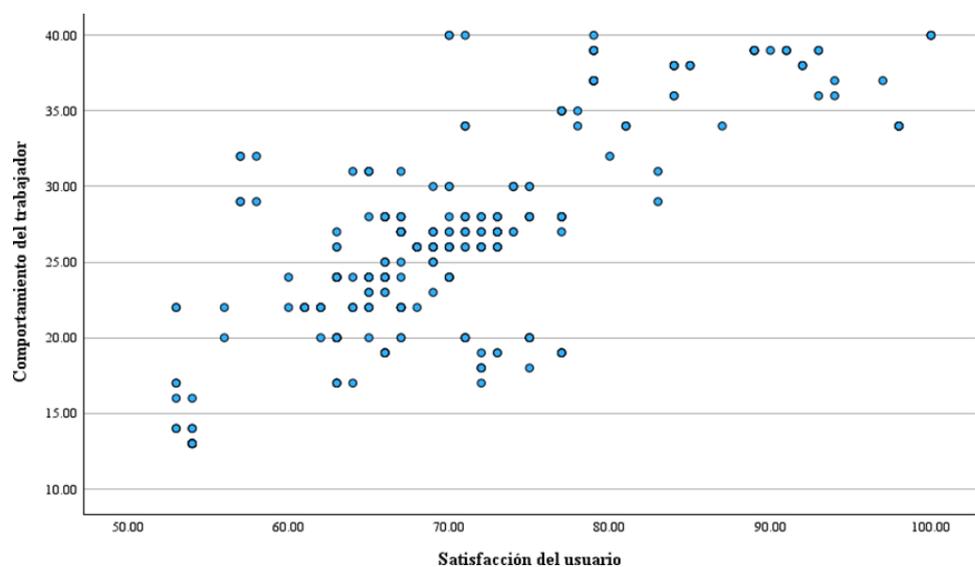
En la presente tabla se evidencia el Rho de Spearman de 0.678, con un nivel de significancia menor a 0.05, por lo tanto, de acuerdo al análisis y regla de decisión, se acepta la hipótesis del estudio y de acuerdo a la Figura 5 de interpretación de los valores, se establece que la correlación es positiva considerable, entre la dimensión comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023. En base a estos resultados se valida y acepta el objetivo específico N°01, lo que significa que, a mayor comportamiento del

trabajador, la satisfacción del usuario es favorable, señalando que el usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo valora las capacidades, habilidades y características individuales del trabajador, al recibir la atención durante la consulta.

Asimismo, el comportamiento del trabajador que se evidenció por parte de los trabajadores y la satisfacción del usuario, son constructos de gran importancia y como tal las calificaciones de satisfacción reconocen las deficiencias e identifican las fortalezas para desarrollar un sistema de atención médica de acuerdo a las exigencias de los usuarios. A raíz de ello se puede realizar una evaluación de cómo se está desarrollando la institución y las posibilidades de que esta prospere o vaya en caída.

Figura 7

Diagrama de dispersión de comportamiento del trabajador y satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia basado en la data de las encuestas realizadas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo.

4.1.2.2 Análisis respecto al objetivo específico N°02

“Precisar cómo se correlacionan las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023”

Tabla 12

Correlación entre la dimensión funciones y tareas y la variable satisfacción del usuario

Satisfacción del Usuario		Funciones y tareas del trabajador		
Rho de Spearman	V2Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.599**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	301	301
	Funciones y tareas del trabajador	Coeficiente de correlación	.599**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	301	301

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo

Como se muestra en la Tabla 11 el resultado de la correlación es de 0.599, así mismo un valor de significancia menor a 0.05, por consiguiente, se admitió la hipótesis alterna, la cual de acuerdo a los valores de interpretación de coeficiente de correlación de Spearman se precisa una correlación positiva considerable entre la dimensión funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023. De esta manera, a medida que la calidad, la



satisfacción en el puesto de trabajo y la productividad, están presentes y la satisfacción del usuario será mejor, concluyendo que las funciones y tareas que desempeña el personal de salud, son tomadas en cuenta para que los usuarios se encuentren plenamente satisfechos con el servicio recibido.

El personal de salud del Hospital lo conforman los profesionales que contribuyen a preservar la salud de los usuarios, quienes desempeñan sus actividades en diferentes contextos, donde en múltiples situaciones las condiciones laborales no son las más apropiadas para referirse a satisfacción laboral, niveles de alto estrés laboral, intenciones de abandonar su trabajo, sobrecarga laboral, posibilidades limitadas de desarrollo profesional, monotonía, entre otros; han dado lugar a entornos laborales poco saludables, que a su vez se reflejan esas actitudes en la atención que le brindan a los usuarios. De ahí que el desarrollo de funciones y tareas del trabajador sea considerado como un desafío crítico para la dirección del Hospital. Por ello el comportamiento del trabajador al desarrollar sus funciones y tareas ha sido identificada como un indicador clave en la calidad de atención al usuario.

Asimismo, el mantener altos niveles de satisfacción laboral de los trabajadores se traduce en la mejora de ellos proceso de trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica con el usuario.

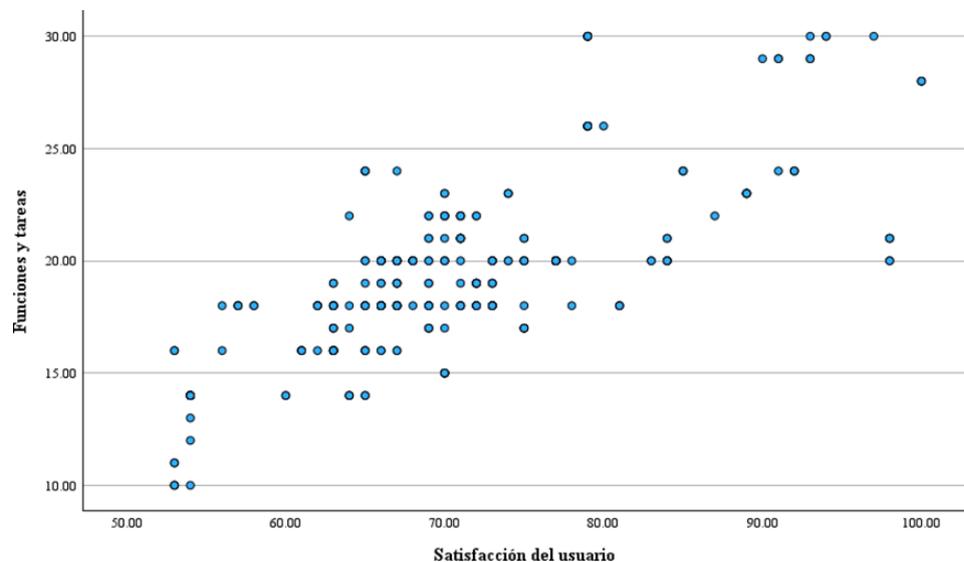
Según los resultados de la encuesta, los usuarios señalaron problemas de demora en los diferentes momentos de atención, trato, respeto e interés, se identificó que los usuarios que acuden al área de

farmacia, presentan insatisfacción respecto a la atención que les brinda, debido que en muchas ocasiones no entregan los medicamentos que recetó el médico tratante, por lo que se ven obligados a adquirir los medicamentos faltantes en farmacias privadas.

Es necesario señalar que, los tiempos de espera para ser atendidos más breves aumentan la satisfacción del usuario mientras que los tiempos prolongados de espera restan esta percepción y en muchos casos prefieren acudir a un consultorio particular.

Figura 8

Diagrama de dispersión de la satisfacción del usuario y las funciones y tareas



Fuente: Elaboración propia en base a la data procesada de las encuestas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo.

4.1.2.3 Análisis respecto al objetivo específico N°03

“Proponer estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo”

Las estrategias propuestas se desarrollan a detalle en el Anexo 4, en base a los resultados de la investigación describiendo las debilidades y dificultades existentes en el Hospital de Apoyo Yunguyo y sus respectivas propuestas de solución, en ese marco optimizar el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de dicha entidad de salud.

4.1.2.4 Análisis respecto al objetivo general

“Determinar cómo se correlacionan las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023”

Tabla 13

Correlación entre la variable satisfacción del usuario y el desempeño laboral

V2-Satisfacción del Usuario		V1-Desempeño Laboral		
Rho de Spearman	V2-Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.647**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	301	301
	V1-Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.647**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	301	301

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo.

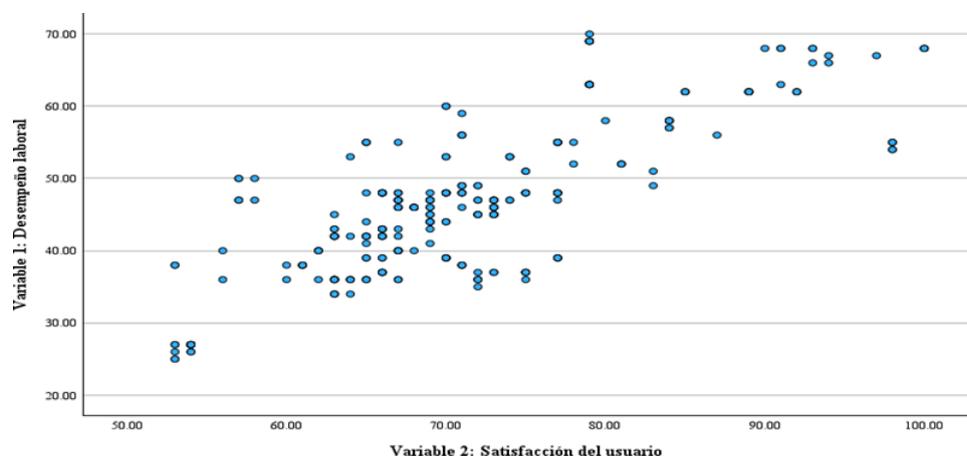
En la Tabla 12 los hallazgos muestran una correlación de 0.647 y que es significativa en el nivel 0.001, en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna, que basadas en los valores de interpretación de Rho de

Spearman, es una correlación positiva considerable entre las variables desempeño y satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2013. Por lo tanto, es necesario resaltar que un óptimo desempeño laboral se verá reflejado en la prestación confiable, rápida, oportuna, completa y competente para atender las necesidades de los usuarios, en un espacio con condiciones y equipamiento apropiado para brindar una atención de calidad. Lo que implica que, a medida que el desempeño de los trabajadores sea optimo mayor será la satisfacción de los usuarios.

Siendo la satisfacción del usuario el resultado de su percepción la cual indica si sus expectativas en el contacto con el personal de salud fueron alcanzadas y debidamente satisfechas, lo que implica que a mayor nivel de satisfacción del usuario mejor será la percepción de una adecuada calidad del servicio.

Figura 9

Diagrama de dispersión de las variables satisfacción del usuario y el desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia en base a la data procesada de las encuestas a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo.



4.1.3 Contrastación de hipótesis de la investigación

4.1.3.1 Contrastación de la hipótesis específica N°01

Se plantean las hipótesis estadísticas

- H0: La correlación entre el comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, no es positiva ni considerable.
- H1: La correlación entre el comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable.

El margen de error a 0,05 y se determinan los criterios de decisión. Si el nivel de significancia es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, por lo contrario, se rechaza la nula y se acepta la hipótesis. De acuerdo a la Tabla 10 se acepta la hipótesis de la investigación con un nivel de significancia menor a 0.05 y con valor de Rho de Spearman de 0.678, que, de acuerdo a los valores de interpretación de correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable, indicando que si existe relación entre la dimensión comportamiento del trabajador y el constructo satisfacción del usuario.

4.1.3.2 Contrastación de la hipótesis específica N°02

Se plantean las hipótesis estadísticas

- H0: La correlación entre las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el



periodo 2023, no es positiva ni considerable.

- H1: La correlación entre las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable.

Se estableció el nivel de significancia de 5% y los criterios para decidir que si el p valor es mayor al 5%, se acepta la hipótesis nula, caso contrario, negamos la nula y admitimos la hipótesis de investigación, el cual queda validado en la Tabla 11, donde refleja un nivel de significancia menor al 5% y un valor obtenido de Rho de Spearman de 0.599, admitiendo que la correlación entre las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable.

4.1.3.3 Contrastación de la hipótesis general

Se plantean las hipótesis estadísticas

- H0: La correlación entre las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, no es positiva ni considerable.
- H1: La correlación entre las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable.
- Para lo que el margen de error sigue siendo 0.05, determinándose los criterios de decisión:



- Si el p valor es mayor a 0.05, se admite la hipótesis nula
- Si el p valor es menor a 0.05, se niega la hipótesis nula y por lo tanto aceptamos la hipótesis del estudio.

De acuerdo a la Tabla 12 se acepta la hipótesis de investigación con un nivel de significancia de cero y con un resultado de coeficiente de correlación de Spearman de 0.647, el cual, conforme a los criterios de interpretación, la correlación es positiva y considerable, revelando la existencia del vínculo entre las variables del estudio.

4.2 DISCUSIÓN

A continuación, se muestra la discusión de resultados del estudio con otras investigaciones:

Los resultados de la investigación en relación a la dimensión del comportamiento del trabajador con la satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo sustentan el primer objetivo específico planteado, indicando una correlación positiva considerable. El comportamiento del trabajador incluye las capacidades, habilidades y cualidades, el cual es evaluado por los usuarios para su satisfacción. Reforzando este resultado con la investigación de Molero (2019) que conceptúa la puntualidad como cualidad de las personas, encontró que la puntualidad del trabajador público y la satisfacción de los usuarios tienen una relación significativa y moderada.

Así mismo, el resultado sigue la directriz de Pérez et al. (2023) quienes señalan que los usuarios valoran la presencia de habilidades de dirección, comunicación, la capacidad de respuesta para atender sus demandas, que fueron clave para



contrarrestar los efectos negativos de situaciones imprevistas como la pandemia por Covid-19. No sólo las habilidades para dirigir la organización como indica Cacsire (2019) las habilidades de todo el personal deben considerarse esenciales en el desempeño, para que la entidad sea más competitiva. También se puede comparar con lo dicho por Peñaranda et al. (2019) quienes concluyeron que se precisa optimar la capacidad de respuesta, habilidades y cualidades al momento de prestar el servicio para tener clientes satisfechos, pues manifestaron su insatisfacción mayormente en los lapsos de atención. En esa misma línea, Velásquez (2021) halló una influencia significativa de las habilidades del personal sobre el grado de satisfacción de los padres de familia, quienes fueron la población en estudio.

En el caso del segundo objetivo específico, la dimensión funciones y tareas muestra una correlación positiva considerable con la satisfacción del usuario, implicando que a mayor presencia de los indicadores de calidad, satisfacción laboral y productividad de los trabajadores, más favorable es la satisfacción de los usuarios, este hallazgo concuerda con Cañi (2024) quien encontró una estrecha relación entre satisfacción y desempeño laboral, concluyendo que si la satisfacción laboral presenta un nivel bajo, el desempeño será deficiente o por el contrario, el desempeño será eficiente a mayor nivel de satisfacción laboral. Asimismo, Mora y Mariscal (2019) declaran que la satisfacción laboral es buscada por las personas que forman parte una organización, funcionando como un motor para que ellos desempeñen sus funciones, tareas de forma eficaz y por ende alcancen objetivos personales y de los de la organización. Compartiendo los resultados con Peñaranda et al. (2019) donde las entidades de su estudio, al tener una baja rotación de su personal, se les facilita mantener la satisfacción de sus trabajadores, lo que se verá manifestado al momento de cumplir sus actividades y funciones de prestación de



servicio

lo que resulta en la satisfacción de los clientes de forma favorable. Así también, K. Rodríguez y Lechuga (2019) denotan que los empleados satisfechos laboralmente conciben más productividad, mayor servicio al cliente y un mejor clima laboral; además que hallaron que el personal de la organización en estudio apenas cumplía sus funciones y tareas básicas, resaltando entonces la insuficiente motivación para acrecentar su desempeño. Por otro lado, Mamani (2022) en sus resultados mostró que la calidad de servicio no guarda relación con la satisfacción del usuario de las bibliotecas municipales ($R^2=0.187$) si bien es un valor positivo, pero no suficiente para indicar la existencia de relación entre las variables, la autora explica que este hallazgo depende del tipo de entidad y que falta diferenciar a qué tipo de calidad se refiere.

Para el objetivo general se demostró que la variable desempeño laboral se correlaciona considerable y positivamente con la variable satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo, compartiendo los hallazgos de Valenzuela (2021) y Nanquen (2022) donde demuestran una relación significativa y directa entre las variables desempeño y satisfacción del usuario. De igual manera Velásquez (2021) concuerda con los resultados de la investigación, revelando que las competencias laborales del personal influyen de modo significativo en la satisfacción de los padres de familia de la institución estudiada. Además, Calderón et al. (2018) en su investigación encontraron como principal dificultad, la poca comunicación entre los directivos y el personal, que ocasionaba un ineficiente desempeño, dando lugar a la insatisfacción de clientes; así también las conclusiones Becerra y Condori (2019) sostienen que el trato, tiempo, atención entre otras conductas del personal supeditan el grado de satisfacción de los usuarios, recomendando la implementación de estrategias y planes de mejora.



Para alcanzar el objetivo general, se propusieron estrategias de mejora que contribuyan a que los trabajadores desempeñen eficientemente sus labores y por ende

augmente la satisfacción del usuario; así, teniendo presente a Lovelock y Wirtz (2009) la satisfacción refleja las opiniones del consumidor sobre el servicio prestado, posterior al contacto con el personal de la organización, en consecuencia, resalta la importancia de evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones para tener una satisfacción válida de parte de los clientes o usuarios, coincidiendo con lo mencionado por Bautista et al. (2020) y Castillo (2019) quienes concluyen que el desempeño laboral es un instrumento que resulta sustancial para el desarrollo de las organizaciones, ya que ayuda a la formulación de estrategias que contribuyan a la eficacia de los trabajadores, favoreciendo la competitividad y sostenibilidad de la organización, por lo tanto deben fijarse en el desempeño y mejorarlo continuamente. Agregando a lo anterior, Inga y Arosquipa (2019) concluyeron que una gestión adecuada de los trabajadores de salud en cuanto a su desempeño, contribuye a garantizar servicios de calidad en favor de la salud de la población.

Al mismo tiempo, se alinea también la conclusión a la que llegó Tirado (2022) acerca de que se deben efectuar investigaciones sobre las cualidades y atributos de los recursos humanos en salud de forma frecuente, en relación a los mismos y al grado de satisfacción de los usuarios de las entidades de salud; se refuerza esta idea con lo mostrado por Becerra et al. (2020) donde uno de cada dos usuarios, se encuentra insatisfecho con el servicio de salud en el país, por ese motivo resalta que es conveniente diseñar mejores lineamientos para acrecentar esa cifra.





V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que la dimensión comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo, tienen una correlación positiva considerable con valor de Rho de Spearman de 0.678, lo que se interpreta que, tras desarrollar las dimensiones del comportamiento (capacidades, habilidades y cualidades) del personal del Hospital de Apoyo Yunguyo, este aportaría un 67,8% en la satisfacción del usuario, así que a mayor presencia del comportamiento del trabajador, mayor es la satisfacción del usuario, ya que, los usuarios de dicha entidad consideran el comportamiento de los trabajadores, para valorar su satisfacción o insatisfacción respecto al servicio recibido.

SEGUNDA: Se concluye que la correlación entre la dimensión funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario es positiva y considerable con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.599, por lo tanto, este resultado refleja que, al mostrar mayor cumplimiento de la calidad, la satisfacción en su puesto de trabajo y productividad, de parte de los trabajadores del Hospital de Apoyo Yunguyo, los usuarios se mostrarán satisfechos en mayor medida, ya que valoran considerablemente esta dimensión. El análisis de desarrollo de funciones y tareas del trabajador tiene sus implicancias en el funcionamiento del hospital y en la calidad de vida del trabajador, y esto repercute en la atención que brinda al usuario que acude al hospital. Por lo que se sugiere invertir en los trabajadores que brindan la atención a los usuarios, para ello combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y



efectividad, además optimizar las capacidades y desarrollar el talento del recurso humano para mejorar el grado de compromiso del trabajador para con la institución y así brindar una atención de calidad.

TERCERA: Se propusieron estrategias de mejora que suponen una contribución al programa ya existente en la entidad, en la medida que, se apostó por enmendar y prevenir los problemas detectados respecto del comportamiento, las funciones y tareas de los trabajadores del Hospital de Apoyo Yunguyo y así al aplicarlo, conseguir un alto grado de satisfacción en sus usuarios.

CUARTA: Se determinó que las variables de desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo se correlacionan positiva y considerablemente, debido a los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Spearman que muestra una correlación de 0.647, señalando que la satisfacción del usuario se ve relacionada con el desempeño laboral en un 64,7% subrayando la importancia de considerar todas las dimensiones de comportamientos, funciones y tareas del trabajador, para lograr una valoración favorable de los servicios prestados a los usuarios, lo cual beneficiaría a una positiva imagen de la entidad y al logro de los objetivos institucionales y del sector. Asimismo, los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al hospital, están relacionados con la atención de personal de salud médico, de enfermería, de obstetricia y de personal técnico, con el examen completo, la privacidad, la limpieza, la comodidad y la solución del problema de salud que motivo a acudir al hospital.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los directivos del Hospital de Apoyo Yunguyo, desarrollar programas de capacitación permanente para mejorar las competencias, destrezas y habilidades de los profesionales de salud a fin de fomentar el cumplimiento de las funciones y tareas, para que cada uno de ellos se desenvuelva de acuerdo a las exigencias del usuario, cuyas acciones deben ser enfocadas hacia el logro de una relación positiva y considerable con la satisfacción del usuario. Asimismo, realizar actividades de reconocimiento que impulsen un ambiente de trabajo positivo y en equipo, de esta manera al mejorar el desempeño del trabajador será mucho mayor la satisfacción del usuario, lo que a la vez beneficiara la atención y el servicio que se brinda a los pacientes; ya que se demostró una correlación positiva considerable entre ambas variables, siendo la satisfacción del usuario el resultado de su percepción, la cual indica si sus expectativas en el contacto con el personal de salud fueron alcanzadas y debidamente satisfechas.

SEGUNDA: Se recomienda al Hospital de Apoyo Yunguyo sensibilizar al personal que labora para que brinde un mejor trato y respuestas efectivas a los usuarios con la finalidad de revertir los resultados de calidad de servicio del nivel bajo e intermedio a los niveles óptimos. Asimismo, aplicar las propuestas de mejora presentadas como aporte de la investigación, para encaminar el actuar de sus trabajadores hacia el logro de los objetivos de la institución.

TERCERA: Se recomienda a las entidades del sector salud, fomentar en lo posible el perfeccionamiento del desempeño de sus colaboradores, en sus



dimensiones de comportamiento, funciones y tareas, ya que el usuario los valora como factores infaltables en el servicio que deben prestar las entidades, repercutiendo a su vez en su satisfacción, ya que resulta positiva y considerable la correlación con la satisfacción de los usuarios.

CUARTA: Se recomienda a los profesionales de salud del Hospital de Apoyo Yunguyo aprovechar las capacitaciones y oportunidades para su desarrollo profesional que les ofrezcan y socializar entre los compañeros de trabajo los conocimientos y experiencias para fortalecer sus habilidades y mejorar su desempeño laboral.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragall, F. (2010). *La accesibilidad en los centros educativos* (1a ed.). Ediciones Cinca.
- Banco de desarrollo de America Latina. (2016). *Más habilidades para el trabajo y la vida: los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral*. CAF.
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/936/RED2016-16sep.pdf>
- Baptista, M. V., y León, M. de F. (2013). Estrategias de lealtad de clientes en la banca universal. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 189-203.
<https://doi.org/10.1016/J.ESTGER.2013.05.007>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.
<https://doi.org/10.17162/RIVA.V7I1.1417>
- Becerra, B., y Condori, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 658-663.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Becerra, B., Pecho, L., y Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170. <https://doi.org/10.35563/RMP.V9I3.369>
- Berberián, S. (2018, 25 de julio). Ser útil es saber llenar una necesidad real. *Prensa Libre*.
<https://www.prensalibre.com/opinion/ser-util-es-saber-llenar-una-necesidad-real/>



- Cacsire, G. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10930>
- Calderón, J., Huilcapi, M. R., Montiel, P. A., Mora, J., y Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. <https://doi.org/10.29018/ISSN.2588-1000VOL2ISS7.2018PP15-22>
- Cañi, L. (2024). *Satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo Yunguyo, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada San Carlos]. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/813>
- Cardenas, M. (2021). *Factores de riesgo y desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización del H.M.Y.M. de Loja, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113535>
- Cardona, M. (2005). Las Capacidades Laborales: Una mirada desde las inteligencias múltiples en los jóvenes. *Revista Universidad EAFIT*, 41(140), 25-42. <http://redalyc.uaemex.mx>
- Castillo, C. L. (2019). *Revisión sistemática del análisis de desempeño laboral para satisfacción del cliente, 2019* [Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/25227>



- Chiang, M., y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9a ed.). McGraw Hill. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion de recursos hu manos -_ chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_hu manos_-_chiavenato.pdf)
- Cutipa, A., Escobar, F., Carpio, A., y Fernández, R. (2022). Capacidad de innovación y su influencia en el nivel de innovación de micro y pequeñas empresas exportadoras de artesanía textil del Sur de Perú. *Investigación y Desarrollo*, 30(2), 96-126. <https://doi.org/10.14482/indes.30.2.658.406>
- De Faria Mello, F. (2004). *Desarrollo organizacional: enfoque integral* (1a ed.). Editorial Limusa. <https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBx-swC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Dirección General de Salud de las Personas, y Dirección de Calidad en Salud. (2012). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo R.M. N°527-2011/MINSA/Ministerio de Salud*. MINSA. <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- Fernández, V. (2015). Marketing mix de servicios de información: valor e importancia de la P de producto. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 11(11), 64-78. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/3387/3144>



- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos. Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos* (1a ed.). Editorial Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Gonzales, A. (2021). Comportamiento del consumidor y su proceso de decisión de compra. El nuevo camino del consumidor. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 101-111. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21823>
- González, W., y Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 51, 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Google. (s.f.). Hospital Apoyo Yunguyo. Recuperado el 8 de enero de 2024, de <https://www.google.com/maps/place/Hospital+Apoyo+Yunguyo/@-16.2448689,-69.094246,17z/data=!4m6!3m5!1s0x915c2d7b4fd22cfd:0x9842ab3404208fb6!8m2!3d-16.2474128!4d-69.0902817!16s%2Fg%2F11c2k0t3f1?hl=es&entry=ttu>
- Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana Del Núcleo LUZ Impacto Científico*, 12(2), 127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGRAW-Hill.



- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/4033>
- Inga, F., y Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 312-318.
<https://doi.org/10.17843/RPMESP.2019.362.4493>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2007). *Marketing. Versión para Latinoamérica* (11a ed.). PEARSON Educación.
https://www.academia.edu/8517480/MARKETING_Versión_para_Latinoamérica
[Contenido](#)
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). *Marketing* (14a ed.). Pearson Educación.
https://claudiobasile.files.wordpress.com/2012/02/marketing_kotler-armstrong.pdf
- Lambin, J., Gallucci, C., y Sicurello, C. (2009). *Dirección de Marketing* (2a ed.). The McGraw-Hill.
https://www.academia.edu/11747236/Dirección_de_marketing_Gestión_estratégica_y_operativa_del_mercado
- Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia* (6a ed.). Pearson Educación.
- Mamani, K. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020* [Tesis de



licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca].

<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/220>

Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M. del C., Peña, M., y Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

Mateo, B. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de Carabayllo, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15208>

Mendoza, C. (2019). *El impacto del marketing mix de servicios con relación a la satisfacción dentro de los cafés acogedores de comida saludable de los clientes que se encuentran en un rango de edad entre los 25 a 35 años pertenecientes al nivel socioeconómico B de la zona 7* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/626188>

Ministerio de Salud. (2022). *Resultados preliminares de la Evaluación del Cumplimiento de los Indicadores de Desempeño y Compromisos de Mejora de los Servicios alcanzados en el año 2022 – para los Gobiernos Regionales y Lima Metropolitana*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4578827/REDES%20DE%20SALUD.pdf?v=1684466186>

Molero, N. (2019). La puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017.

Arquitek, 15, 42-49.

<https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/arquitek/article/view/103>



- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.
<https://doi.org/10.1174/021037001317117448>
- Montes, G. (2000). Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural. *Temas Sociales*, 21, 39-50.
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 100, 1-11.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Morín, M., y Scardigno, E. (2020). *Análisis de las interacciones de las PYMES en Canarias con sus clientes y proveedores en función de la incertidumbre que perciben del entorno* [Trabajo de fin de grado, Universidad de La Laguna].
- Municipalidad Provincial de Yunguyo. (2023). *Diagnostico de brechas e indicadores de infraestructura y servicios de la Municipalidad Provincial de Yunguyo*.
- Nanquen, P. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 Morropón, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77269>
- Navarro, L. (2009). *Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto de investigación* (1a ed.). Editorial Panapo de Venezuela.
- Nemur, L. (2016). *Productividad: consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Babelcube Inc.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sh0aDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4>



[&dq=productividad&ots=LMPjqKu_jc&sig=50wCljHPiRAzg881OquYbllAnck#v](#)

[=onepage](#)

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS	PRUEBAS ESTADÍSTICAS
<p>Problema general: ¿Cómo se correlacionan las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023?</p>	<p>Hipótesis general: La correlación entre las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable</p>	<p>Objetivo general: Determinar como se correlacionan las variables desempeño laboral del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023</p>	<p>V1: Desempeño laboral</p>	<p>Comportamiento del trabajador</p> <p>Funciones y tareas del trabajador</p>	<p>Capacidades</p> <p>Habilidades</p> <p>Cualidades</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Productividad</p>	<p>Enfoque de la investigación: Cuantitativa</p> <p>Alcance de la investigación: Correlacional</p>	<p>Coefficiente de correlación de Spearman.</p>
<p>Problema específico 1: ¿Cómo se correlaciona el comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023?</p>	<p>Hipótesis específica 1: La correlación entre el comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo, es positiva considerable.</p>	<p>Objetivo específico 1: Establecer como se correlacionan el comportamiento del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023.</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Desempeño preciso</p> <p>Prontitud</p> <p>Utilidad</p>	<p>Diseño de la investigación: No experimental y de tipo transversal-correlacional</p>		
<p>Problema específico 2: ¿Cómo se correlacionan las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023?</p>	<p>Hipótesis específica 2: La correlación entre las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo durante el periodo 2023, es positiva considerable.</p>	<p>Objetivo específico 2: Precisar como se correlacionan las funciones y tareas del trabajador y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo entre el periodo 2023.</p>	<p>V2: Satisfacción del usuario</p> <p>Empatía</p>	<p>Certidumbre</p> <p>Pericia</p> <p>Cortesía</p> <p>Credibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Fácil acceso</p> <p>Buena comunicación</p> <p>Comprensión del cliente</p>	<p>Población: 1387 usuarios</p> <p>Muestra: 301 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala de Likert</p>		
<p>Problema específico 3: ¿Es factible proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo?</p>		<p>Objetivo específico 3: Proponer estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo.</p>	<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Apariencia física de los elementos físicos</p>			

ANEXO 2. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Desempeño laboral	El desempeño laboral se basa en la integración del comportamiento del trabajador y sus funciones y tareas.	Comportamiento del trabajador	Capacidades	1. El profesional terminó su trabajo oportunamente 2. El profesional cumplió con las atenciones y tareas que le correspondían 3. El profesional evitó conflictos con sus compañeros de trabajo 4. El profesional se adaptó fácilmente a los cambios en su puesto de trabajo 5. El profesional cumplió las reglas establecidas en su lugar de trabajo 6. El profesional empezó puntual con su atención 7. El profesional estaba con anticipación en el establecimiento 8. El profesional fue respetuoso al brindar su servicio 9. El profesional usó adecuadamente los recursos de la institución 10. El profesional necesitó supervisión para realizar sus actividades laborales 11. El profesional se vio satisfecho al realizar sus actividades laborales 12. El profesional se vio conforme luego de realizar sus labores 13. El profesional mostró preocupación por cumplir con las metas del trabajo 14. El profesional demostró tener un alto rendimiento laboral 15. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? 16. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? 17. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? 18. Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, ¿el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? 19. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? 20. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? 21. ¿La atención en el área de admisión fue rápida? 22. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? 23. Cuando usted presentó algún problema o dificultad, ¿se resolvió inmediatamente? 24. Durante su atención en el consultorio, ¿se respetó su privacidad? 25. El médico u otro profesional que le atendió, ¿le realizaron un examen completo y minucioso? 26. El médico u otro profesional que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? 27. El médico u otro profesional que le atendió, ¿le inspiraron confianza? 28. El médico u otro profesional que le atendió, ¿le trataron con amabilidad, respeto y paciencia? 29. El personal de caja/farmacia, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 30. El personal de admisión, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 31. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? 32. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? 33. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? 34. ¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? 35. ¿El establecimiento de salud contó con baño limpios para los pacientes? 36. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?
		Funciones y tareas	Satisfacción laboral	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se basa en la integración de la confiabilidad, capacidad de respuesta, certidumbre, empatía y aspectos tangibles	Confiabilidad	Productividad	
		Capacidad de respuesta	Utilidad	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se basa en la integración de la confiabilidad, capacidad de respuesta, certidumbre, empatía y aspectos tangibles	Certidumbre	Pericia	
		Empatía	Comunicación	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se basa en la integración de la confiabilidad, capacidad de respuesta, certidumbre, empatía y aspectos tangibles	Aspectos tangibles	Comprender el cliente	
			Apariencia física de los elementos físicos	



ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario N°		Fecha: / /			
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO EN EL PERIODO 2023					
<p>Buenos días/tardes, estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca del desempeño laboral y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo. Quisiéramos pedir su apoyo para que conteste algunas preguntas que no tomara mucho tiempo. La información que usted proporcione será confidencial, anónima y de tratamiento estrictamente para fines académicos. Le agradezco anticipadamente su colaboración.</p> <p>INTRUCCIONES: Lea con atención cada afirmación/pregunta y marque con una X</p>					
DATOS GENERALES:					
EDAD:			GÉNERO: () Femenino () Masculino		
DESEMPEÑO LABORAL					
	Mucho peor de lo que esperaba (1)	Peor de lo que esperaba (2)	Como me lo esperaba (3)	Mejor de lo que esperaba (4)	Mucho mejor de lo que esperaba (5)
Comportamiento del trabajador					
1) El profesional terminó su trabajo oportunamente					
2) El profesional cumplió con la atención correspondiente					
3) El profesional evitó conflictos con sus compañeros de trabajo					
4) El profesional se adaptó fácilmente a los cambios					
5) El profesional cumplió las reglas establecidas					
6) El profesional empezó puntual con su atención					
7) El profesional resolvió los problemas con eficiencia					
8) El profesional fue respetuoso al brindar su servicio					
Funciones y tareas					
9) El profesional usó adecuadamente los recursos de la institución					
10) El profesional necesitó supervisión para realizar su atención					
11) El profesional se vio satisfecho al realizar sus actividades laborales					
12) El profesional se vio conforme luego de realizar sus labores					
13) El profesional mostró preocupación por cumplir con las metas del trabajo					
14) El profesional demostró tener un alto rendimiento laboral					



SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
	Mucho peor de lo que esperaba (1)	Peor de lo que esperaba (2)	Como me lo esperaba (3)	Mejor de lo que esperaba (4)	Mucho mejor de lo que esperaba (5)
Confiabilidad					
15) ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
16) ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
17) ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
18) Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, ¿el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
19) ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
Capacidad de respuesta					
20) ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
21) ¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
22) ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
23) Cuando usted presentó algún problema o dificultad ¿se resolvió inmediatamente?					
Certidumbre					
24) Durante su atención en el consultorio ¿se respetó su privacidad?					
25) El médico u otro profesional que le atendió ¿le realizaron un examen completo y minucioso?					
26) El médico u otro profesional que le atendió ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
27) El médico u otro profesional que le atendió ¿le inspiraron confianza?					
Empatía					
28) El médico u otro profesional que le atendió ¿le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?					
29) El personal de caja/farmacia ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
30) El personal de admisión ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
31) ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
32) ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
Aspectos Tangibles					
33) ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
34) ¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
35) ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
36) ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!					



ANEXO 4. Propuesta de estrategias de mejora para el Hospital de Apoyo Yunguyo

Introducción

Las entidades que pertenecen al sector salud cargan una importante labor al ser responsables de la salud de las personas, es así que en la provincia de Yunguyo los establecimientos de salud presentan inadecuadas para brindar servicios de salud, dentro de ellos el Hospital de Apoyo Yunguyo es el único hospital de nivel que atiende a la población de toda la provincia, los demás son puestos y centros de salud.

Resulta de vital importancia realizar una reingeniería en cualquier organización, para que éstas alcancen mejoras de rendimiento, calidad, servicio entre otras características, como resultado se presentan las siguientes estrategias de mejora para el desempeño y satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo.

1. Situación actual del Hospital de Apoyo Yunguyo

El Hospital de Apoyo Yunguyo es una entidad pública de categoría II-1 de segundo nivel de atención, forma parte de la Red de Salud Yunguyo, que brinda servicios integrales ambulatorios, servicios de emergencia y servicios de atención básicos, siendo esta entidad importante para la salud de la población.

1.1. Misión

La Red de Salud Yunguyo oferta servicios sanitarios para mejorar la salud y la calidad de vida de los ciudadanos que habitan en zona de frontera sur, a través de la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud; realizada por un equipo multidisciplinario competente, que entrega un servicio humanizado, oportuno, eficaz y de calidad.

1.2. Visión

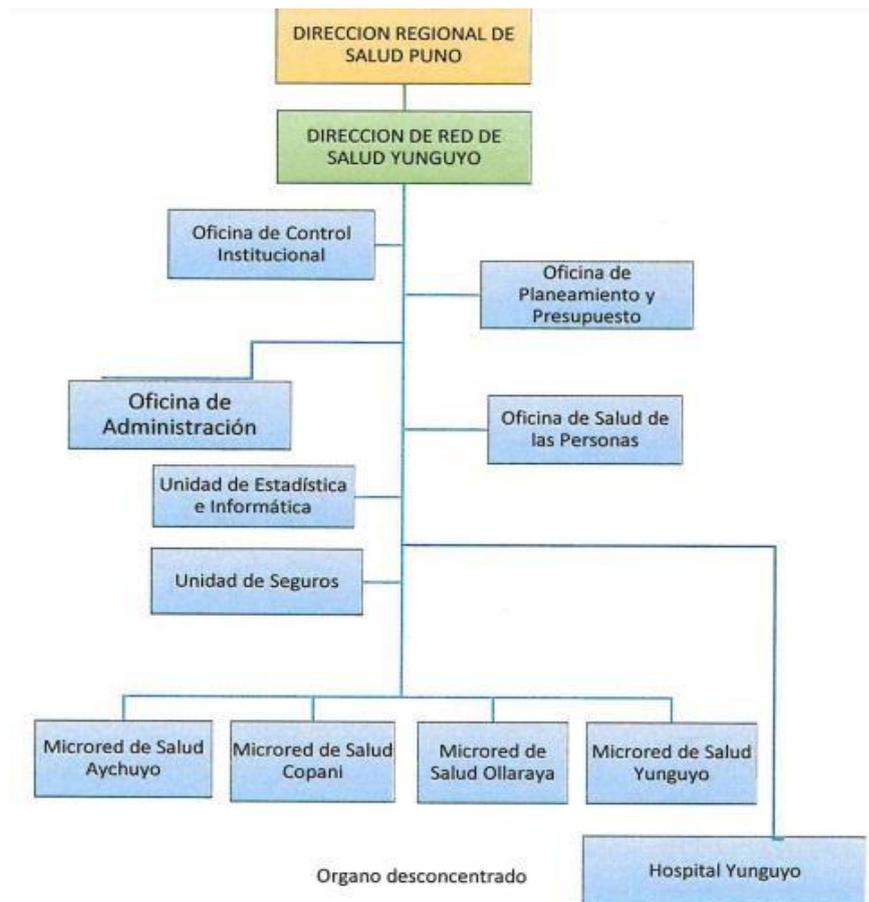
La Red de Salud Yunguyo, en el año 2030, es una institución líder en la zona de frontera aplicando el modelo de atención integral en salud, mediante el desarrollo de estrategia regionales y locales, con personal de salud competitivo, logrando una mejor calidad de

vida de las personas, familia y comunidad, considerando la interculturalidad de la población.

1.3. Organigrama de la organización

Figura 10

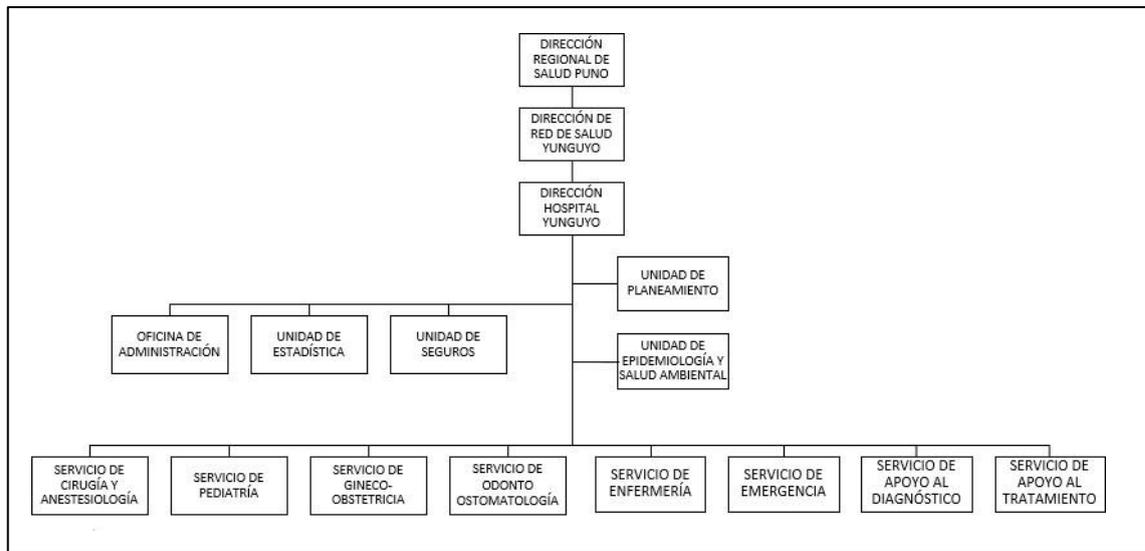
Organigrama estructural de la Red de Salud Yunguyo



Fuente: Tomado de POI de la Red de Salud Yunguyo (2024)

Figura 11

Organigrama del Hospital de Apoyo Yunguyo



Fuente: Basado del ROF del Hospital de Apoyo Yunguyo

2. Identificación del problema

El Hospital de Apoyo Yunguyo es consciente que debe lograr la satisfacción de los usuarios en materia de salud a través del personal con quienes tienen contacto directo, por ello se determinaron los problemas que mayor afectan a un óptimo desempeño y al logro de la satisfacción de los usuarios:

1. Uno de los problemas fue que los trabajadores no mostraron puntualidad en su desempeño, es decir no empezaban al momento que el usuario llegaba al consultorio o la oficina para que se le atienda.
2. Se detectó que algunos miembros del personal no hacían uso responsable de los recursos, en ocasiones ni llegaban a utilizar los materiales pedidos.
3. Se evidenció que los profesionales no mostraban preocupación por la persona que estaba atendiendo, mostrándose un tanto indiferente frente a la situación
4. Al momento presentar una queja, los usuarios señalan que desconocían como realizarlo, o en algunos casos que no se les facilitaba el libro.



5. Los usuarios manifestaron que cuando se acercaban a farmacia por sus medicamentos recetados, el personal decía que no tenían en stock y que el paciente deba ir a buscar en alguna botica o farmacia fuera del hospital.
6. Respecto al desempeño del personal de farmacia y admisión, en ambos fue como se esperaba, sin embargo, los usuarios señalaron que en el área de admisión cuando es hora punta no se dan abasto y la atención era lenta por lo que les hacían esperar de más. Actualmente estas áreas solo cuentan con una ventanilla y un personal para realizar estas actividades, lo que ocasiona aglomeración en la atención de las primeras horas de la mañana y además no se cuenta con una ventanilla de atención preferencial según Ley N°27408.
7. Cuando el usuario estaba a la espera de su atención en el consultorio, el profesional no empieza con la atención según el horario establecido, llegando incluso a esperar más de una hora para ser atendido por el profesional.
8. Cuando surge un problema durante la atención, algunos profesionales tienden a levantar la voz a los usuarios y demorar aún más la atención.
9. Algunos profesionales no se dan el tiempo suficiente para absolver las dudas que tiene el usuario acerca de su enfermedad y su tratamiento respectivo.
10. Existen casos en que el profesional explicaba el diagnóstico, el tratamiento y cuidados, el usuario no lo entendía a la primera siendo necesario que el profesional vuelva a repetir, ocasionando demora para los siguientes usuarios en cola.
11. Para algunos usuarios los letreros, carteles y flechas son pequeños, no están ubicados en lugares aptos a la vista de todos, además algunos de los usuarios de la tercera edad solo hablan aymara y los carteles solo están escritos en castellano.
12. En algunas ocasiones los servicios higiénicos y la sala de espera, se encuentran



sucios y no es suficiente ya que a la fecha solo se cuenta con un servicio higiénico para consulta externa, tanto para varones y mujeres, cuando hay mayor afluencia de pacientes, esto se da los días de feria (lunes y sábados). Además, que no hay suficientes sillas para la sala de espera ocasionando incomodidad en los usuarios.

2.1. Descripción de las propuestas de mejora para el Hospital de Apoyo Yunguyo

1. Es importante que el Hospital de Apoyo Yunguyo promueva y priorice a través del área correspondiente, la implementación de capacitaciones de manera permanente para fortalecer las capacidades, destrezas y habilidades de los trabajadores, con el fin de crear las condiciones necesarias para que cada profesional se desenvuelva de acuerdo a las exigencias de los usuarios, en vista que el personal capacitado tiene mejores resultados y aumenta significativamente la satisfacción del usuario.

2. Los profesionales de salud deben practicar la empatía en vista que el paciente ya sufre con la enfermedad y sumado con el trato que recibe de parte del profesional, el paciente empeora anímicamente más. Por lo que se plantea que la dirección del Hospital de Apoyo Yunguyo elabore un programa de mejoramiento continuo de la calidad, mediante la capacitación para todo el personal de salud de las diferentes áreas y servicios.

3. Los profesionales de salud deberían explicar al nivel educativo y de preferencia en su idioma nativo, para así generar la confianza del usuario y transmitir adecuadamente el contenido de la explicación acerca de su enfermedad y el tratamiento a seguir. De lo contrario en caso de que el profesional no domine el idioma nativo, pedir apoyo de otros profesionales que sí dominen la lengua nativa para que puedan traducir el mensaje que el profesional de salud desea transmitir.

4. Los profesionales de salud deben cumplir con el horario de atención establecido, de lo contrario, el paciente debería ser informado acerca del percance o la dificultad que ocasionara a la no atención de acuerdo al horario establecido.



5. Es necesario que la dirección del Hospital de Apoyo Yunguyo operativice el área de Telemedicina, implementado con un ambiente y equipamiento adecuado, además de contar con un rol de programación de profesionales para la atención, además, con la implementación se acortaría los tiempos de espera, evitar traslados de una referencia (de un establecimiento de salud a otro de mayor capacidad resolutive).
6. Orientar a los pacientes para que conozcan e identifiquen el libro de reclamaciones y el buzón de sugerencias a fin de que éstos puedan dejar constancia sobre la atención recibida en el consultorio que acudió, lo cual servirá para identificar problemas y necesidades, para analizar qué áreas necesitan mejorar y como se puede lograr y trabajar hacia el objetivo común de elevar la satisfacción del usuario.
7. Establecer tiempos de tolerancia, ante las tardanzas señalar cargos responsabilidades para recuperar el tiempo. Reconocer o felicitar a los trabajadores que demuestren puntualidad y el desempeño de sus tareas a tiempo.
8. Se sugiere que el área de farmacia tenga un sistema de entrega de medicamentos y que asegure el stock de medicamentos de acuerdo a las prescripciones médicas (recetas) todos los días de la semana.
9. El área de admisión-estadística (historias clínicas) y admisión Unidad de Seguros debería contar con dos ventanillas de atención y un personal para cada ventanilla, para así optimizar los tiempos de espera a los pacientes, ya sean éstos para sacar historias clínicas, formatos únicos de atención, facturación y sello de las recetas.
10. El jefe de personal deberá programar la cantidad suficiente por día, en este caso médicos, para así brindar una atención de calidad al usuario, en muchas ocasiones se observa que solo está programado un médico para atender emergencias y consulta externa.



11. Los carteles, letreros y flechas deberán ser diseñados de acorde a las características principales del cartel, como son fácil de visualizar, con pocas palabras, pero entendible, además de que llame la atención. Asimismo, debería contener el mensaje el idioma castellano y el aymara así facilitar la comprensión a los pacientes. Además, se sugiere contar con un encargado de orientación al usuario para pueda explicar el flujograma de atención, tanto para consulta externa, emergencia y apoyo al diagnóstico.

12. El Hospital debe ampliar los servicios higiénicos diferenciados para varones y mujeres y discapacitados y contar con personal de limpieza permanente e incrementar la cantidad de sillas en la sala de espera para brindar una atención de calidad.

ANEXO 5. Registro de usuarios atendidos en consultorio meses de junio, julio y agosto - 2023

CONSULTORIOS	FECHA												JUNIO						
	31	16	20	23	36	27	14	15	25	21	7	20		25	13	28	22	30	10
MEDICINA	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	1	2	3	0	2	1	2	0	16
CIRUGIA	0	0	0	0	9	8	8	8	11	11	3	0	10	0	0	0	0	0	68
PEDIATRIA	3	2	1	2	4	2	0	1	3	4	0	1	12	1	3	5	11	2	57
GINECOLOGIA	6	6	5	4	7	3	5	5	8	3	0	4	10	5	4	5	17	6	103
OBSTETRICIA	2	5	0	3	0	0	2	0	0	0	0	2	5	5	5	0	5	0	34
P. FAMILIAR	7	4	8	2	4	4	8	4	7	7	1	8	12	6	1	9	9	7	108
ODONTOLOGIA	2	1	1	2	2	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	6	0	20
PSICOLOGIA	3	4	2	1	2	3	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	2	0	21
NUTRICION	9	5	9	12	14	11	8	7	15	9	2	11	22	14	13	15	25	19	220
CRED	1	3	1	0	4	4	3	1	3	1	1	0	5	0	4	5	7	4	47
ECOGRAFIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RAYOS X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
LABORATORIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	5
ADOLESCENTE	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
HOSPITALIZACION	4	4	2	1	0	0	3	6	0	3	0	0	11	2	0	0	0	3	39
EMERGENCIA	6	8	16	12	6	5	4	21	8	8	2	2	25	5	22	9	27	3	189
TOPICO	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
TAMIZAJE NEONATAL	77	61	65	66	89	69	60	68	83	68	18	50	143	51	88	71	143	54	1324



CONSULTORIOS	JULIO																														
	39	41	18	18	19	36	32	33	25	18	46	38	33	22	13	34	20	15	13	1	20	14	590								
MEDICINA	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	11								
CIRUGIA	0	0	0	0	0	0	6	8	7	12	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47								
PEDIATRIA	1	3	4	2	1	2	3	1	2	2	4	2	0	0	2	6	0	2	1	0	2	0	40								
GINECOLOGIA	6	5	5	4	1	6	5	3	1	0	6	2	6	2	5	0	4	2	3	2	1	1	69								
OBSTETRICIA	5	0	1	0	5	2	0	0	1	2	2	1	0	3	1	3	2	2	2	0	0	0	32								
P. FAMILIAR	10	14	11	14	9	9	12	9	8	4	10	14	11	6	7	8	6	18	6	12	11	209									
ODONTOLOGIA	0	3	1	1	0	3	1	2	1	0	3	1	1	2	0	0	0	3	1	0	0	23									
PSICOLOGIA	3	1	2	3	3	5	1	7	0	4	4	3	1	1	0	3	2	4	1	3	0	51									
NUTRICION	9	18	20	4	15	11	8	4	11	6	7	5	8	7	12	7	8	8	11	7	9	195									
CRED	1	0	4	0	1	5	3	2	0	2	2	3	3	0	3	0	2	0	0	1	0	32									
ECOGRAFIA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2									
RAYOS X	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	8									
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3									
ADOLESCENTE	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	6									
HOSPITALIZACION	3	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	3	1	0	1	2	1	1	3	0	0	21									
EMERGENCIA	11	7	10	7	20	14	28	22	17	23	13	21	8	3	23	9	5	11	4	4	2	262									
TOPICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									
TAMIZAJE NEONATAL	88	93	81	55	95	93	101	85	68	103	102	93	62	39	93	55	47	63	33	55	37	1541									



CONSULTORIOS	AGOSTO												TOTAL									
	21	18	29	21	24	12	8	9	24	28	31	21	15	24	17	27	22	27	18	22	10	428
MEDICINA	2	0	0	0	0	0	2	0	1	2	0	1	0	2	0	1	2	1	0	1	0	15
CIRUGIA	0	0	1	2	4	2	0	0	3	5	7	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	37
PEDIATRIA	3	3	0	6	3	2	2	1	2	2	0	4	1	3	0	1	0	0	4	3	0	40
GINECOLOGIA	5	5	7	8	7	3	6	1	2	3	8	7	5	5	2	7	3	2	2	1	4	93
OBSTETRICIA	3	1	2	1	4	2	3	1	1	1	2	0	1	4	1	1	0	2	3	3	0	96
P. FAMILIAR	9	11	8	10	10	11	7	2	4	3	4	10	3	6	7	6	3	4	6	7	9	140
ODONTOLOGIA	4	1	3	1	0	2	0	0	1	1	3	1	1	3	0	4	2	2	2	2	1	34
PSICOLOGIA	0	4	2	0	6	2	1	0	2	0	5	3	0	1	1	2	1	1	1	1	1	34
NUTRICION	3	6	9	14	18	6	11	9	12	8	10	8	7	8	6	7	6	3	7	3	13	174
CRED	3	4	2	1	0	0	1	0	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	0	0	32
ECOGRAFIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RAYOS X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4
ADOLESCENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
EMERGENCIA	1	2	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	2	2	0	1	3	1	1	18
TOPICO	5	9	13	12	15	17	4	5	8	10	13	15	12	4	9	14	9	10	10	5	5	204
TAMIZAJE NEONATAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	59	64	76	76	92	60	46	29	64	66	87	80	54	63	48	73	52	55	58	50	44	1296



ANEXO 6. Fotografías de aplicación del instrumento







ANEXO 7. Data procesada del cuestionario aplicado a los usuarios del Hospital de

Apoyo Yunguyo

ID	EDAD	GÉNERO	VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL													
			D1: COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR							D2: FUNCIONES Y TAREAS						
			DLCT1	DLCT2	DLCT3	DLCT4	DLCT5	DLCT6	DLCT7	DLCT8	DLFT1	DLFT2	DLFT3	DLFT4	DLFT5	DLFT6
1	Más de 61 años	Masculino	4	5	5	5	2	4	4	4	2	1	4	4	3	
2	Menos o igual a 20 años	Femenino	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	3	3	3	
3	Más de 31 menos de 40	Femenino	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	Más de 51 menos de 60	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	Menos o igual a 20 años	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	Más de 61 años	Masculino	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	
7	Más de 31 menos de 40	Masculino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
8	Más de 61 años	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	Más de 61 años	Masculino	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	
10	Más de 51 menos de 60	Femenino	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
11	Más de 61 años	Masculino	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	
12	Más de 61 años	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	Más de 61 años	Femenino	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
14	Más de 51 menos de 60	Femenino	4	4	5	5	3	4	5	5	1	3	4	5	4	
15	Más de 21 menos de 30	Femenino	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	Más de 21 menos de 30	Femenino	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	Más de 31 menos de 40	Femenino	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
18	Más de 61 años	Masculino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	
21	Más de 31 menos de 40	Masculino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
22	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	Más de 21 menos de 30	Masculino	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	
24	Más de 21 menos de 30	Femenino	1	1	2	5	1	2	3	3	1	5	1	1	1	
25	Más de 21 menos de 30	Femenino	1	1	2	5	1	1	2	2	1	1	2	2	2	
26	Más de 41 menos de 50	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	
27	Más de 51 menos de 60	Masculino	4	4	4	5	3	4	5	5	1	3	4	5	5	
28	Más de 21 menos de 30	Femenino	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
29	Más de 31 menos de 40	Masculino	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
31	Más de 21 menos de 30	Masculino	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	
32	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
33	Más de 21 menos de 30	Femenino	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	3	4	5	
34	Más de 41 menos de 50	Femenino	1	1	3	3	1	3	1	1	4	4	1	1	5	
35	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	1	
37	Más de 51 menos de 60	Masculino	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	Más de 41 menos de 50	Masculino	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
39	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	

		VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL															
		D1: COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR								D2: FUNCIONES Y TAREAS							
ID	EDAD	GÉNERO	DLCT1	DLCT2	DLCT3	DLCT4	DLCT5	DLCT6	DLCT7	DLCT8	DLFT1	DLFT2	DLFT3	DLFT4	DLFT5	DLFT6	
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
40	Más de 31 menos de 40	Femenino	1	4	4	5	5	1	4	5	1	3	3	5	1	3	
41	Más de 31 menos de 40	Masculino	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
43	Más de 21 menos de 30	Masculino	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
44	Más de 51 menos de 60	Femenino	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	3	4	5	5	
45	Más de 21 menos de 30	Femenino	1	2	3	3	5	1	3	1	4	4	1	1	5	3	
46	Más de 31 menos de 40	Femenino	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
47	Más de 61 años	Masculino	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
48	Más de 41 menos de 50	Femenino	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	3	1	4	
49	Más de 61 años	Femenino	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
50	Más de 61 años	Femenino	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	Más de 41 menos de 50	Femenino	4	4	5	2	2	4	4	5	5	5	5	2	2	4	
52	Más de 61 años	Masculino	1	4	4	5	5	1	4	5	1	3	3	5	1	3	
53	Más de 41 menos de 50	Femenino	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	Más de 61 años	Femenino	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
55	Más de 41 menos de 50	Femenino	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	
56	Más de 61 años	Femenino	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
57	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
58	Más de 41 menos de 50	Femenino	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
59	Más de 61 años	Masculino	4	4	5	4	5	3	4	5	1	3	4	5	5	3	
60	Más de 31 menos de 40	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	4	
61	Más de 21 menos de 30	Masculino	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	
62	Más de 61 años	Femenino	1	1	1	3	5	1	2	3	1	5	1	1	1	1	
63	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	3	
64	Más de 61 años	Masculino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	Más de 51 menos de 60	Femenino	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
66	Menos o igual a 20 años	Femenino	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
67	Más de 51 menos de 60	Femenino	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
68	Más de 61 años	Masculino	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
69	Más de 51 menos de 60	Femenino	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	Más de 61 años	Masculino	4	5	5	5	5	2	5	5	4	3	4	3	4	3	
71	Más de 61 años	Femenino	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
72	Más de 21 menos de 30	Masculino	4	4	5	3	4	3	4	4	1	3	4	5	4	3	
73	Más de 51 menos de 60	Masculino	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
74	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
75	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	
76	Más de 21 menos de 30	Femenino	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
77	Más de 31 menos de 40	Masculino	3	4	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	3	
78	Más de 61 años	Femenino	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	

		VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL																				
ID	EDAD	GÉNERO	D1: COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR										D2: FUNCIONES Y TAREAS									
			DLCT1	DLCT2	DLCT3	DLCT4	DLCT5	DLCT6	DLCT7	DLCT8	DLFT1	DLFT2	DLFT3	DLFT4	DLFT5	DLFT6						
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14						
118	Más de 41 menos de 50	Masculino	4	4	5	2	2	4	4	5	4	4	3	2	2	3						
119	Menos o igual a 20 años	Masculino	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3						
120	Menos o igual a 20 años	Masculino	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3						
121	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	3	3	4	4	1	3	3	1	3	3	3	1	3						
122	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4						
123	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3						
124	Más de 31 menos de 40	Femenino	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
125	Más de 61 años	Femenino	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2						
126	Más de 61 años	Femenino	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4						
127	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3						
128	Menos o igual a 20 años	Femenino	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	1	3						
129	Menos o igual a 20 años	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5						
130	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	4						
131	Más de 61 años	Masculino	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4						
132	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3						
133	Más de 31 menos de 40	Masculino	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3						
134	Más de 41 menos de 50	Femenino	1	1	3	3	5	1	3	1	4	4	1	1	5	3						
135	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5						
136	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	3	1	4						
137	Más de 51 menos de 60	Masculino	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2						
138	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3						
139	Más de 41 menos de 50	Masculino	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4						
140	Más de 31 menos de 40	Femenino	4	4	4	5	5	1	4	5	1	3	5	5	1	3						
141	Más de 21 menos de 30	Femenino	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4						
142	Más de 21 menos de 30	Femenino	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4						
143	Más de 21 menos de 30	Masculino	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3						
144	Más de 31 menos de 40	Masculino	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3						
145	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3						
146	Más de 61 años	Femenino	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4						
147	Más de 61 años	Femenino	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2						
148	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3						
149	Más de 21 menos de 30	Femenino	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	3	4	5	5						
150	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3						
151	Menos o igual a 20 años	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
152	Más de 51 menos de 60	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
153	Más de 31 menos de 40	Femenino	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3						
154	Menos o igual a 20 años	Femenino	2	2	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3						
155	Más de 61 años	Masculino	4	5	5	5	5	2	4	4	2	1	4	4	4	3						
156	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3						

ID		VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL																			
		D1: COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR										D2: FUNCIONES Y TAREAS									
		DLCT1	DLCT2	DLCT3	DLCT4	DLCT5	DLCT6	DLCT7	DLCT8	DLCT9	DLCT10	DLFT1	DLFT2	DLFT3	DLFT4	DLFT5	DLFT6				
GÉNERO		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14						
157	Más de 61 años	Femenino	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2						
158	Más de 61 años	Femenino	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4						
159	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3						
160	Más de 31 menos de 40	Masculino	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3						
161	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3						
162	Más de 31 menos de 40	Masculino	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3						
163	Menos o igual a 20 años	Femenino	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3						
164	Más de 21 menos de 30	Masculino	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3						
165	Más de 21 menos de 30	Femenino	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4						
166	Más de 31 menos de 40	Femenino	4	4	4	5	1	4	5	1	3	5	5	1	3						
167	Más de 41 menos de 50	Masculino	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	2	2	4						
168	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3						
169	Más de 41 menos de 50	Femenino	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3						
170	Más de 51 menos de 60	Masculino	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2						
171	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	3	1	4						
172	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3						
173	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5						
174	Más de 41 menos de 50	Femenino	1	1	3	3	5	1	3	1	4	1	1	5	3						
175	Más de 61 años	Masculino	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4						
176	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	4						
177	Menos o igual a 20 años	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5						
178	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3						
179	Menos o igual a 20 años	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3						
180	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3						
181	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4						
182	Más de 21 menos de 30	Masculino	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3						
183	Menos o igual a 20 años	Masculino	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3						
184	Más de 31 menos de 40	Femenino	1	1	3	3	4	3	3	1	3	4	4	1	3						
185	Más de 41 menos de 50	Femenino	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3						
186	Más de 41 menos de 50	Femenino	2	2	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	4						
187	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3						
188	Más de 31 menos de 40	Masculino	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3						
189	Más de 51 menos de 60	Masculino	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3						
190	Más de 21 menos de 30	Femenino	4	4	4	4	2	4	5	3	4	3	4	5	5						
191	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3						
192	Menos o igual a 20 años	Femenino	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4						
193	Más de 31 menos de 40	Femenino	1	1	3	3	4	1	1	4	4	1	1	4	3						
194	Más de 31 menos de 40	Femenino	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3						
195	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3						

		VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL														
ID	EDAD	GÉNERO	D1: COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR										D2: FUNCIONES Y TAREAS			
			DLCT1	DLCT2	DLCT3	DLCT4	DLCT5	DLCT6	DLCT7	DLCT8	DLFT1	DLFT2	DLFT3	DLFT4	DLFT5	DLFT6
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
235	Más de 61 años	Femenino	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
236	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
237	Más de 41 menos de 50	Femenino	2	2	3	3	2	3	3	3	1	4	3	3	3	4
238	Más de 61 años	Masculino	4	5	5	5	5	2	5	5	4	3	4	3	4	3
239	Más de 41 menos de 50	Masculino	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3
240	Más de 61 años	Femenino	1	1	1	3	5	1	2	3	1	5	1	1	1	1
241	Menos o igual a 20 años	Masculino	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
242	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
243	Más de 21 menos de 30	Masculino	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	2	2	4	3
244	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
245	Más de 31 menos de 40	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	4
246	Menos o igual a 20 años	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3
247	Menos o igual a 20 años	Masculino	5	5	5	5	3	3	5	5	1	5	5	5	1	3
248	Más de 61 años	Masculino	4	4	5	4	5	3	4	5	1	3	4	5	5	3
249	Menos o igual a 20 años	Femenino	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	1	3
250	Más de 41 menos de 50	Femenino	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
251	Menos o igual a 20 años	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
252	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
253	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	4
254	Más de 61 años	Masculino	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
255	Más de 21 menos de 30	Femenino	1	1	1	2	5	1	2	3	1	5	1	1	1	1
256	Más de 21 menos de 30	Femenino	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
257	Más de 21 menos de 30	Masculino	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	3
258	Más de 31 menos de 40	Femenino	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
259	Más de 41 menos de 50	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	Más de 61 años	Masculino	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
261	Más de 61 años	Masculino	1	4	4	5	5	1	4	5	1	3	5	5	1	3
262	Más de 41 menos de 50	Femenino	1	1	3	3	5	1	3	1	4	4	1	1	5	3
263	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
264	Más de 41 menos de 50	Femenino	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4
265	Más de 41 menos de 50	Femenino	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	3	1	4
266	Más de 51 menos de 60	Masculino	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2
267	Más de 61 años	Femenino	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
268	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
269	Más de 51 menos de 60	Masculino	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
270	Más de 41 menos de 50	Masculino	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	2	2	2	4
271	Más de 31 menos de 40	Femenino	4	4	4	5	5	1	4	5	1	3	5	5	1	3
272	Más de 21 menos de 30	Femenino	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
273	Más de 21 menos de 30	Femenino	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4

		VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL																
ID	EDAD	GÉNERO	D1: COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR								D2: FUNCIONES Y TAREAS							
			DLCT1	DLCT2	DLCT3	DLCT4	DLCT5	DLCT6	DLCT7	DLCT8	DLFT1	DLFT2	DLFT3	DLFT4	DLFT5	DLFT6		
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		
274	Más de 21 menos de 30	Masculino	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3		
275	Más de 21 menos de 30	Femenino	1	1	3	3	4	1	3	1	4	4	1	1	5	3		
276	Más de 31 menos de 40	Masculino	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
277	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
278	Más de 61 años	Femenino	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4		
279	Más de 61 años	Femenino	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2		
280	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3		
281	Más de 51 menos de 60	Femenino	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	3	4	5	5		
282	Más de 21 menos de 30	Masculino	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3		
283	Más de 61 años	Femenino	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2		
284	Más de 41 menos de 50	Femenino	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	3	1	4		
285	Más de 51 menos de 60	Femenino	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
286	Más de 51 menos de 60	Masculino	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3		
287	Más de 51 menos de 60	Femenino	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
288	Menos o igual a 20 años	Femenino	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
289	Más de 51 menos de 60	Femenino	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
290	Más de 61 años	Masculino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
291	Más de 51 menos de 60	Femenino	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3		
292	Más de 41 menos de 50	Masculino	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	3		
293	Más de 21 menos de 30	Femenino	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5		
294	Más de 61 años	Masculino	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	3		
295	Más de 21 menos de 30	Femenino	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5		
296	Más de 51 menos de 60	Femenino	4	4	5	4	5	3	4	5	1	3	4	5	4	3		
297	Más de 31 menos de 40	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
298	Más de 61 años	Masculino	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3		
299	Más de 41 menos de 50	Masculino	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
300	Más de 61 años	Femenino	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4		
301	Más de 21 menos de 30	Masculino	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3		

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	D1: CONFIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD					D4: EMPATÍA					D5: ASPECTOS TANGIBLES				
	SUCOM1 P15	SUCOM2 P16	SUCOM3 P17	SUCOM4 P18	SUCOM5 P19	SUCR1 P20	SUCR2 P21	SUCR3 P22	SUCR4 P23	SUSEG1 P24	SUSEG2 P25	SUSEG3 P26	SUSEG4 P27	SUEM1 P28	SUEM2 P29	SUEM3 P30	SUEM4 P31	SUEM5 P32	SUAT1 P33	SUAT2 P34	SUAT3 P35	SUAT4 P36			
1	4	5	5	2	2	4	2	1	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5			
2	3	3	3	1	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3			
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3			
8	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3			
9	5	5	5	1	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	3	3	5			
10	5	5	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	3	5			
11	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
12	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
13	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	3	3	3			
14	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5			
15	5	5	5	1	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5			
16	5	5	5	1	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5			
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
20	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3			
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
22	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3			
23	5	5	5	1	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	3	3	5			
24	3	1	1	1	1	5	5	1	2	4	1	1	1	1	1	5	3	1	1	3	1	3			
25	5	5	5	1	3	1	1	1	3	4	3	1	3	4	1	3	1	1	3	1	1	2			
26	4	4	4	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4			
27	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4			
28	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	3	3	3			
29	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
30	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
31	5	5	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	5			
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
33	4	4	1	2	3	3	3	1	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	2	5	5	5			
34	5	5	5	1	5	4	2	2	1	5	5	2	5	4	1	3	1	1	1	1	5	5			
35	5	5	5	1	2	3	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	1	2	2	5	5	5			
36	3	5	3	1	5	3	4	3	2	5	1	4	3	5	5	3	3	4	1	5	4	4			
37	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3			
38	5	5	5	4	2	5	2	4	1	5	2	5	3	5	5	1	5	3	4	3	1	5			
39	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3			

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	D1: CONFIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD					D4: EMPATÍA					D5: ASPECTOS TANGIBLES				
	SUCOM1	SUCOM2	SUCOM3	SUCOM4	SUCOM5	SUCR1	SUCR2	SUCR3	SUCR4	SUCR4	SUSEG1	SUSEG2	SUSEG3	SUSEG4	SUSEG4	SUEM1	SUEM2	SUEM3	SUEM4	SUEM6	SUAT1	SUAT2	SUAT3	SUAT4	
40	4	2	2	2	2	3	3	1	1	1	5	2	1	1	1	2	4	4	3	3	4	2	3	4	
41	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
44	4	4	1	2	3	3	3	1	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	5	5	
45	5	5	3	1	5	4	2	1	1	1	5	2	5	3	3	3	5	4	1	3	1	1	5	5	
46	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	
47	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	1	5	3	
48	3	5	3	2	5	3	4	3	2	5	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	
49	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	
51	4	5	3	4	2	5	2	2	1	2	2	5	2	2	5	5	1	5	3	4	4	3	1	4	
52	4	2	2	2	2	3	3	1	1	1	5	1	1	1	1	2	4	4	3	4	2	2	3	4	
53	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
54	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	5	5	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	2	5	
56	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	3	3	
59	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
60	3	4	4	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	
61	5	5	5	1	1	3	1	1	3	3	4	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2	
62	3	1	1	1	1	5	5	1	2	2	3	1	1	1	1	1	5	5	5	3	1	1	3	3	
63	5	5	5	1	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	5	3	5		
64	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
70	5	5	5	1	2	5	5	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	
71	4	4	4	1	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	
72	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
73	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	
74	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
75	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
76	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
77	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	
78	4	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	D1: CONFIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD					D4: EMPATÍA					D5: ASPECTOS TANGIBLES				
	SUCOM1 P15	SUCOM2 P16	SUCOM3 P17	SUCOM4 P18	SUCOM5 P19	SUCR1 P20	SUCR2 P21	SUCR3 P22	SUCR4 P23	SUCR5 P24	SUSEG1 P25	SUSEG2 P26	SUSEG3 P27	SUSEG4 P28	SUSEG5 P29	SUEM1 P30	SUEM2 P31	SUEM3 P32	SUEM4 P33	SUEM5 P34	SUAT1 P35	SUAT2 P36	SUAT3 P37	SUAT4 P38	
79	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
80	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	
81	3	3	4	3	4	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	
82	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
84	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
85	3	4	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	
86	3	4	3	1	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
87	3	2	2	2	2	3	3	1	1	4	1	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
88	3	4	4	2	2	3	2	1	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
89	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	
92	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	4	4	3	1	4	3	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	1	1	1	4	4	
94	4	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	1	2	2	2	3	4	4	
95	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
96	3	4	3	1	4	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	
97	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
98	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
99	4	2	2	2	2	3	3	1	1	4	1	1	1	1	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	
100	3	4	3	3	2	4	2	2	1	2	2	4	2	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3	3	
101	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	
102	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
103	3	3	3	2	3	3	2	2	1	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	
104	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
105	3	4	3	1	4	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	
106	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	
107	4	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	1	1	2	2	2	4	4	
108	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	4	3	1	4	3	2	1	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	1	1	4	4	4	
110	4	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	
111	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
114	3	4	4	2	2	3	2	1	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
115	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	4	3	1	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
117	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	D1: CONFIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD					D4: EMPATÍA					D5: ASPECTOS TANGIBLES								
	SUCOM1	SUCOM2	SUCOM3	SUCOM4	SUCOM5	SUCR1	SUCR2	SUCR3	SUCR4	P20	SUCR1	SUCR2	SUCR3	SUCR4	P21	SUSEG1	SUSEG2	SUSEG3	SUSEG4	P24	SUEM1	SUEM2	SUEM3	SUEM4	SUEM5	SUAT1	SUAT2	SUAT3	SUAT4
157	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
159	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	4	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
162	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
163	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
165	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
166	4	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	5	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	4	4	2	3	3	4
167	4	5	3	4	2	5	2	2	1	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	4	3	1	5	4	5
168	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
169	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
171	3	5	3	3	1	5	3	4	3	3	3	2	5	1	4	3	5	3	3	5	5	5	3	4	4	1	5	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	5	5	5	1	2	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	3	4	4	1	2	2	5	5	5
174	5	5	3	1	5	4	2	1	1	4	2	1	1	5	5	5	2	5	5	3	5	4	1	3	1	1	5	5	5
175	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	5	5	5	1	2	5	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	2	5	3	5	3	5
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
179	5	5	5	1	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	5	5	1	5	5	3	3	3	3
180	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
182	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
183	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
184	4	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
186	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
187	3	4	4	2	2	3	2	1	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
188	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
189	3	4	3	3	2	4	2	2	1	4	2	2	1	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
190	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4
191	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
192	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
193	4	4	3	1	4	3	2	1	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	4	4
194	4	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4
195	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	D1: CONFIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD					D4: EMPATÍA					D5: ASPECTOS TANGIBLES				
	SUCOM1	SUCOM2	SUCOM3	SUCOM4	SUCOM5	SUCR1	SUCR2	SUCR3	SUCR4	SUSEG1	SUSEG2	SUSEG3	SUSEG4	SUEM1	SUEM2	SUEM3	SUEM4	SUEM5	SUAT1	SUAT2	SUAT3	SUAT4			
P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36				
196	3	4	3	1	4	3	4	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4			
197	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3			
198	4	5	5	2	2	4	2	1	3	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	5			
199	3	3	3	1	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5			
200	4	4	4	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	4			
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
203	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
205	4	4	1	2	3	3	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5			
206	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3			
207	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3			
208	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4			
209	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
210	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
211	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4			
212	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4			
213	4	4	4	1	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4			
214	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3			
215	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5			
216	4	4	1	2	3	3	3	1	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4			
217	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4			
218	4	4	1	2	3	3	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5			
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
220	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
221	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3			
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
223	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3			
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
225	3	3	3	1	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5			
226	4	5	5	2	2	4	2	1	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	5			
227	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3			
228	3	4	3	1	4	3	4	3	2	4	1	3	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4			
229	4	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	1	1	2	2	4	4	4			
230	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	3			
231	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4			
232	4	4	3	1	4	3	2	1	2	4	4	2	4	4	3	2	3	1	1	4	4	4			
233	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4			
234	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3			

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	D1: CONFIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD					D4: EMPATIA					D5: ASPECTOS TANGIBLES				
	SUCOM1	SUCOM2	SUCOM3	SUCOM4	SUCOM5	SUCR1	SUCR2	SUCR3	SUCR4	SUCR5	SUSEG1	SUSEG2	SUSEG3	SUSEG4	SUEM1	SUEM2	SUEM3	SUEM4	SUEM5	SUATI1	SUATI2	SUATI3	SUATI4		
235	4	4	4	1	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3		
236	3	4	4	2	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4		
237	3	4	3	1	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4		
238	5	5	5	1	2	5	5	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
239	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4		
240	3	1	1	1	1	5	5	1	2	3	1	1	1	1	1	5	5	5	3	1	1	1	3		
241	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4		
242	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
243	5	5	5	1	1	3	3	1	3	4	3	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	3	2		
244	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
245	3	4	4	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4		
246	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3		
247	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5		
248	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5		
249	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3		
250	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	3	3		
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3		
252	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
253	5	5	5	1	2	5	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	2	2	3	5	3	5		
254	5	5	5	1	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	3	5	3	5		
255	3	1	1	1	1	5	5	1	2	3	1	1	1	1	1	5	5	5	3	1	1	3	3		
256	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
257	5	5	5	1	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5		
258	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
259	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
260	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
261	4	2	2	2	2	3	3	1	1	5	1	1	1	1	2	4	3	3	4	2	2	3	4		
262	5	5	3	1	5	4	2	1	1	5	5	2	5	3	5	4	1	3	1	1	1	5	5		
263	5	5	5	1	2	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	1	2	2	2	5	5		
264	4	5	3	4	2	5	2	2	2	2	2	5	2	5	5	5	1	5	3	4	3	1	4		
265	3	5	3	1	5	3	4	3	2	5	1	4	3	3	5	5	5	3	4	4	1	5	4		
266	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3		
267	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3		
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3		
269	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
270	4	5	3	4	2	5	2	2	1	3	3	5	3	3	5	5	1	5	3	4	3	1	5		
271	4	2	2	2	2	3	3	3	1	5	1	1	1	1	2	4	4	3	4	4	2	3	4		
272	5	5	5	1	2	3	3	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5	1	1	2	2	5	5		
273	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3		

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	D1: CONFIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD					D4: EMPATIA					D5: ASPECTOS TANGIBLES				
	SUCOM1 P16	SUCOM2 P16	SUCOM3 P17	SUCOM4 P18	SUCOM5 P19	SUCR1 P20	SUCR2 P21	SUCR3 P22	SUCR4 P23	SUCR5 P24	SUSEG1 P25	SUSEG2 P25	SUSEG3 P26	SUSEG4 P27	SUEM1 P28	SUEM2 P29	SUEM3 P30	SUEM4 P31	SUEM5 P32	SUATI1 P33	SUATI2 P34	SUATI3 P35	SUATI4 P36		
274	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
275	5	5	3	1	5	4	2	1	1	5	5	2	5	3	3	5	4	1	3	1	1	5	5		
276	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3		
277	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
278	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4		
279	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4		
280	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4		
281	4	4	1	2	3	3	3	1	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	2	5	5		
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
283	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3		
284	3	5	3	1	5	3	4	3	2	5	1	4	3	3	5	5	3	3	4	1	5	5	4		
285	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3		
286	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
287	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
288	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
289	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
290	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
291	5	5	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	3	5		
292	5	5	5	1	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	3	5		
293	5	5	5	1	2	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5		
294	5	5	5	1	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	3	5		
295	5	5	5	1	2	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5		
296	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5		
297	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3		
298	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
299	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
300	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	3	3		
301	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3		



ANEXO 8. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Zaida Mariné Calsina Espinoza
identificado con DNI 73789614 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“Desempeño Laboral y su Relación con la Satisfacción del Usuario del
Hospital de Apoyo Yunguyo en el Periodo 2023”

” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 26 de Agosto del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 9. Autorización para el depósito repositorio institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Zaida Marine Calsina Espinoza
, identificado con DNI 73789614 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"Desempeño laboral y su Relación con la Satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo en el Periodo 2023"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 26 de Agosto del 2024


EIRMA (obligatoria)



Huella