

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

POGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL  
USUARIO, ESSALUD BARRANCA - 2019”

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autora:

Bach. Ida Yosely Henríquez Bustamante

Asesora:

Mg. Yesenia Avila Alcalde

Huacho – Perú

2020

## PALABRAS CLAVES

Tema	Desempeño laboral, calidad de servicio
Especialidad	Gestión Pública

## KEYWORDS

Topic	Labor Performance, Quality of Service
Specialty	Public Management

### Línea de investigación del VRI

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sud Área	Disciplina
Gerencia Estratégica	Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Economía

### Research line of VRI.

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sud Área	Disciplina
Management Strategic	Social sciences	Economy and management	Economy

Desempeño laboral y calidad de servicio al usuario, en EsSalud  
Barranca -2019

Work performance and quality of service to the user, in EsSalud  
Barranca -2019

## **RESUMEN**

Esta investigación tuvo como objetivo general, describir como el desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en ESSALUD Barranca, 2019.

La investigación fue básica de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 1800 usuarios y una muestra ajustada de 180 usuarios, como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron procesados mediante tablas y gráficos, aplicando el SPSS versión 25.

Se obtuvo como resultado en cuanto al nivel del desempeño laboral de los trabajadores manifiestan un 50% que nunca existe buen liderazgo y menos existe buena comunicación constante con su personal, asimismo la calidad de los servicios el 70% consideran que se tienen preferencias por otros usuarios y no tratan a todos por igual y menos son empáticos en cuanto a las necesidades de los usuarios tal como lo dice un 100%, y si analizamos la relación directa un 89.7% indican que por no contar con una infraestructura adecuada no permite obtener buenos resultados.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to describe how job performance is directly related to the quality of user service in ESSALUD Barranca, 2019.

The research was basic of a descriptive type, of a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 1800 users and an adjusted sample of 180 users. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results were processed using tables and graphics, applying SPSS version 25.

It was obtained as a result in terms of the level of work performance of the workers, 50% state that there is never good leadership and less there is good constant communication with their staff, also the quality of the services 70% consider that they have preferences for other users and they do not treat everyone equally and are less empathetic in terms of the needs of the users, as 100% say, and if we analyze the direct relationship, 89.7% indicate that not having an adequate infrastructure does not allow obtaining good results .



## INDICE

Palabras claves.....	i
Título.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice.....	v
CAPITULO I: Introducción	
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	2
1.2 Fundamentación científica.....	8
1.3. Justificación de la Investigación.....	17
1.4.Problema.....	18
1.5.Conceptualización y Operacionalización de Variables.....	18
1.6. Hipótesis.....	20
1.7. Objetivos.....	21
CAPITULO II: Metodología	
2.1. Material y método.....	23
2.2. Población y muestra.....	24
2.3. Técnica e instrumento de investigación.....	25
CAPITULO III:	
Resultados.....	27
CAPITULO IV: Análisis y Discusión.....	
50	
CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones.....	
56	
Referencias Bibliográficas.....	61
Anexos.....	64

# **CAPITULO I**

## **Introducción**



## **I. INTRODUCCION:**

### **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

#### **Antecedentes Internacionales:**

**Mackliff, E. (2016)**, en la cual el autor tiene como objetivo general deducir la influencia entre de los factores del desempeño laboral y la calidad de servicio a los usuarios del BanEcuador del cantón Urdaneta; del mismo modo la metodología de la presente investigación, es de enfoque cuantitativo y su nivel de investigación es el estudio descriptivo, teniendo como conclusión El desempeño laboral de las secretarias del BanEcuador y la atención al usuario o cliente son uno de los principales requisitos para el desarrollo de dicha Institución. Dar un servicio bueno no basta si el usuario no lo distingue, para ello es necesario tener en cuenta aspectos importantes tales como la cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personalizada, puesto que en lo analizado e investigado se puede observar la insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al servicio brindado. Teniendo como recomendación general mejorar el servicio al usuario en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo, consolidando los valores como la cortesía, empatía, respeto y amabilidad de esta manera se genera y se demuestra interés por el cliente brindando un servicio eficaz.

**Arcos, F (2015)**, concluye que utilizo preguntas para calcular la satisfacción laboral, para ello trazaron dimensiones como, satisfacción, motivación y manejo de jerarquía, se observó que los colaboradores cuentan con un nivel alto de agrado en la financiera. La mayor parte de los colaboradores están complacidos, mientras solo algunos están

descontentos con su puesto, porque no se les proporciona igualdad de oportunidades, sus labores se pueden volver rutinaria y se evidencia empatía entre compañeros de trabajo así mismo esto tiene como consecuencia la falta de trabajo en equipo y gracias a esta investigación se comprende los niveles de satisfacción y apreciaciones para mejoras.

**Arizmendi, T. (2015)** se investigó la conexión entre el clima organizacional en la motivación de los colaboradores en la Universidad Autónoma de México. Tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación se realizó una encuesta en la tienda de autoservicio. Instrumentos: Se emplearon dos instrumentos de Escala de clima organizacional e escala de motivación al logro (EOL). Resultados: se identificó que existe conexión positiva y significativa entre clima organizacional y motivación al logro.

**Sánchez, J. (2015)** sostiene que, la producción de la Empresa es muy buena y estamos satisfechos con los logros, este resultado se obtuvo porque se creó estabilidad laboral alta por ello el nivel de satisfacción es juicioso, los colaboradores están complacidos ya que se les brinda mayor valor al sueldo, horario y estabilidad laboral y esto se refleja en el colaborador teniendo como resultado mayor producción, se puede estimar como un colaborador comprometido y estos tipos de desempeños, son los de mayor interés para la gerencia. Se asume que los elementos para un mejor desempeño para el empleador, se debe tener en consideración lo siguiente: la estabilidad, la seguridad, gratificaciones y reconocimientos.

**Sum, M. (2015)**, planteó, como la motivación favorece a los colaboradores a efectuar sus labores, responsabilidades y un servicio de calidad, indicando que teniendo un personal motivado se obtendrá mayor producción y los resultados serán óptimos. Es importante la motivación para un buen desempeño de los colaboradores, por ello que es de utilidad determinar el grado de influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal. Así mismo existe una formulación si la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores, teniendo como justificación que muchas veces lo colaboradores no laboran a gusto. También, se demostró a través de este estudio que la motivación si influye en el desempeño laboral. Este estudio justifica en que la motivación a las labores es importante y determinan un indicador verdadero para un buen desempeño laboral, en cambio, los logros y resultados apuntan a determinar el nivel de motivación en los colaboradores.

Las conclusiones de este estudio indican que los colaboradores adquieren una motivación por sus jefes, ayuda a que logren un buen desempeño laboral. Los resultados son propicios para probar este estudio basándose en las estadísticas para demostrar su significación y confiabilidad.

#### **Antecedentes Nacionales:**

**Gonzales, S. et al (2019)**, en la cual los autores plantean el siguiente finalidad, determinar como el desempeño laboral de los colaboradores administrativos se vincula con la calidad del servicio en el Hospital

Regional de Pucallpa; del mismo modo la metodología del presente trabajo es Descriptivo correlacional, teniendo como conclusión que dichas variables son directa ni significativa, indicando que los trabajadores no cumplen las actividades en el tiempo programado, tampoco utilizan los recursos en forma eficiente, no muestran todas sus habilidades y destrezas, lo que no les permite lograr los resultados establecidos, siendo una de sus recomendaciones hacia la alta dirección del Hospital Regional de Pucallpa, debe gestionar en lo posible el mejoramiento de los elementos tangibles, propiciar acciones de confiabilidad de servicio con los usuarios, sensibilizar al personal para que brinde un mejor trato y respuestas efectivas a los usuarios, con el objetivo de revertir los resultados de calidad del servicio de nivel bajo e intermedio a niveles altos.

**Amaya, M. (2016)**, en la cual el autor plantea el siguiente objetivo, establecer como del desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores del distrito de Lurin; del mismo modo la metodología de esta investigación, es hipotético- deductivo, teniendo como resultado que las variables, según los resultados hallados, la presente investigación, se asocia con la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín - 2016, cumpliendo la hipótesis general, se concluye que se encuentra relación estadísticamente significativa moderada, teniendo como recomendación promover la capacitación y el perfeccionamiento constante del desempeño de sus colaboradores, y eso se debe de observar en el empeño que acepten todos, desde las autoridades de mayor rango y todos los colaboradores, porque un buen desempeño dejara resultados o productos de calidad, y serán en beneficio del municipio, se verá reflejado en la satisfacción del usuario final, que es la población del distrito. Es necesario a través de

una capacitación planificada con anticipación, se realicen sistemas de formación continua semestralmente, poniendo como tema principal, la gestión para resultados.

**Miranda, H. (2017)**, realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar como la satisfacción de los usuarios tiene similitud con la calidad de servicio de la entidad bancaria de la localidad de Huancayo. La metodología aplicada fue de esquema no experimental, de corte transversal, cualitativa y correlacional. Se realizó una encuesta a 339 usuarios el cual se pudo observar que los usuarios tienen buena apreciación probando que los consumidores habituales comprenden entre los 18 a 60 años, también se observa que los colaboradores brindan en su atención amabilidad y rapidez, y no tienen preferencias, expresan conocimientos de los bienes y servicios que realizan, tienen don en la atención y el manejo de los recursos brindando consultas y rapidez en sus labores. posteriormente de la investigación se asegura lo siguiente: los componentes de la calidad de servicio se perciben y se compara reiteradas veces generando perspectiva sobre un servicio en particularidad en los usuarios, sus expectativas bajan cuando no se atiende con rapidez y observan servicios y productos de mala calidad por ello no estarán complacidos con el banco. Se determinó que existe evidencia estadística que determina una correspondencia directa con un nivel de significancia del 5%.

**Rosas, M. (2017)**, en la cual el autor plantea en su objetivo específico, determinar como la calidad de trabajo incide en la calidad del servicio en la Financiera efectiva – sede Huánuco; del mismo modo la metodología de la presente investigación, es de enfoque cuantitativo y su nivel de investigación es el estudio descriptivo, teniendo como

conclusión que la calidad de trabajo, incide con la calidad de servicio, porque los porcentajes están casi en el mismo nivel, de la FINANCIERA EFECTIVA S.A. Huánuco 2017. En base a los resultados que muestra el grafico N° 05 donde se observa que el 55.56 %, de los encuestados respondieron que los trabajadores siempre realizan su trabajo con una clara definición de resultados esperados, con la menor cantidad de errores posibles, y un 38,89% frecuentemente, lo cual se incide con un 67,42% de los encuestados que siempre perciben una buena calidad de servicio que brinda la Financiera, en tal sentido podemos decir que en su mayoría los trabajadores laboran con una clara definición de resultados, evitando errores, garantizando de esa manera una mejor calidad de servicio. Podemos concluir que la evaluación de desempeño incide con la calidad de servicio, porque los porcentajes están casi en el mismo nivel. Teniendo como recomendación a los trabajadores de la Financiera Efectiva, que tenga más en cuenta la calidad de trabajo y lo apliquen en su vida diaria, para ello se recomienda al área encargada motive a su personal que logra los resultados en el tiempo establecido, pero no solo rentablemente sino recreativa, como viajes, canasta familiar, línea de carrera, ascensos, etc. Que se premie al mejor colaborador del mes, y de esta manera poder contagiar a los demás trabajadores para que realicen sus labores con calidad, en todo sentido, dando un buen trato al cliente, ofreciendo mayores beneficios a los clientes.

**Huaraca, Y. & Ore, R. (2015** donde el autor plantea en su objetivo específico determinar si desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad Distrital de Ascensión- Huancavelica; del mismo modo la metodología del

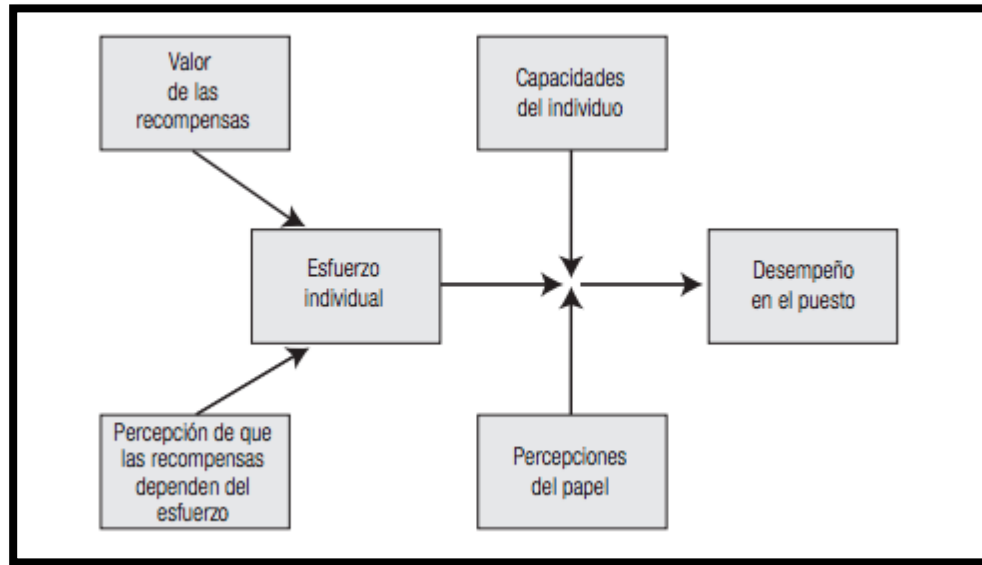
presente trabajo es Descriptivo correlacional, teniendo como conclusión que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. La intensidad de la relación hallada es de  $r=95\%$  que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad  $p.=0,0 <0,05$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Teniendo como recomendación, realizar capacitaciones y sensibilización a los colaboradores, con el objetivo de evaluar la calidad de servicio y desempeño laboral logrando una buena satisfacción laboral a través de los colaboradores y un buen servicio al usuario.

### **Fundamentación científica**

#### **a. Desempeño laboral.**

**Chiavenato I. (2011)**, el desempeño cambia de un individuo a otro y necesita muchos factores condicionales que causan efecto sobre el individuo. La importancia a las recompensas y la percepción de que estas requieren del afán personal determinan el tamaño del esfuerzo que la persona esté apto a ejecutar. Es una conexión perfecta costo beneficio. Al mismo tiempo, el esfuerzo de cada uno necesita de las habilidades y las capacidades de la persona y de su apreciación de la labor que realiza. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo determinan.

**Coulter, R. (2010)**, el resultado de unas acciones. Aunque mencionada acción representes horas de fuertes practicas antes de un concierto, o de una carrera, o al realizar responsabilidades laborales lo más eficiente y eficazmente posible, el desempeño es el resultado de esa acción.



A

. (2008), deduce que el desempeño laboral mayormente repercute las expectativas del colaborador sobre su labor, sus actitudes hacia los logros tienen relación y su deseo de armonía. Por, el desempeño laboral se enlaza con las habilidades y conocimientos que respalda las acciones del colaborador, con la meta de realizar los objetivos de la institución.

Figura 1 Factores que afectan el desempeño en el puesto

### **BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Cuando se plantea una evaluación del desempeño, organiza y realiza bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazos. Los beneficios primordiales son el colaborador, el gerente, la organización y la sociedad.

#### **Beneficios para el gerente como administrador de personas**

- Estimar el desempeño y el proceder de los subalternos, con principio en factores de evaluación y, principalmente, tener un sistema de medición capaz de equilibrar la subjetividad.
- Proveer medidas para perfeccionar el modelo de desempeño de



sus colaboradores.

- Mantener una comunicación con los colaboradores para que puedan entender que la evaluación del desempeño es un método objetivo, el cual les permite identificar cómo está su desempeño.

### **Beneficios para la persona**

- Comprender las pautas de la acción, en otras palabras, los puntos de vista del comportamiento y desempeño de los colaboradores que la empresa aprecia.
- Entender las perspectivas de su superior respecto a su desempeño y, según su apreciación, sus puntos fuertes y débiles.
- Determinar la dimensión que el jefe toma para perfeccionar su desempeño y donde el mismo sujeto debe realizar por su propia cuenta.
- Realizar una autoevaluación y un juicio personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

### **Beneficios para la organización**

- Entender su potencial de las personas de corto, mediano y largo plazos, y definir la aportación de cada colaborador.
- Reconocer los colaboradores que necesitan cambiar y/o lograr la perfección en determinadas áreas de actividad, y elegir a quienes están listos para un ascenso o transferencia.
- Agilizar su política de RH a través de oportunidades a los colaboradores, con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el centro de labor.

Según **Chiavenato I. (2011)** como cita **Covey S. (2000)** define siete puntos importantes del desempeño:

La superioridad del desempeño se manifiesta de manera natural cuando los individuos participan en una misión y coinciden en los

principios que las orientan. **Covey** menciona siete claves para que afluyan las misiones y objetivos de líderes y seguidores:

**1. Gozar de atribuciones:** se trata de levantar la fuerza y la energía interior de las personas para que satisfagan 4 necesidades:

- a) Vivir: la necesidad física básicas como son la comida, ropa, casa, dinero y salud.
- b) Amar: la necesidad social de estar relacionado con otras personas, pertenecer, amar y ser amado.
- c) Aprender: las necesidades mentales de tener un sentido de propósito de progresar y de contribuir.
- d) Legar: obligación espiritual de dejar una herencia, algo significativo que sea muestra de una existencia marcada por la realización y la integridad.

**2. Acuerdos del desempeño para ganar-ganar:** es necesario esclarecer al evaluado las expectativas en torno al centro de labor, decir, los resultados que queremos lograr. Sin embargo, esto implica especificar métodos o medios. Se hace una relación de, los recursos que se tiene, pero sin contar cuales deben utilizar la persona. Por último, se determina como indicadores de desempeño, límites de responsabilidad, parámetros de remuneración y resultados. Dichos acuerdos dejan atrás la orientación de “control” y optan por una por una orientación de “liberación”, lo que proporciona al individuo la oportunidad de ejercer iniciativa de manera responsable, despiertan la creatividad y los talentos latentes. Así, ganan las dos partes, el líder y el liderado.

**3. Nuevo papel de líder:** Brindar apoyo, ayuda, capacitación y

resolución de problemas. Se basa en cuatro preguntas fundamentales:

- a) ¿Cómo va su trabajo?
- b) ¿Que está usted aprendiendo?
- c) ¿Cuáles son sus objetivos?
- d) ¿Cómo puedo ayudarle? El líder no asume el problema, sino que da ayuda, crea condiciones de confianza; genera acuerdos de desempeño.

**4. Realimentación de 360°:** los jefes, así como todos los miembros que conforman la organización, se tienen someter a la realimentación de 360° y recibir una evaluación anónima de su desempeño que incluya la opinión de colegas, subordinados, clientes y proveedores.

**5. Auto evaluación y evaluación del equipo:** cuando las personas gozan de atribuciones, trabajan con acuerdos de desempeño y se orientan con base en la realimentación tienen más capacidad para evaluar su propio desempeño.

**6. Remuneración basada en el valor agregado:** un ambiente de desempeño perfecto de motivación interna y de acuerdos de desempeño para ganar-ganar, los individuos y los equipos incluso pueden decidir su propia remuneración con base en el principio del valor agregado. Es Ahí donde se puede ver un grado elevado de confianza y de respeto por los acuerdos de desempeño.

**7. Iniciativa:** Cuando aumenta su capacidad, madurez y confianza los grados de iniciativa a los colaboradores pueden cambiar. Los niveles de iniciativa son seis:

- e) Esperar hasta ser llamado.

- f) Preguntar.
- g) Recomendar.
- h) Actuar e informar de inmediato.
- i) Actuar e informar periódicamente.
- j) Actuar uno solo.

Lo importante es combinar el grado de iniciativa con la capacidad de cada persona.

## **DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL**

### **CONOCIMIENTO DEL TRABAJO**

**Chiavenato, I. (2011)**, indica que es la combinación de experiencia adquirida con valores, indagación contextual y discernimiento de un individuo y que brinda una estructura para estimar e adaptar nuevas experiencias e información, el conocimiento se encuentra en la mente de los individuos. Estas modifican la información en conocimiento al relacionar, examinar resultados, averiguar conexiones y relacionarse con otros individuos y platicar sobre la información adquirida. En las empresas, el conocimiento está en sus documentos, rutinas, procesos, prácticas y normas. El conocimiento nos lleva a desarrollar nuevos productos o servicios, (...). Por su valor, el conocimiento en estos momentos se considera un operante para la empresa, las organizaciones exitosas observan la necesidad de alimentar y atender con la misma atención que se da a obtener valor de los activos tangibles.

### **COOPERACIÓN**

**Chiavenato, I. (2011)**, Una empresa existe sólo cuando:

1. hay individuos con la capacidad de comunicación
2. Acto a colaborar en una acción colectiva,
3. Con el propósito de llegar a un objetivo común.

La falibilidad a cooperar con la organización tiene como significado la facultad de dejar a un lado el control sobre su propia conducta en beneficio de la organización. Esta disposición a participar y contribuir varía de una persona a otra, aun en una misma persona, con el transcurso del tiempo. Esto significa que el sistema de contribuciones totales es inestable, pues el aporte de cada individuo a la organización varía en gran proporción en función no sólo de las discrepancias propias entre los participantes, como también del método de recompensas con que la empresa incrementa las contribuciones.

### **SERVICIO AL CLIENTE**

**Robbins, S. et al (2014)**, las organizaciones que requieren hacer resalte en un extraordinario servicio al cliente requieren estrategias que contribuyan esa atmósfera en todas sus áreas. Estas estrategias tienen relación con brindar al usuario lo que requieran, mantener una comunicación eficaz y realizar capacitaciones de servicio. Antes observemos a que se refiérela estrategia de dar al usuario lo que deseen. En realidad, a nadie debería asombrarse que una parte primordial de la estrategia de servicio al usuario sea brindar a los usuarios de aquello que deseen, ya que aquello es un principal aspecto de la estrategia de marketing general de las empresas.

Para **Robbins, S. y Judge, T. (2013)**, el desempeño laboral cuenta con las siguientes Dimensiones:

- **Capacidad laboral:** Se ve reflejado en la postura que emplea el colaborador en una empresa expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que se aprecia en su centro de labor.
- **Desenvolvimiento:** Es el talento de formar parte del desarrollo de las aptitudes y destrezas que un colaborador mejora por medio de la comunicación directa y abierta; en donde colaboradores se conocerán internamente implicando al bienestar social y excelencia personal.
- **Eficacia:** Se determina en realizar las cosas de manera acertada, quiere decir; acciones del centro laboral que se perfecciona con el fin que la empresa realice sus metas. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada colaborador.
- **Perfil del trabajador:** definido por intermedio del comportamiento y características que revela el colaborador en la organización, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e afinidad con la organizacion.

**b. Calidad de servicio.**

**Cantú, J. (2011)**, la calidad en el servicio exige identificar de manera profunda la esencia de la producción de servicios. Siendo un servicio una tarea o conjunto de tareas de naturaleza casi siempre intangible que se elabora a través de la interacción entre el usuario y el colaborador y/o infraestructuras de servicio, con objetivo de satisfacer un deseo o necesidad del usuario. Dada la naturaleza intangible de los servicios, el usuario lo aprecia por lo distingue y cómo lo distingue; la mezcla de las dos percepciones forma en su memoria una imagen que tendrá consecuencia en juicios siguientes.

**Abadi, M. (2014)**, define como calidad de servicio el total de las funciones o características de un bien o servicio. No existe calidad que se logre apreciar por su percepción o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por lo tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

**Izaguirre, M. et al (2014)**, sostienen que se halla dos factores importantes que ayudan a determinar el concepto de calidad del servicio de salud; siendo el primero desde la perspectiva de la institución, el cual acerta que un producto o servicio es el que da respuesta a las características para lo que fue generado; y la otra es el punto de vista del paciente que considera que la opinión de este es la más importante para saber si existe calidad de servicio. Es precisamente este último el que finalmente predomina por ser el más aceptado; por lo tanto, la calidad del servicio de salud debe definirse como el paciente lo percibe.

## **DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

**Charles, W. et al (2015)**, para tener una mayor capacidad de respuesta a los clientes, una compañía debe identificar y satisfacer las necesidades de estos con más precisión que sus competidores. Así, los clientes atribuirán más valor a sus productos, lo cual creará una ventaja competitiva basada en la diferenciación. El mensaje hacia los usuarios es conveniente con el objetivo de mejorar la calidad del producto que ofrece una organización, como también lo es desarrollar productos nuevos con características que no tienen los productos existentes. En otras palabras, tener una respuesta

óptima hacia los clientes es parte integral de lograr una calidad y una innovación superior.

## EMPATÍA

**Chiavenato, I. (2011)**, la empatía es un desarrollo de ser tolerante y respetuoso con los demás. Para expresarnos de la empatía, varios autores utilizan sinónimos como comprensión de los individuos, sensibilidad social o exactitud en la percepción social.

De acuerdo a **Kotler, K. (2012)**, el origen de la escala multidimensional SERVQUAL data de 1988 y fue creada por Valarie A. Zeithaml, (1992) quienes tuvieron el apoyo del Marketing Science Institute, el cual fue mejorado por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad del Servicio en América Latina en 1992.

Para la aplicación de la escala SERVQUAL, se estiman las cinco dimensiones que es de utilidad para medir la calidad de servicio:

- Elementos Tangibles, que pertenece a las apariencias del centro de trabajo, colaboradores, equipos, materiales, entre otros.
- La fiabilidad con la que se relaciona el servicio en forma indispensable.
- Capacidad de respuesta, es el deseo de la organización de servir y/o ayudar a los usuarios en forma rápida.
- Seguridad, relacionado con dar confianza a los usuarios, cortesía y conocimiento del servicio prestado.
- Empatía, atención personalizada, estando en la posición del usuario.



## **1.2 Justificación de la investigación:**

En el aspecto teórico proporcionara a los colaboradores de ESSALUD un agregado de conocimientos en lo que es Desempeño laboral y Calidad de servicio del usuario de como: Como poder satisfacerlos, entender sus necesidades, y su comportamiento mediante una calidad de servicio, eso permitirá mejorar la atención que se viene brindando a los usuarios y lograr ser una institución de salud más eficiente y de confianza.

Conforme con los objetivos de estudio, el resultado nos permitirá a los que forman parte en el estudio, comprender con mayor profundidad la realidad del Desempeño laboral y Calidad de servicio del usuario en ESSALUD Barranca 2019. Además, pondrá en manifiesto y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan de la problemática aquí especificada.

Esta investigación se elaborará con la severidad científica la cual permitirá alcázar resultados con validez optima, esta investigación está apoyado en el método de investigación hipotético deductivo, con un diseño correlacional, no experimental de tipo transversal y adaptando técnicas de investigación como la encuesta para medir el nivel aplicación del desempeño laboral y Calidad de servicio del usuario en ESSALUD Barranca. Con ello se pretende conocer las dimensiones del Desempeño laboral, conocimiento de trabajo, Cooperación y Servicio al cliente de la y de la calidad de servicio, capacidad de respuesta, seguridad y Empatía.

## **1.3 Problema**

¿De qué manera el desempeño laboral incide en la calidad de servicio al usuario EsSalud Barranca 2019?

## **1.4 Conceptualización y Operacionalización de las variables**

### **Conceptualización de variables**

### **a) Desempeño Laboral**

Para **Robbins, S & Judge, T. (2013)**, define al desempeño laboral como un desarrollo eficaz del colaborador que realiza su labor dentro de una empresa, la cual tiene mucho valor para la organización en el logro de sus metas, creando en el colaborador un manejo con motivación y satisfacción laboral”. En las organizaciones el desempeño determina la productividad laboral, es decir, la capacidad de un colaborador realizar sus labores en el menor tiempo y de una buena calidad, siendo siempre evaluado por los jefes teniendo como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones.

### **b) Calidad del Servicio**

**Sarmiento, J. (2015)**, nos dice que la calidad del servicio: Impacta fuertemente en el rendimiento del negocio, en la reducción de costos, en la satisfacción del cliente y por consecuencia en la fidelidad del usuario y en la rentabilidad. Definir la calidad de servicio resulta un poco complejo, algunos investigadores indican que para conceptualizarlo es importante comparar las expectativas del cliente antes de recibir el producto o servicio con las percepciones que tiene acerca del servicio o producto una vez recibido.

## **Operacionalización de variables**

### **a) Definición Operacional (V1)**

#### **Desempeño Laboral**

Se medirá mediante el empleo de la escala valorativa de 18 ítems y se determinará su incidencia del desempeño laboral en la calidad de servicio en EsSalud 2019, a través de sus dimensiones Conocimiento de trabajo,

cooperación y servicio al cliente.

**b) Definición Operacional (V2)**

**Calidad de Servicio**

Los niveles del desempeño laboral se medirán mediante el empleo de la escala valorativa de 18 ítems y se determinará su incidencia de la calidad de servicio en el desempeño laboral en EsSalud 2019, a través de sus dimensiones Capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Cuadro de operacionalización**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS
Desempeño Laboral	Conocimiento de trabajo	Capacidad	1,2
		Motivación	2,4
		Habilidades	5,6
	Cooperación	Recompensas	7,8
		Trabajo en equipo	9,10
	Servicio al cliente	Liderazgo	11,12
		Satisfacción	13,14
		Experiencia	15,16
		Comunicación	17,18
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Aptitud	19,20
		Disposición	21,22
		Puntualidad	23,24
	Seguridad	Profesionalidad	25,26
		Cortesía	27,28
		Credibilidad	29,30

	Empatía	Accesibilidad	31,32
		Compresión al cliente	33,34
		Compromiso	35,36

### 1.5 Hipótesis

“El desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en EsSalud Barranca, 2019”.

### 1.6 Objetivo

#### Objetivo general

1. Describir como el desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en ESSALUD Barranca.

#### Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, en EsSalud Barranca
2. Determinar en qué nivel se encuentra la calidad de servicio al usuario EsSalud Barranca
3. Analizar como el desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en EsSalud Barranca

# **CAPITULO II**

## **Material y métodos**

## I. MATERIAL Y METODO

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es básica de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo, **Hernández, S. et al (2014, pág. 93)**, la investigación será correlacional es la que investiga la relación entre dos variables, es decir se da a conocer de qué manera se relaciona la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario los cuales inciden en los usuarios de ESSALUD Barranca.

Diseño de investigación

Correlacional, no experimental, de corte transversal. Según **Hernández, S. et al (2014, pág. 152)**, indico que la investigación no experimental es un estudio que se desarrolla sin la manipulación de las variables y en los que solo se verifica los fenómenos en su sitio natural para examinarlo.

Para el procesamiento y análisis de mis datos se obtuvo mediante tablas y gráficos a través del programa SPS versión 25

Correlacional:

Dónde:

X1: Variable (Calidad de servicio)

Y1: Variable (Satisfacción del usuario)

M: Muestra

r: Relación

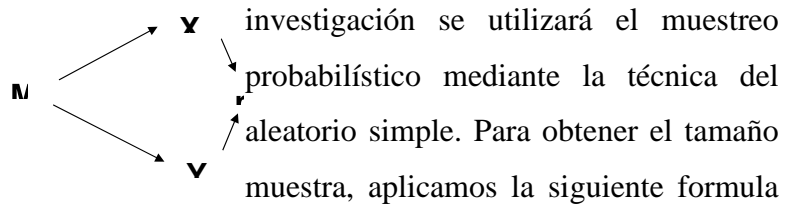
a. Población y muestra

● Población:

La población corresponderá a 1800 usuario en EsSalud Barranca

● Muestra

En esta  
muestreo  
de la  
de cochran:



$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

Z: nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza).

N: tamaño de la población seleccionada: Población maestra 1800 unidades de análisis.

P: Es la probabilidad de éxito 50%

q: Es la probabilidad de no éxito: 50%. d2: Es el error maestra  
(0.05)<sup>2</sup>

$$n = \frac{1800 \times 1.962 \times 0,5 \times 0,5}{0.052 \times (1800-1) + 1,962 \times 0,5 \times 0,5} = 317$$

Se utilizará la siguiente fórmula para reajustar la muestra ya que este excede más del 50% de la población.

$$n = \frac{m}{1 + (m/N)}$$

La Muestra reajustada

n: Muestra Ajustada.

m: La muestra.

N : Es el tamaño de la población



seleccionada

$$n = \frac{317}{1 + (317/1800)} = 180$$

b. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TECNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Práctico	Usuarios

c. Procesamiento y análisis de información

Se realizó la recolección de datos mediante el cuestionario, para ello se utilizó el SPS versión 25 que nos ayudó para el procesamiento de la información adquirida, teniendo como resultado final nuestros cuadros con porcentajes.

# CAPITULO III

# Resultados

## **3.1. RESULTADO DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS.**

### **DESEMPEÑO LABORAL**

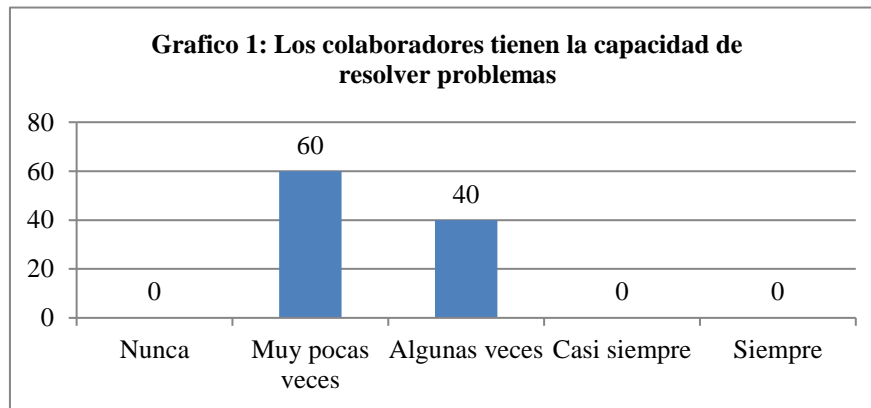
Tabla 1

Los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0
Muy pocas veces	108	60.0
Algunas veces	72	40.0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

F

fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

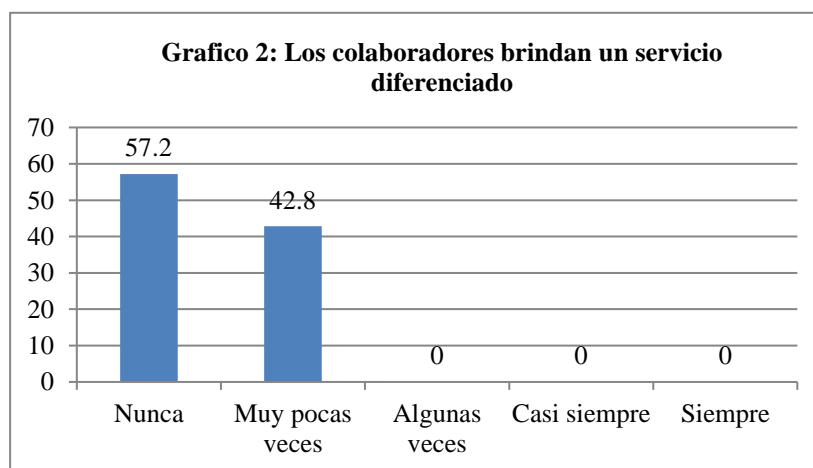
En la tabla N° 1 y figura N° 1; se observa que el 60% de los usuarios opinan que muy pocas veces los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas y el 40% restante indican que algunas veces.

Tabla 2

Los colaboradores brindan un servicio diferenciado

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	103	57.2
Muy pocas veces	77	42.8
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

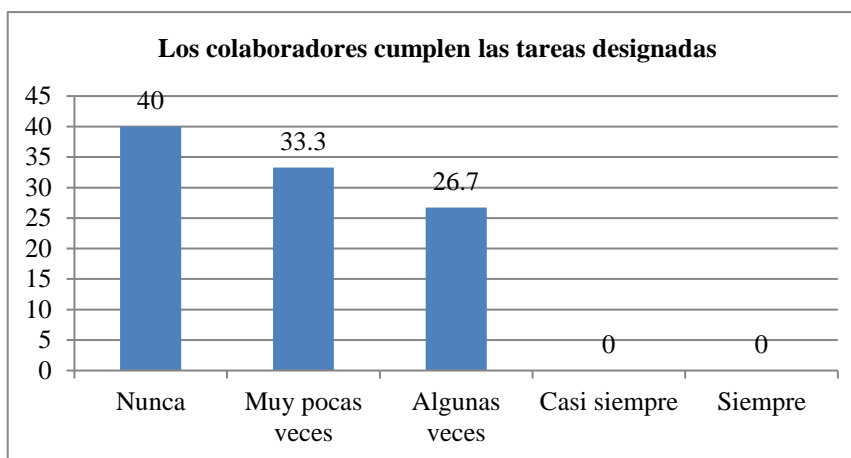
En la tabla N° 2 y figura N° 2, se observa que 57.2% de los usuarios opinan que Nunca los colaboradores brindan un servicio diferenciado y el 42.8% manifiestan que muy pocas veces.

Tabla 3

Los colaboradores cumplen las tareas designadas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	72	40.0
Muy pocas veces	60	33.3
Algunas veces	48	26.7
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

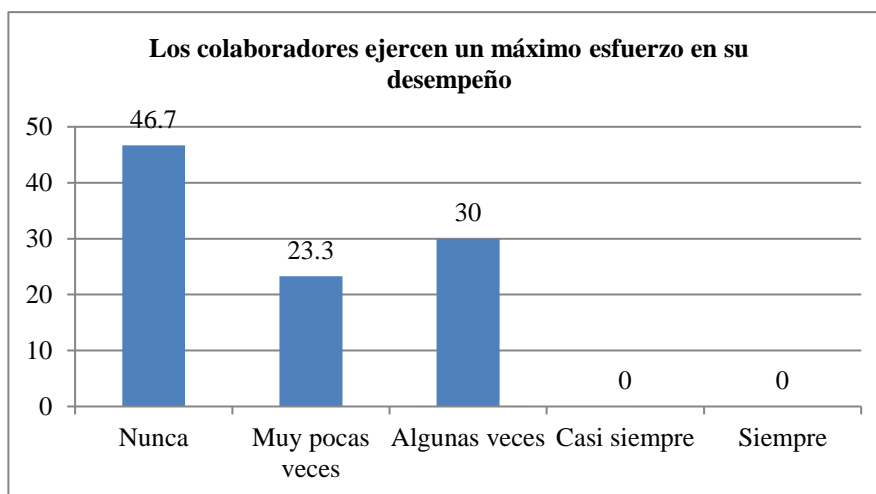
En la tabla N° 3 y figura N° 3, se observa que el 40% de los usuarios opinan que nunca los colaboradores cumplen con las tareas designadas, el 33.3% indican que muy pocas veces y el 26.7% de los usuarios manifiestan que algunas veces.

Tabla 4

Los colaboradores ejercen un máximo esfuerzo en su desempeño

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	84	46.7
Muy pocas veces	42	23.3
Algunas veces	54	30.0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

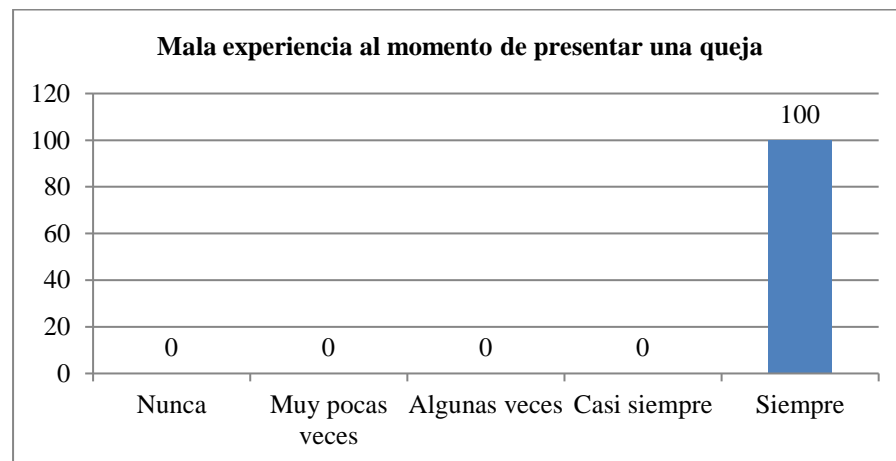
En la tabla N° 4 y figura N° 4, se observa que el 46.7% de los usuarios opinan que nunca los colaboradores ejercen su máximo esfuerzo en su desempeño, el 30% coincidieron que algunas veces, mientras que el 23.3% afirmaron que muy pocas veces.

Tabla 5

Mala experiencia al momento de presentar una queja

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	180	100.0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

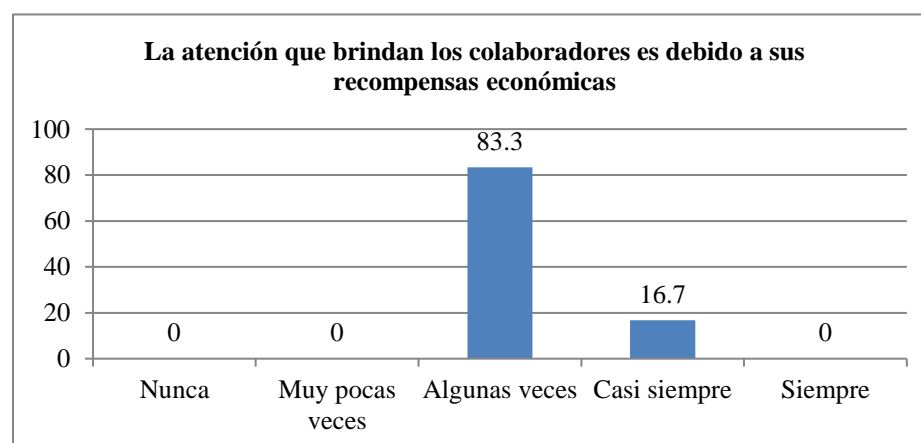
En la tabla N° 5 y figura N° 5, se observa que el 100% de los usuarios siempre tuvieron una mala experiencia al momento de presentar una queja.

Tabla 6

La atención que brindan los colaboradores es debido a sus recompensas económicas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	150	83.3
Casi siempre	30	16.7
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

En la tabla N° 6 y figura N° 6, se observa que el 83.3% de los usuarios indican que algunas veces consideraron que la atención que les brindan los colaboradores sean debido a sus recompensas económicas y el 16.7% manifiesta que casi siempre.

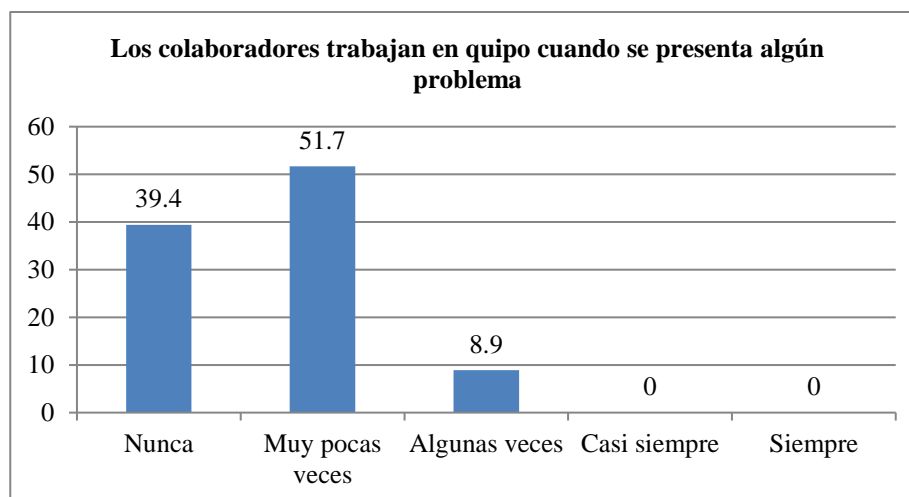


Tabla 7

Los colaboradores trabajan en equipo cuando se presenta algún problema

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	71	39.4
Muy pocas veces	93	51.7
Algunas veces	16	8.9
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

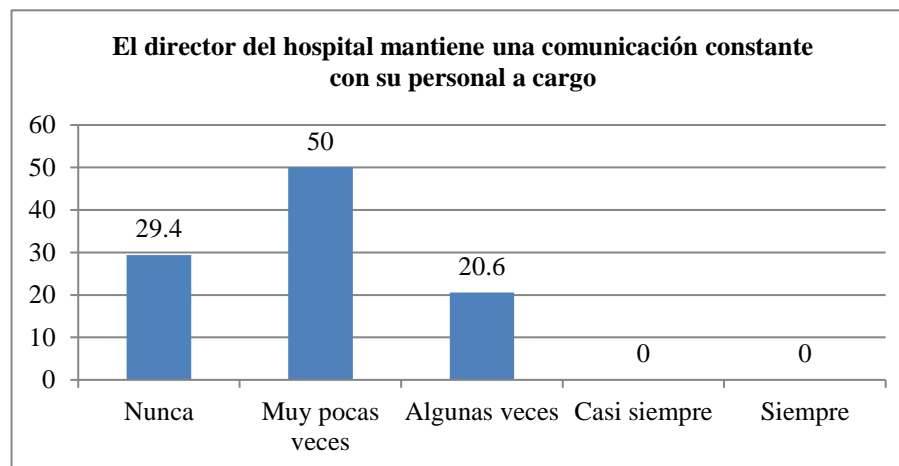
En la tabla N° 7 y figura N° 7, se observa que el 51.7% de los usuarios consideran que muy pocas veces los colaboradores trabajan en equipo cuando se presenta algún problema, mientras el 39.4% coincidieron que nunca, el y el 8.9% de los usuarios determinaron que algunas veces.

Tabla 8

El director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal a cargo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	53	29.4
Muy pocas veces	90	50.0
Algunas veces	37	20.6
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:**

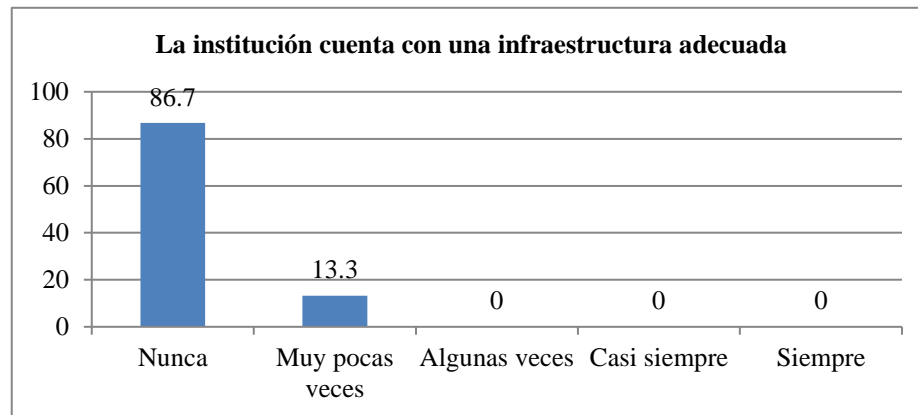
En la tabla N° 8 y figura N° 8, se observa que el 50% de los usuarios opinan que muy pocas veces el director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal a cargo, el 29.4% indican que nunca y el 20.6% restante de los usuarios determinaron que algunas veces.

Tabla 9

La institución cuenta con una infraestructura adecuada.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	156	86.7
Muy pocas veces	24	13.3
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



Interpretación:

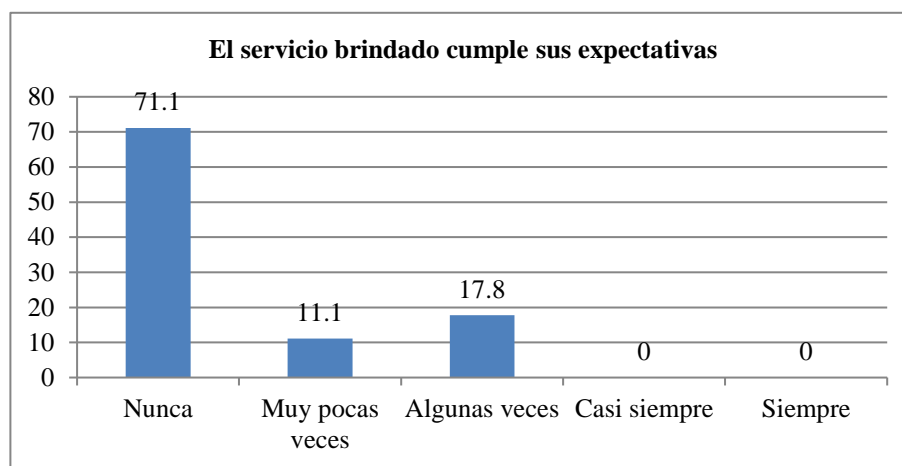
En la tabla N° 9 y figura N° 9, se observa que el 86.7% de los usuarios manifestaron que nunca la institución cuenta con una infraestructura adecuada, y el 13.3% restante de los usuarios determinaron que muy pocas.

Tabla 10

El servicio brindado cumple sus expectativas.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	128	71.1
Muy pocas veces	20	11.1
Algunas veces	32	17.8
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

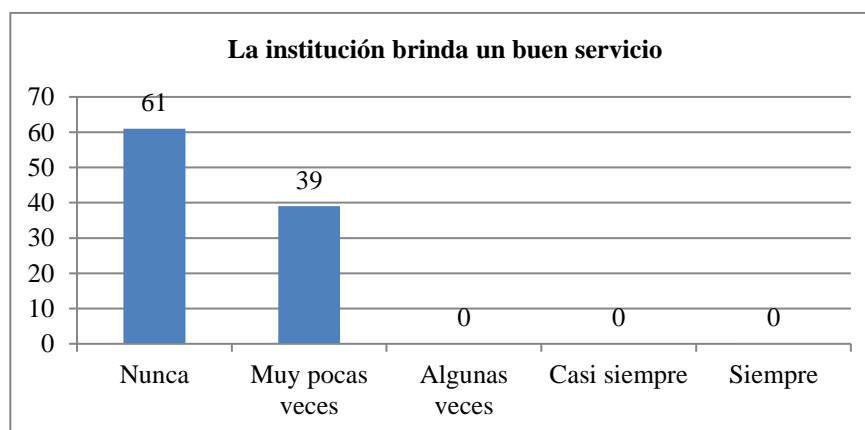
En la tabla N° 10 y figura N° 10, se observa que el 71.1% de los usuarios manifiestan nunca el servicio brindado por los colaboradores cumple sus expectativas, mientras el 17.8% coinciden que algunas veces y el 11.1% restante de los usuarios indican que muy pocas veces.

Tabla 11

La institución brinda un buen servicio.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	109	61.0
Muy pocas veces	71	39.0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



Interpretación:

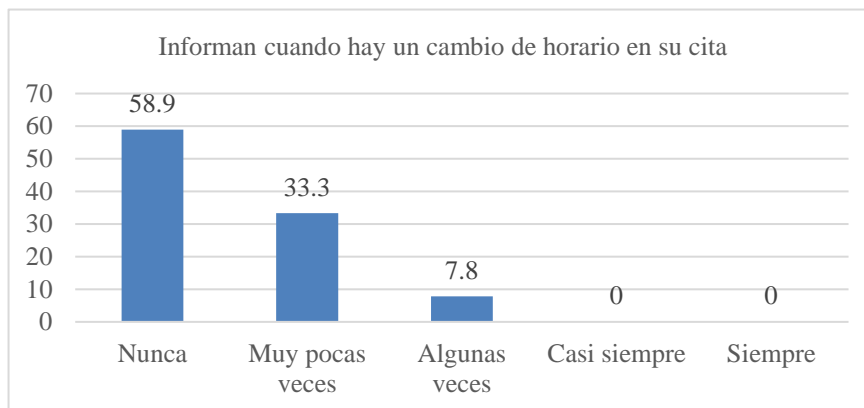
En la tabla N° 11 y figura N° 11, se observa que el 61% de los usuarios indican que nunca la institución le brinda un buen servicio y el 39% de los usuarios indican que algunas veces.

Tabla 12

Informan cuando hay un cambio de horario en su cita.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	106	58.9
Muy pocas veces	60	33.3
Algunas veces	14	7.8
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



En la tabla N° 12 y figura N° 12, se observa que el 58.9% de los usuarios opinan que nunca le informan cuando hay un cambio de horario en su cita, el 33.3% indica que muy pocas veces y el 7.8% restante de los usuarios manifiestan que algunas veces.

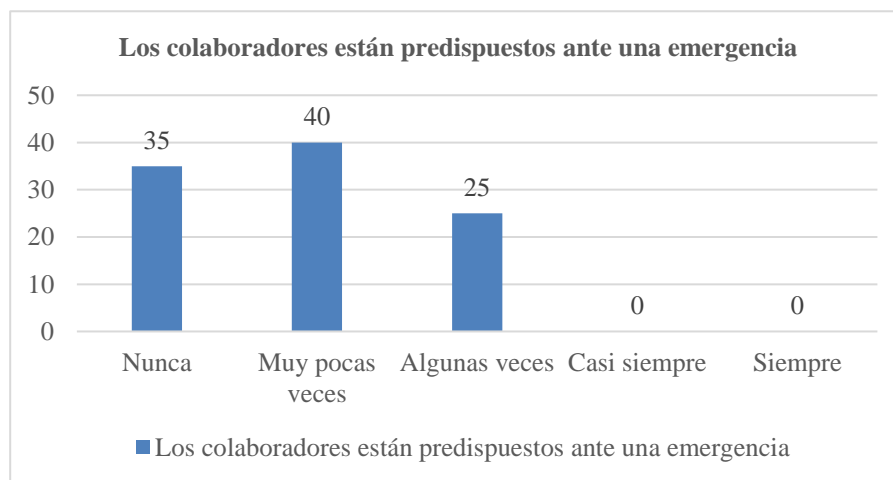
## CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 13

Los colaboradores están predispuestos ante una emergencia.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	63	35.0
Muy pocas veces	72	40.0
Algunas veces	45	25.0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

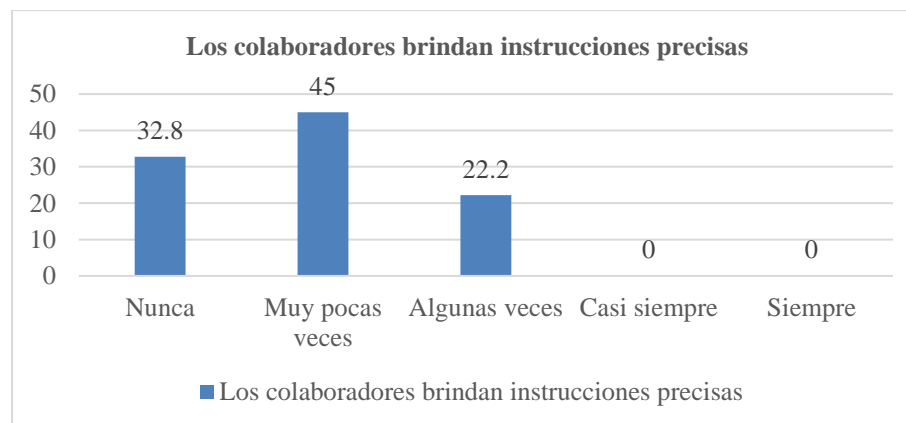
En la tabla N° 13, gráfico N° 13 se observa que el 40% de los usuarios indican que muy pocas veces los colaboradores están predispuestos ante una emergencia, mientras que el 35% coinciden que nunca y por último el 25% de los usuarios afirman que algunas.

Tabla 14

Los colaboradores brindan instrucciones precisas.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	59	32.8
Muy pocas veces	81	45.0
Algunas veces	40	22.2
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

En la tabla N° 14 y figura N° 14; se observa que el 45% de los usuarios opinan que muy pocas veces los colaboradores le brindan instrucciones precisas, el 32.8% indican que nunca y el 22.2% restante de los usuarios determinaron que algunas veces.

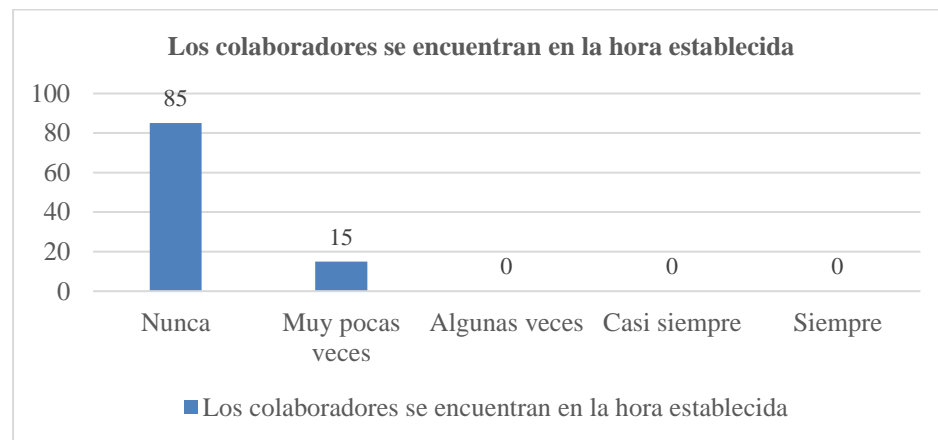


Tabla 15

Los colaboradores se encuentran en la hora establecida

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	153	85.0
Muy pocas veces	27	15.0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0.0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

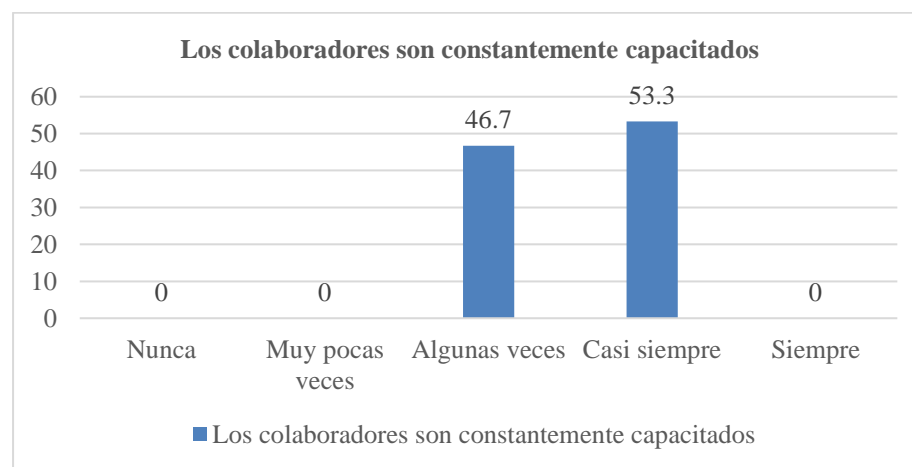
En la tabla N° 15 y figura N° 15, se observa que el 85% de los usuarios opinan que nunca los colaboradores se encuentran en la hora establecida y el 15% restante de los usuarios manifiestan que muy pocas veces.

Tabla 16

Los colaboradores son constantemente capacitados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	84	46.7
Casi siempre	96	53.3
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

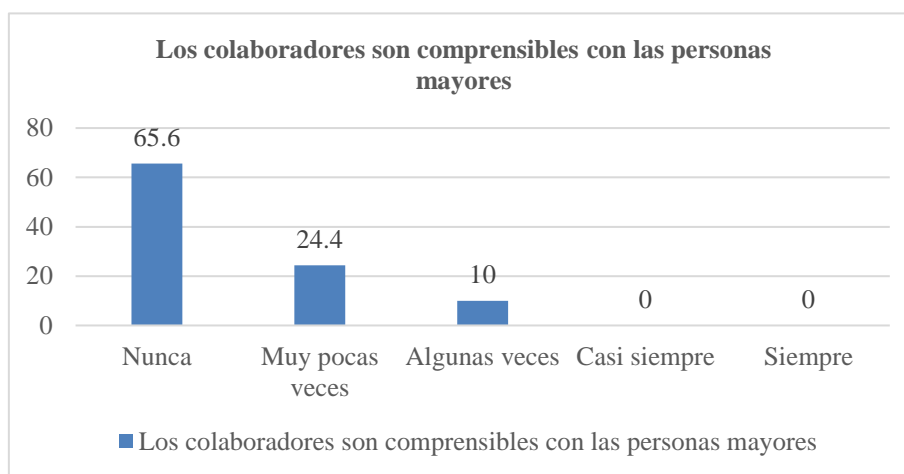
En la tabla N° 16 y figura N° 16, se observa que el 53.3% de los usuarios opinan que casi siempre los colaboradores son constantemente capacitados y el 46.7% de los usuarios manifiestan que algunas veces.

Tabla 17

Los colaboradores son comprensibles con las personas mayores

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	118	65.6
Muy pocas veces	44	24.4
Algunas veces	18	10
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

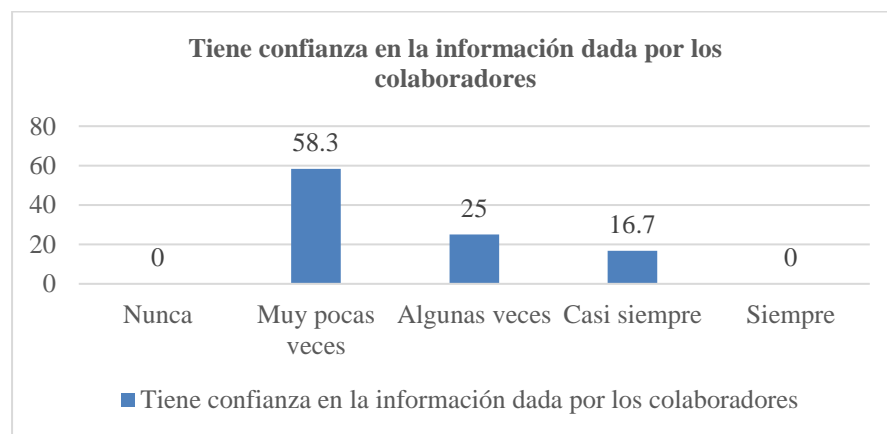
En la tabla N° 18 y figura N°18, se observa que el 65.6% de los usuarios opinan que nunca los colaboradores son comprensibles con las personas mayores y el 24.4% manifiestan que muy pocas veces.

Tabla 18

Tiene confianza en la información dada por los colaboradores

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0
Muy pocas veces	105	58.3
Algunas veces	45	25.0
Casi siempre	30	16.7
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

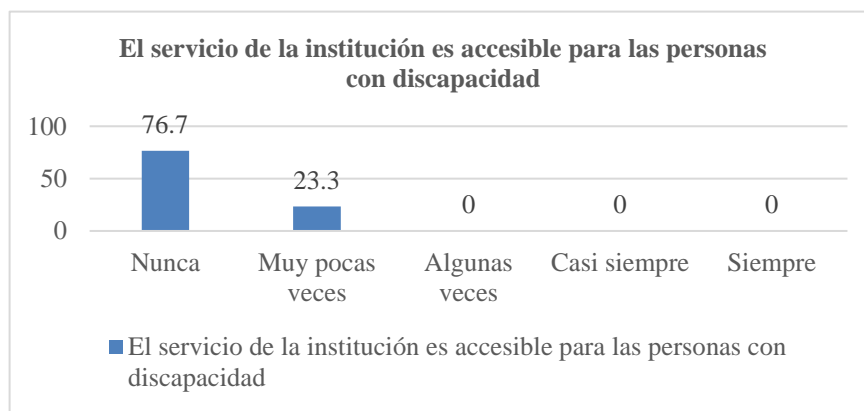
En la tabla N° 19 y figura N° 19, se observa que el 58.3% de los usuarios manifiestan que muy pocas veces tiene confianza en la información dada por los colaboradores, mientras el 25% coinciden que algunas veces y el 16.7% restante de los usuarios indican que casi.

Tabla 19

El servicio de la institución es accesible para las personas con discapacidad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	138	76.7
Muy pocas veces	42	23.3
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

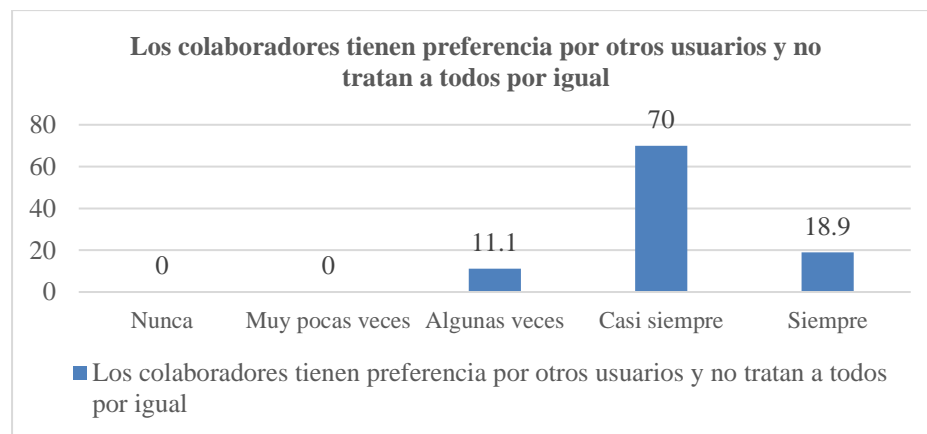
En la tabla N° 20 y figura N° 20, se observa que el 76.7% de los usuarios manifiestan que nunca el servicio brindado por la institución es accesible para las personas con discapacidad y el 6.7% de los usuarios afirman que muy pocas veces.

Tabla 20

Los colaboradores tienen preferencia por otros usuarios y no tratan a todos por igual

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	20	11.1
Casi siempre	126	70.0
Siempre	34	18.9
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

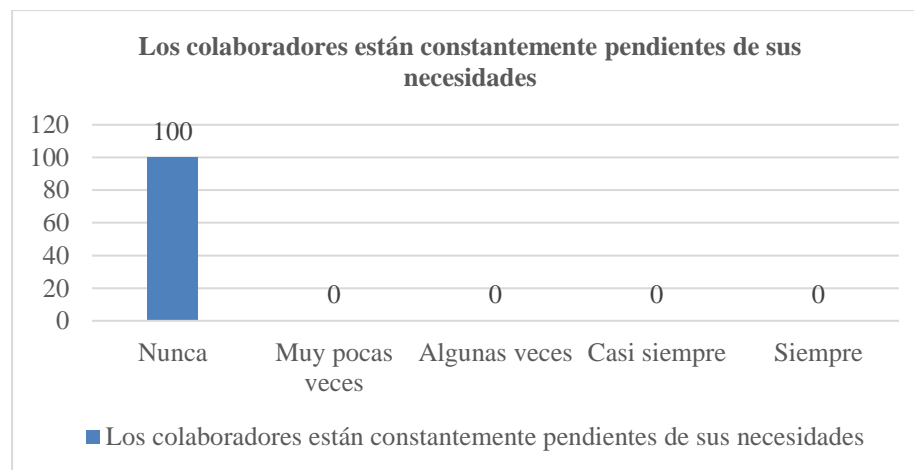
En la tabla N° 21 y figura N° 21, se observa que el 70% de los usuarios opinan que casi siempre los colaboradores tienen preferencia por otros usuarios y no tratan a todos por igual, el 18.9% indican que siempre y el 11.1% de usuarios restantes indican que algunas veces.

Tabla 22

Los colaboradores están constantemente pendientes de sus necesidades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	180	100.0
Muy pocas veces	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

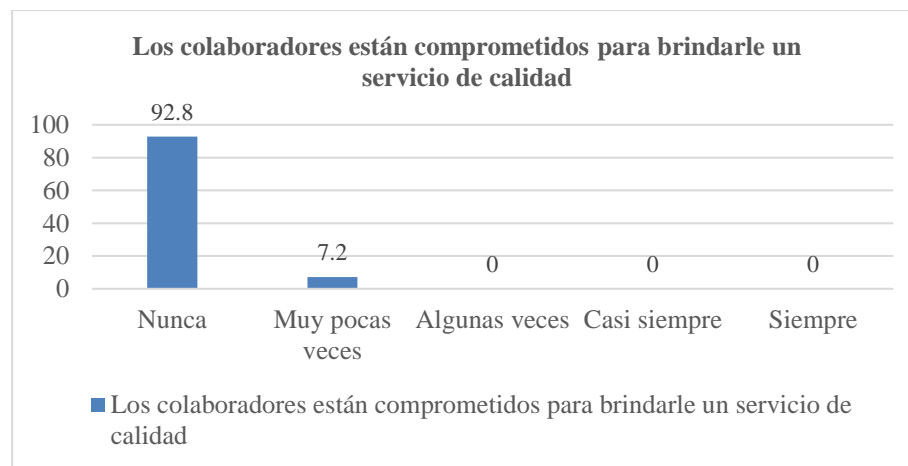
En la tabla N° 22 y figura N° 22, se observa que el 100% de los usuarios opinan que nunca los colaboradores están constantemente pendientes de sus necesidades.

Tabla 23

Los colaboradores están comprometidos para brindarle un servicio de calidad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	167	92.8
Muy pocas veces	13	7.2
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

En la tabla N° 23 y figura N° 23, se observa que 92.8% de los usuarios opinan que nunca los colaboradores están comprometidos para brindarle un servicio de calidad y el 7.2% manifiestan que muy pocas veces los colaboradores están comprometidos para brindarle un servicio de calidad.



# **CAPITULO IV**

## **Análisis y discusión**

#### 4. ANALISIS Y DISCUSIÓN:

1. Describimos como el desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en ESSALUD Barranca., según a los resultados obtenidos, en la tabla N°2 el 57.2% de los encuestados indican que los colaboradores nunca les brindan un servicio personalizado, en la tabla N°10 el 71.1% de los encuestados manifiestan que el servicio que se les brinda nunca cumple sus expectativas, otro datos resaltantes que se relaciona directamente en la calidad se observa en la tabla N°11 el 61% consideran que nunca la institución brinda un buen servicio y peor aún en la tabla N° 15 el 85% manifiestan que nunca los colaboradores se encuentran en la hora establecida y menos están comprometidos para brindarle un servicio de calidad, tal como se ve en la tabla N° 23 como lo indica el 92.8% de los encuestados. Según los autores **Gonzales, S. et al (2019)**, plantean el siguiente finalidad, determinar de qué manera se vincula el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa; del mismo modo la metodología del presente trabajo es Descriptivo correlacional, teniendo como conclusión que dichas variables son directa ni significativa, indicando que los trabajadores no cumplen las actividades en el tiempo programado, tampoco utilizan los recursos en forma eficiente, no muestran todas sus habilidades y destrezas, lo que no les permite lograr los resultados establecidos, siendo una de sus recomendaciones hacia la alta dirección del Hospital Regional de Pucallpa, debe gestionar en lo posible el mejoramiento de los elementos tangibles, propiciar acciones de confiabilidad de servicio con los usuarios, sensibilizar al personal para que brinde un mejor trato y respuestas efectivas a los usuarios, con el objetivo de revertir los resultados de calidad del servicio de nivel bajo e intermedio a niveles altos. Es fundamental que las direcciones o jefaturas en las organizaciones presenten buen liderazgo y estos cumplan con

el perfil de los puestos. También sustenta **Amaya, M. (2016)**, en la cual el autor plantea el siguiente objetivo, determinar la asociación del desempeño laboral en la calidad de servicio de los trabajadores distrital de Lurín; del mismo modo la metodología de la presente investigación, es hipotético-deductivo (...), teniendo como recomendación promover la capacitación y el perfeccionamiento constante del desempeño de sus colaboradores, y eso se debe de observar en el empeño que acepten todos, desde las autoridades de mayor rango y todos los colaboradores, porque un buen desempeño dejara resultados o productos de calidad, y serán en beneficio del municipio, se verá reflejado en la satisfacción del usuario final, que es la población del distrito. Es necesario a través de una capacitación planificada con anticipación, se realicen sistemas de formación continua semestralmente, poniendo como tema principal, la gestión para resultados.

2. Determinamos el nivel de desempeño laboral de los colaboradores, en ESSALUD Barranca, según los resultados obtenidos en la tabla N°1 el 60% de los encuestados indican que muy pocas veces los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas rápidamente, otro dato resaltante que se relaciona directamente con el desempeño laboral se observa en la tabla N° 5 ya que el 100% de los encuestados consideran que siempre han tenido una mala experiencia al momento de presentar una queja, el resultado anterior sería a consecuencia de que los colaboradores muy pocas veces trabajan en equipo esto se pudo apreciar en la tabla N°7 con 51.7% de usuarios que coincidieron en ese resultado y muy pocas veces se puede observar que el director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal a cargo tal y como se ve en la tabla N° 8 como lo indica el 50% de los encuestados. Según el autor **Mackliff, E. (2016)**, en la cual el autor tiene como objetivo general deducir la influencia entre de los factores del

desempeño laboral y la calidad de servicio a los usuarios del BanEcuador del cantón Urdaneta; del mismo modo la metodología de la presente investigación, es de enfoque cuantitativo y su nivel de investigación es el estudio descriptivo, teniendo como conclusión El desempeño laboral de las secretarías del BanEcuador y la atención al usuario o cliente son uno de los principales requisitos para el desarrollo de dicha Institución. Dar un servicio bueno no basta si el usuario no lo distingue, para ello es necesario tener en cuenta aspectos importantes tales como la cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personalizada, puesto que en lo analizado e investigado se puede observar la insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al servicio brindado. Teniendo como recomendación general mejorar el servicio al usuario en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo, consolidando los valores como la cortesía, empatía, respeto y amabilidad de esta manera se genera y se demuestra interés por el cliente brindando un servicio eficaz

3. Determinamos en qué nivel se encuentra la calidad de servicio al usuario, en EsSalud Barranca, según a los resultados obtenidos, en la tabla N° 13 el 72% de los encuestados indican que los colaboradores muy pocas veces están predispuestos ante una emergencia, en la tabla N° el 53.3 %de los encuestados manifiestan que los colaboradores casi siempre son capacitados, otro dato resaltante que se relaciona directamente con la calidad de servicio se observa en la tabla 18 el 51.7% consideran que nunca son comprensibles cuando no se puede llegar a tiempo a la cita, teniendo siempre preferencias por otros usuarios y no tratan a todos por igual según manifiesta la tabla N° 21 con 70% y menos están pendiente de sus necesidades, tal y como se ve en la tabla N° 22 como lo indica el 100% de los encuestados. Según los autores **Cantú, J. (2011)** (...), Dada la naturaleza intangible de los servicios, el

usuario lo aprecia por lo distingue y cómo lo distingue; la mezcla de las dos percepciones forma en su memoria una imagen que tendrá consecuencia en juicios siguientes., por otro lado sustenta el autor **Rosas, M. (2017)**, en la cual el autor plantea en su objetivo específico, determinar como la calidad de trabajo incide en la calidad del servicio en la Financiera efectiva – sede Huánuco; del mismo modo la metodología de la presente investigación, es de enfoque cuantitativo y su nivel de investigación es el estudio descriptivo, teniendo como conclusión que la calidad de trabajo, incide con la calidad de servicio, porque los porcentajes están casi en el mismo nivel, de la FINANCIERA EFECTIVA S.A. Huánuco 2017 (...., Teniendo como recomendación a los trabajadores de la Financiera Efectiva, que tenga más en cuenta la calidad de trabajo y lo apliquen en su vida diaria, para ello se recomienda al área encargada motive a su personal que logra los resultados en el tiempo establecido, pero no solo rentablemente sino recreativa, como viajes, canasta familiar, línea de carrera, ascensos, etc. Que se premie al mejor colaborador del mes, y de esta manera poder contagiar a los demás trabajadores para que realicen sus labores con calidad, en todo sentido, dando un buen trato al cliente, ofreciendo mayores beneficios a los clientes.

4. Describimos como el desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en EsSalud Barranca, según los resultados obtenidos en la tabla N° 3 el 40% de los encuestados consideran que nunca los colaboradores cumplen las tareas designadas, en la tabla N° 9 el 86% de los encuestados indicaron que la infraestructura de la institución nunca es la adecuada, otro dato resaltante en la relación directa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio se observa en la tabla N° 12 el 58.9% considera que nunca se le informa cuando hay un cambio de horario en su cita, peor aún en la tabla N° 14 el 45% de los encuestados considera que muy

pocas veces los colaboradores le brindan instrucciones precisas y nunca el servicio de la institución es accesible para las personas con discapacidad, tal como se ve en la tabla N° 20 como lo indica el 76% de los encuestados, según los autores **Huaraca, Y. & Ore, R. (2015)**, donde el autor plantea en su objetivo específico determinar si desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad Distrital de Ascensión- Huancavelica; del mismo modo la metodología del presente trabajo es Descriptivo correlacional, teniendo como conclusión que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. La intensidad de la relación hallada es de  $r=95\%$  que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad  $p.=0,0 <0,05$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Teniendo como recomendación, realizar capacitaciones y sensibilización a los colaboradores, con el objetivo de evaluar la calidad de servicio y desempeño laboral logrando una buena satisfacción laboral a través de los colaboradores y un buen servicio al usuario.

# **CAPITULO V**

## **Conclusiones y**

### **Recomendaciones**

## 5.1. CONCLUSIONES

1. El desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en ESSALUD Barranca., en la tabla N°2 el 57.2% de los encuestados indican que los colaboradores nunca les brindan un servicio personalizado, esto es frecuente y muy notorio en el establecimiento, en la tabla N°10 el 71.1% de los encuestados manifiestan que el servicio que se les brinda nunca cumple sus expectativas, porque muchas veces no son atendidos en la especialidad que ellos requieren y hasta a veces no son atendidos por que ya no encuentran cupos, otro dato resaltante que se relaciona directamente en la calidad del servicio se observa en la tabla N°11 el 61% consideran que nunca la institución brinda un buen servicio, ya que hay ocasiones que los atienden por citas periódicas ya sea por exámenes o resultados e incluso se les brinda la medicina de mala calidad y peor aún en la tabla N° 15 el 85% manifiestan que nunca los colaboradores se encuentran en la hora establecida y menos están comprometidos para brindarle un servicio de calidad, tal como se ve en la tabla N° 23 como lo indica el 92.8% de los encuestados. Es notorio que no existe una buena dirección o un buen liderazgo por parte de las jefaturas para un mejor control del desempeño de los colaboradores y el mejoramiento de la calidad del servicio.
2. No existe un buen desempeño laboral de los colaboradores, en ESSALUD Barranca, en la tabla N°1 el 60% de los encuestados indican que muy pocas



veces los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas rápidamente, esto se puede observar en una emergencia ya que no actúan de manera rápida, otro dato resaltante que se relaciona directamente con el desempeño laboral se observa en la tabla N° 5 ya que el 100% de los encuestados consideran que siempre han tenido una mala experiencia al momento de presentar una queja, esto es frecuente y se puede percibir a simple vista, el resultado anterior sería a consecuencia de que los colaboradores muy pocas veces trabajan en equipo esto se pudo apreciar en la tabla N°7 con 51.7% de usuarios que coincidieron en ese resultado, porque muchas veces se aprecia que cada colaborador solo hace sus funciones mas no existe apoyo entre ellos y muy pocas veces se puede observar que el director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal a cargo tal y como se ve en la tabla N° 8 como lo indica el 51.7% de los encuestados, ya que muchos indican que cuando requieren hablar con el director no se encuentra en el establecimiento menos deja un personal a cargo para ser el soporte ante una emergencia. Se puede observar que no existe compromiso en los colaboradores en dar un buen servicio y mucho menos se observa que tengan un mismo objetivo o meta que es dar lo mejor de cada uno para que el usuario pueda percibir un buen desempeño laboral.

3. El nivel bajo en la calidad de servicio al usuario, en EsSalud Barranca, según a los resultados obtenidos, en la tabla N° 13 el 72% de los encuestados indican que los colaboradores muy pocas veces están predispuestos ante una emergencia, esto se puede apreciar en el área de emergencia donde hay muchas personas con diversos síntomas que no son atendidos de manera rápida y eficiente, en la tabla N° 16 el 46.7% de los encuestados manifiestan que los colaboradores casi siempre son capacitados, esto es frecuente y muy notorio en el establecimiento, otro dato

resaltante que se relaciona directamente con la calidad de servicio se observa en la tabla 18 el 51.7% consideran que nunca son comprensibles cuando no se puede llegar a tiempo a la cita, porque al no llegar a tiempo o perder la cita tienes que esperar un mes para poder generar otra cita, teniendo siempre preferencias por otros usuarios y no tratan a todos por igual según manifiesta la tabla N° 2 con 70% , ya que en ocasiones se observa a personas que ingresan sin hacer cola y menos están pendiente de sus necesidades, tal y como se ve en la tabla N° 22 como lo indica el 100% de los encuestados, no mantienen un monitoreo constante con los usuarios, para verificar como va en su tratamiento y recuperación. Es notorio la falta de Empatía que tienen los colaboradores hacia el usuario para una buena calidad de servicio

4. El desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en EsSalud Barranca, según los resultados obtenidos en la tabla N° 3 el 40% de los encuestados consideran que nunca los colaboradores cumplen las tareas designadas, esto es muy frecuente y notorio en el establecimiento, en la tabla N° 9 el 86% de los encuestados indicaron que la infraestructura de la institución nunca es la adecuada, eso se parecía solo ingresando al establecimiento, muchos indicaron que no hay camas para una emergencia ni materiales de laboratorios modernos, otro dato resaltante en la relación directa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio se observa en la tabla N° 12 el 58.9% considera que nunca se le informa cuando hay un cambio de horario en su cita, porque muchas veces se enteran de un cambio cuando van la hora pactada para la cita haciendo perder tiempo a los usuarios, peor aún en la tabla N° 14 el 45% de los encuestados considera que muy pocas veces los colaboradores le brindan instrucciones precisas porque muchas veces los términos que usan los doctores no soy bien decepcionado por los usuarios y nunca el servicio de la institución es

accesible para las personas con discapacidad, tal como se ve en la tabla N° 20 como lo indica el 76% de los encuestados, porque se puede verificar que no hay señalización menos un buen trato para las personas con discapacidad. Es notorio que no existe un buen desempeño laboral y parte del malestar que tienen los usuarios también se debe a la infraestructura.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1. Se debe mejorar el desempeño laboral y la calidad en el servicio en EsSalud Barranca, para superar dicha situación se requiere por parte del director del establecimiento una comunicación eficaz con sus colaboradores, programando reuniones, capacitaciones mensuales y también realizar encuestas o sugerencias a los usuarios para poder obtener resultados que nos ayuden a mejorar día a día.
2. Promover un desempeño laboral eficiente, se requiere al director tener incentivos intrínsecos como reconocimiento de colaborador del mes, también realizar actividades de recreación y talleres de integración para poder reforzar el trabajo en equipo y de este modo se lograría tener un buen clima organizacional.
3. Implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio, se recomienda ubicar el talento humano idóneo que cumpla en perfil del puesto requerido brindando al usuario un servicio personalizado por parte de los colaboradores, para ello se recomienda realizar constantemente campañas de salud, realizar encuestas a los usuarios para verificar si hay una mejora continua en el servicio al cliente, como también tener un monitoreo al personal que cumpla los objetivos de la calidad de servicio.

4. Recomendar a EsSalud Barranca mejorar los ambientes para las personas con discapacidad y adultos mayores, para ello se solicita a los responsables de la dirección gestionar la solicitud de equipos modernos que cumplan estándares de calidad, realizar mejora en las instalaciones de los ambientes del hospital ya que no se cuenta con ambientes adecuados y así mismo poder capacitar al personal encargado de estos equipos.

# **CAPITULO VI**

## **Referencias Bibliográficas**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### a) Libros

- Cantú, J. (2011): Desarrollo de una cultura de calidad, cuarta edición, Editorial. Mc Graw Hill/ interamericana editores, S.A de C.V., D.F, México
- Charles, W. et al (2015): Administración estratégica: teoría y casos. Un enfoque integral, 11ª. Edición, Cengage Learning Editores. S.A. de C.V, México
- Chiavenato, I. (2011): Administración De Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones, 9na edición. Editorial Mc Graw Hill/ interamericana editores, S.A de C.V., D.F, México.
- Hernández, S. et al (2014): Metodología de la investigación, 6ª. ed. Editorial Mc Graw Hill/ interamericana editores, S.A de C.V., D.F, México.
- Kotler, K. (2012): Dirección de Marketing, decimocuarta edición. Pearson Educación, D.F, México
- Robbins, S. et al (2010): Administración. Décima Edición. Editorial Pearson Educación; D.F, México
- Robbins, S. et al (2014): Administración. Decimosegunda Edición. Editorial Pearson Educación; D.F, México
- Robbins, S., & Judge, T. (2013): Comportamiento organizacional (15 ed.):

Pearson educación. México.

b) Trabajos de Investigación o Revistas

Abadi, M. (2014): Administración General: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Argentina

Arizmendi, T. (2015): La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos. Universidad Nacional Autónoma de México. D.F, México

Bittel, A. (2008): Administración del Personal. Editorial FALD.

Miranda H. (2017): Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional en el Perú tienda 500 Huancayo, 2016 y 2017. Tesis para el grado de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Continental, Huancayo

Sarmiento, J. (2015): La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes. Universidad Internacional de La Rioja y ESERP Business School. España.

Sum, M. (2015): Motivación y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar - Guatemala

c) Páginas Web

Anaya, M. (2017): “Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016” sitio web <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12917>

Arcos, F. (2015): “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los

trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato” Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>

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, Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Gonzales, et al (2020): “El desempeño laboral y calidad de servicio de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Pucallpa, 2019” sitio web <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4219>

Huaraca, Y. & Ore, R. (2016): “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de ascensión-Huancavelica 2015” sitio web <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1033>

Mackliff, E. (2017): “Desempeño laboral de la secretaria ejecutiva y su incidencia en la calidad de servicio a los usuarios del Banecuator (banco nacional de fomento) del Cantón Urdaneta provincia De Los Rios 2016” sitio web <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2302>

Rosas, M. (2018): “La evaluación del desempeño laboral y la calidad de servicio en la financiera efectiva S.A sede Huánuco 2017” sitio web <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/887>

# **ANEXOS**



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera el desempeño laboral incide en la calidad de servicio al usuario EsSalud Barranca?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>1 Describir como el desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en EsSalud Barranca.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, en EsSalud Barranca.</p> <p>3. Determinar en que nivel se encuentra la calidad de servicio al usuario, en EsSalud Barranca.</p> <p>4. Analizar como el desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en EsSalud Barranca.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>“El desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en EsSalud Barranca 2019”</p>	<p><b>Variable X:</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p><b>Variable Y:</b></p> <p>Calidad de servicio</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Nivel básico de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental transversal de corte trasversal</p> <p><b>Población:</b></p> <p>1800 usuarios</p> <p><b>Muestra reajustada</b></p> <p>180 usuarios</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p><b>Técnica</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Conocimiento de trabajo	Capacidad	1. ¿Consideran que los colaboradores tienen la capacidad de resolver los problemas rápidamente?
			2. ¿Consideran que los colaboradores le brindan un servicio personalizado?
			3. ¿Consideran que los colaboradores cumplen las tareas designadas?
		Habilidades	4. ¿Considera que los colaboradores ejercen un máximo esfuerzo en su desempeño?
			5. ¿Tuvo una mala experiencia al momento de presentar alguna queja?
	Cooperación	Recompensas	6. ¿Consideran que la atención que brindan los colaboradores es debido a sus recompensas económicas?
		Trabajo en equipo	7. ¿Considera que los colaboradores trabajan en equipo cuando se presenta algún problema?
		Liderazgo	8. ¿Considera que el director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal a cargo?
	Servicio al cliente	Satisfacción	9. ¿La institución cuenta con una infraestructura adecuada?
			10. ¿Consideran que el servicio brindado cumple sus expectativas?
		Experiencia	11. ¿Considera que la institución brinda un buen servicio?

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
		Comunicación	12. Le informan cuando hay un cambio de horario en su cita?
CALIDAD DE SERVICIO	Capacidad de respuesta	Aptitud	13. ¿Considera que los colaboradores están predispuestos ante cualquier emergencia?
		Disposición	14. ¿Considera que los colaboradores le brindan instrucciones precisas?
		Puntualidad	15. ¿Los colaboradores se encuentran en la hora establecida?
	Seguridad	Profesionalidad	16. ¿Considera que los colaboradores son constantemente capacitados?
		Cortesía	17. ¿Considera que son comprensibles cuando no pueden llegar a tiempo a la cita pactada?
			18. ¿Considera que los colaboradores son comprensibles con las personas mayores?
	Credibilidad	19. ¿Tiene confianza en la información dada por los colaboradores?	
	Empatía	Accesibilidad	20. ¿Considera que el servicio de la institución es accesible para las personas con discapacidad?
			21. ¿Consideran que los colaboradores tienen preferencias por otros usuarios y no se tratan a todos por igual?
		Comprensión	22. ¿Los colaboradores están constantemente pendiente de sus necesidades?
23. ¿Considera que los colaboradores están comprometidos para brindarle un servicio de calidad?			

## CUESTIONARIO

### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de preguntas a las que deberá marcar con una (X) la respuesta que considere correcta, según escala valorativa dada. Indicándole a usted que el cuestionario tiene carácter reservado, por lo tanto, agradecemos sinceridad de sus respuestas.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera que los colaboradores tienen la capacidad de resolver problemas rápidamente?					
2	¿Consideran que los colaboradores le brindan un servicio personalizado?					
3	¿Consideran que los colaboradores cumplen las tareas designadas?					
4	¿Considera que los colaboradores ejercen un máximo esfuerzo en su desempeño?					
5	¿Tuvo una mala experiencia al momento de presentar alguna queja?					
6	¿Consideran que la atención que brindan los colaboradores es debido a sus recompensas económicas?					
7	¿Considera que los colaboradores trabajan en equipo cuando se presenta algún problema?					
8	¿Considera que el director del hospital mantiene una comunicación constante con su personal a cargo?					
9	¿La institución cuenta con una infraestructura adecuada?					
10	¿El servicio brindado cumple sus expectativas?					
11	¿Considera que la institución brinda un buen servicio?					
12	¿Le informan cuando hay un cambio de horario en su cita?					

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, encontrará una serie de preguntas a las que deberá marcar con una (X) la respuesta que considere correcta, según escala valorativa dada. Indicándole a usted que el cuestionario tiene carácter reservado, por lo tanto, agradecemos sinceridad de sus respuestas.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Considera que los colaboradores están predispuestos ante una emergencia?					
14	¿Considera que los colaboradores le brindan instrucciones precisas?					
15	¿Los colaboradores se encuentran en la hora establecida?					
16	¿Considera que los colaboradores son constantemente capacitados?					
17	¿Considera que los colaboradores son comprensibles con las personas mayores?					
18	¿Considera que son comprensibles cuando no pueden llegar a tiempo a la cita pactada?					
19	¿Tiene confianza en la información dada por los colaboradores?					
20	¿Considera que el servicio de la institución es accesible para las personas con discapacidad?					
21	¿Consideran que los colaboradores tienen preferencias por otros usuarios y no tratan a todos por igual?					
22	¿Los colaboradores están constantemente pendiente de sus necesidades?					
23	¿Considera que los colaboradores están comprometidos para brindarle un servicio de calidad?					

**MUCHAS GRACIAS....**

**Fuente:** Elaboración Propia.

