

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD PEDRO CASTRO  
ALVA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2022**

**Autora: Bach. Geny Horna Huaman**

**Asesor: Dr. Adolfo Cacho Revilla**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2023**

# Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM



## UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-H

#### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

##### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Horna Huaman Gony  
DNI N°: 47196966  
Correo electrónico: 47196966@untrm.edu.pe  
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela Profesional: Administración de Empresas

##### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

##### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Desempeño Laboral y Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alba de la Ciudad de Chachapoyas, 2022

##### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Casha Revilla Adelfo  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 41853971  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) 0000-0001-8335-4274

##### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_

##### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
S.c.c.-cc - Ciencias Sociales / S.c.c.-cc - Ciencias Políticas / S.c.c.-cc - Administración Pública

##### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

##### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 15 de Setiembre de 2023

Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

## **Dedicatoria**

Dedico este logro a mi familia y a todas las personas que de una u otra manera han estado conmigo y les estaré eternamente agradecida por su dedicación y apoyo incondicional, confianza y comprensión, durante la etapa académico.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por albergar a estudiantes que buscan superación personal y profesional, del que tuve la oportunidad de ser parte. Mi más sincero cariño y agradecimiento a mi asesor Adolfo Cacho Revilla por dedicar su valioso tiempo en esta loable labor y por su aporte a nuestra abnegada y querida profesión.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de  
Amazonas**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA  
**RECTOR**

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES  
**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA  
**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mag. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## Visto Bueno del Asesor de la Tesis



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-L


#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (  )/Profesional externo (  ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Desempeño Laboral y Satisfacción del Usuario en el Puerto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022 ;  
del egresado Herna Huaman Gony  
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela Profesional de Administración de Empresas  
de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 15 de Setiembre de 2023

  
Firma y nombre completo del Asesor  
Dr. Adolfo Cacho Revilla


## Jurado Evaluador de la Tesis



---

Mag. Erik Martos Collazos Silva


**Presidente**



---

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

**Secretario**



---

Mag. Müller Raul Muñoz Zumaeta

**Vocal**

# Constancia de Originalidad de la Tesis



## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Desempeño Laboral y Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022

presentada por el estudiante ( )/egresado (x) Herna Huaman Geny

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 4719696681@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 21 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 11 de octubre del 2023

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



# Acta de Sustentación de la Tesis



# UNTRM

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 05 de DIC del año 2023, siendo las 09:05 horas, el aspirante: GENY HORNAM HUAMÁN, asesorado por DR. ADOLFO GARCÍA REVILLA defiende en sesión pública presencial (  ) / a distancia (  ) la Tesis titulada: DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALDO PEDRO CASTRO RIVERA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2022, para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. ERIC MORALES CARRAS SALVO

Secretario: DR. CARLOS ROBERTO HINAROSA SOLÍS

Vocal: Mg. MINER RAY MENDOZA ZUMAETA

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  ) por Unanimidad (  ) / Mayoría (  )

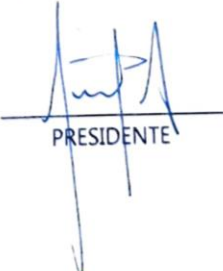
Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 09:55 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## Índice

<b>Autorización de Publicación en el Repositorio Institucional de la Untrm .....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iv</b>
<b>Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....</b>	<b>v</b>
<b>Visto Bueno del Asesor de la Tesis .....</b>	<b>vi</b>
<b>Jurado Evaluador de la Tesis .....</b>	<b>vii</b>
<b>Constancia de Originalidad de la Tesis.....</b>	<b>viii</b>
<b>Acta de Sustentación de la Tesis.....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice .....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>xii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>17</b>
2.1. Población, muestra y muestreo .....	17
2.2. Variable de estudio .....	18
2.3. Métodos.....	18
2.4. Análisis de datos .....	22
<b>III. RESULTADOS. ....</b>	<b>23</b>
3.1. Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022.....	23
3.2. Describir el nivel de satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022 .....	24
3.3. Establecer la relación desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022 ...	25
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>35</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022 .....	23
<b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022.....	24
<b>Tabla 3.</b> Relación desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022.....	25
<b>Tabla 4.</b> Prueba de hipótesis .....	26

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Relación desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022.....	25
---	----

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022, para lo cual se fundamentó en un estudio básico, cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, bajo un diseño no experimental. La población de estudio lo conformaron 25 colaboradores y 750 usuarios del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, para el análisis de datos se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados exponen que; el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas resultó alto con 80% y un 20% medio, así como sus dimensiones que mostraron mayor calificación en el nivel alto fueron: comunicación 84%, compromiso e identificación 80% y la resolución de problemas 68%; mientras que en el nivel medio se evidenciaron con mayor porcentaje: confiabilidad 40%, conocimiento de la labor 40%, productividad 40%, calidad de servicio 36% , al igual que el trabajo en equipo y la responsabilidad y El nivel de satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022; resultó de nivel medio 70%, así como sus dimensiones: satisfacción de los elementos tangibles 56%, fiabilidad del servicio 58%, capacidad de respuesta 71%, seguridad mostrada 50% y empatía 63%. Concluyendo que la correspondencia entre el desempeño del personal y la satisfacción de los usuarios de la entidad fue positiva significativa considerable con  $r=0.0851$  y un nivel de significancia encontrado del 0.000; por ende, cuanto mejor sea el desempeño de los colaboradores, será mejor la satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, satisfacción del usuario, productividad laboral, responsabilidad laboral

## **Abstract**

The general objective of the study was to determine the relationship between work performance and user satisfaction at Puesto de Salud Pedro Castro Alva in Chachapoyas City, 2022, for which it was based on a basic, quantitative study of a correlational descriptive level, under a non-experimental design. The study population was made up of 25 collaborators and 750 users of the Puesto de Salud Pedro Castro Alva, for data analysis the Pearson correlation coefficient was used. The results show that ; The level of work performance of the collaborators of the Puesto de Salud Pedro Castro Alva in Chachapoyas City, was high with 80% and 20% medium, as well as its dimensions that showed the highest qualification at the high level were: communication 84%, commitment and identification 80% and problem solving 68%; while at the medium level the following were evidenced with a higher percentage: reliability 40%, knowledge of the work 40%, productivity 40%, quality of service 36%, as well as teamwork and responsibility and the level of user satisfaction at Puesto de Salud Pedro Castro Alva in Chachapoyas City, 2022; 70% was medium level, as well as its dimensions: satisfaction of tangible elements 56%, service reliability 58%, response capacity 71%, security shown 50% and empathy 63%. Concluding that the correspondence between the performance of the personnel and the satisfaction of the users of the entity was significant positive with  $r=0.0851$  and a level of significance found of 0.000; therefore, the better the performance of the collaborators, the better the user satisfaction at Puesto de Salud Pedro Castro Alva in Chachapoyas City, 2022

**Keywords:** labor performance, user satisfaction, labor productivity, labor responsibility

## I. INTRODUCCIÓN

El sector salud es uno de las partes más trascendentales para el mejoramiento de la calidad de vida de la población, por lo que, sus implicancias positivas o negativas influyen en el comportamiento social. En ese contexto, en los últimos años los gobiernos han empezado a equipar laboratorios, áreas administrativas, ejecutivas y otros, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios de salud, sin embargo, en gran porcentaje se evidencia que la calidad del servicio no solo depende de los recursos económicos, sino que el talento humano, se convierte en el aliado mejor previsto para optimizar los estándares de calidad del servicio en salud, con el objetivo de mejorar el valor público en la población de influencia.

A nivel mundial, el tema de la calidad de la atención en salud basada en el desempeño de los colaboradores ha cobrado importancia y ha recibido una atención creciente, ya que los usuarios consideran y evalúan de forma independiente la ayuda que reciben de los profesionales de la salud, por lo que la efectividad requiere una comprensión de cuidado de la salud en el servicio. En este sentido, quienes llevan varios años dirigiendo y gobernando el sector salud no fueron considerados idóneos por no tener la capacidad o perfil para ocupar los cargos que ocupaban o les fueron asignados. Esto afecta la eficiencia del sistema, porque un sector vital, dada su gran importancia para los países, requiere de recursos humanos altamente calificados y profesionales para desempeñar funciones y realizar sus tareas de acuerdo a las necesidades globales, lo cual es un cambio, es decir, cubre estándares que permiten asegurar la gestión de la calidad en la industria industria (Jara *et al.*, 2018).

En el contexto latinoamericano, la situación en servicio de salud es semejante en los países, para el estudio tomaremos a Ecuador, quien, según el Instituto Nacional de Estadística y Censo de Ecuador, el 27,20% de los trabajadores no eran productivos, tenían poca participación en la solución de problemas debido principalmente a los salarios bajos; así mismo, tenían problemas de escasez de autonomía, baja visibilidad, inestabilidad laboral, estrés, etc. Por otro lado, Ecuador ha mejorado parcialmente la calidad de la atención. El 63,25% de los ecuatorianos está medianamente satisfecho con los servicios de salud, mientras que el 36,75% está insatisfecho. En cuanto al servicio de enfermería ocasionado por colas de usuarios para reunirse en el área de emergencia, el 71% de los usuarios manifestaron inconformidad con el tiempo de respuesta a su solicitud (Fariño *et al.*, 2018).

En Perú, en los últimos 30 años, se han implementado diversas reformas que más o menos mejoraron la política de RHUS para brindar a las personas una atención de mejor calidad. Las nuevas reformas en salud, establece metas y objetivos para lograr la cobertura universal de salud (UHC), buscando un sistema universal, justo y solidario. Sin embargo, aún padece notorias e injustas desigualdades socioeconómicas que afectan y condicionan la salud. El actual sistema de salud está fragmentado y frágil, donde la falta de inversión y la buena gestión de los recursos se traduce en servicios ineficientes que no cubren las necesidades generando una grave crisis en el sector. Así lo reflejan estudios, que han descrito ampliamente la insatisfacción de los usuarios y los problemas de calidad (Inga & Arosquipa, 2019).

Como toda organización, la Red de Salud de Chachapoyas debe lograr sus objetivos y actualmente se están realizando cambios constantes para garantizar la calidad de los servicios de salud que brindan las entidades bajo su jurisdicción. Como parte de este proceso, es el clima organizacional que se fundamenta en el desempeño de los colaboradores de cada institución, como del Puesto de Salud Pedro Castro Alba, pues de ello depende el cumplimiento de las funciones de cada colaborador en un ambiente laboral saludable y favorable (Loja, 2021). Según un estudio del Hospital Virgen de Fátima de Chachapoyas, del 100% de enfermeros, el 57.5% en mayor medida tuvieron un desempeño regular, así mismo, la calidad de trabajo se reportó regular, así como, en disciplina, iniciativa y creatividad (Sopla, 2018).

La investigación tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alba de la Ciudad de Chachapoyas, 2022? El objetivo principal fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alba de la Ciudad de Chachapoyas, 2022. Y se plantearon tres objetivos específicos los cuales son los siguiente: **O1.** Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alba de la Ciudad de Chachapoyas, 2022, **O2.** Describir el nivel de satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alba de la Ciudad de Chachapoyas, 2022, **O3.** Establecer la relación desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alba de la Ciudad de Chachapoyas, 2022. Como hipótesis se planteó existe una relación positiva significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alba de Chachapoyas, 2022.



## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población que se estudió estuvo compuesta por dos segmentos bien identificados, siendo el primero correspondientes a los colaboradores que trabajan en la entidad y el segundo los usuarios que se han atendido, y se encuentran registrados en las historias de Puesto de Salud Pedro Castro Alva y es como sigue:

P1: 25 colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva

P2: 750 usuarios registrados en las historias de Puesto de Salud Pedro Castro Alva, en el mes de octubre del presente año, 2022.

#### Muestra y Muestreo

Teniendo en cuenta la cantidad de colaboradores que estaban laborando en la entidad, se tuvo en cuenta a este como una población muestral, correspondiente a un muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo la población igual a la muestra.

M1: 25 colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva

Para la población 2 se hizo uso de un muestreo probabilístico a través de un muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas; como se detalla a continuación:

$$n_2 = \frac{Z_a^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

N= población

Z= Nivel de confianza (95%)

P= Probabilidad de éxito (50%)

q= Probabilidad de fracaso (50%)

e= Margen de error (5%)

$$n_2 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(750)}{(0.05)^2(750 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 254$$

**M2:** 254 usuarios se registraron en las historias de Puesto de Salud Pedro Castro Alva, en el mes de octubre del año, 2022.

## 2.2.Variable de estudio

### Variable 01:

- ✓ **Desempeño laboral:** Según Toro (2002), el desempeño se concibe como la acción o acciones que un sujeto ejecuta con el ánimo de obtener un resultado. En el trabajo puede incluir conductas orientadas al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos inherentes a este (desempeño intrarrol), la realización de actividades extras que agregan valor (desempeño extrarrol) o actuaciones coherentes con las normas y principios definidos por la organización (cumplimiento de normas).

### Variable 02:

- ✓ **Satisfacción del usuario:** Diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio (Lobo *et al.*, 2016).

## 2.3.Métodos

### a) Tipo y nivel de estudio

**Por el grado de abstracción es básica;** considerando que la información procesada servirá para la realización de futuros estudios, teniendo en cuenta el análisis y descripción de datos de manera real hacia la búsqueda del fortalecimiento de las bases científicas (Concytec, 2017). Teniendo en cuenta las características de este tipo de estudio, la presente investigación impulsará la realización de estudio semejantes en un futuro, ya que con sus aportes teóricos científicos encontrados en la ejecución del proyecto, facilitará la interpretación del desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los mismos en otras realidades.

**Por su naturaleza es cuantitativa**, es conceptualizado como estudios que proyectan comprobar y explicar a través de argumentos lógicos cuantificables la realidad. En ese contexto, el presente estudio se enfocó en recoger y categorizar datos cuantificables, que mediante un análisis estadístico estructural permitido cumplir y probar en forma numérica y porcentual los objetivos propuestos; y con ello dar respuesta eficiente a la problemática identificada.

**Según el nivel del estudio es correlacional/descriptivo, correlacional** porque en primer lugar se buscó medir la correspondencia de las variables y de esa manera analizar su vinculación. Y **descriptivo** porque describió las características de las variables de estudio en base a las respuestas conseguidas de los individuos que formaran parte de la investigación (Bernal, 2010). En ese sentido, la presentación de los datos se dará de forma ordenada y secuencial, tratando de entender y explicar la realidad encontrada en las unidades de estudio; de otro modo, el análisis correlacional permitió exponer el nivel de incidencia de las variables y dimensiones planteadas.

**Según el tiempo de recojo de datos es transeccional o transversal:** Según García *et al.* (2014), se fundamenta en la averiguación observacional en periodo y espacio de tiempo determinado; y con la intervención en una misma población de estudio. Por tanto, el estudio es transeccional al tratarse de una investigación que se enfoca en recolectar información dentro del año 2022 y en los ambientes del centro de salud motivo de estudio.

#### **b) Métodos de investigación**

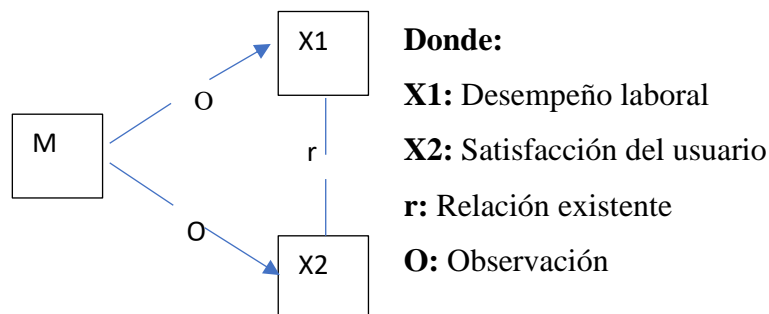
**Método Deductivo**, A través del cual se proyecta la realización de un análisis estructural desde las características generales hasta los casos delimitados; es decir, consiste en distribuir la información en grupos de conceptos realistas y confiables de gran importancia que facilitarán la integración del análisis de la investigación (Hernandez *et al.*, 2014). Este método se utilizará en la estructuración y fundamentación teórica de la introducción, con el objetivo de explicar la realidad problemática desde un enfoque global hasta el contexto local.

**El Método Inductivo**, Este método tuvo como objetivo construir argumentos generalizados teniendo en cuenta la aplicación de factores y caracteres determinados, teniendo en cuenta la independencia de los datos o factores individuales para brindar una explicación general basada en la formulación de agregados complejos (Hernandez *et al.*, 2014). Se utilizará para realizar una descripción y explicación clara en las conclusiones, teniendo en cuenta el análisis de datos recolectados y los objetivos específicos planteados.

**Método sintético analítico**, De esta forma, fue posible unificar conceptos teóricos y prácticos a partir de la información resultante para construir un concepto común. El diagnóstico se realizó con una interpretación objetiva, realista y sistemática; de tal manera que contribuya al logro de un objetivo común (Hernandez *et al.*, 2014). Este método se hizo uso en la etapa de discusión con el propósito de argumentar los resultados expuestos en la investigación y que permitió contribuir al fortalecimiento de las bases científicas.

**c) Diseño de investigación**

Por sus características de proyectan como no experimental, porque a través de un trabajo planificado se recogió datos sin la necesidad de intervenir de forma intensional en las variables propuestas, describiendo y analizando las características en base a la observación en su ambiente original (Hernández *et al.*, 2014), esquematizado a continuación:



#### **d) Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas**

###### **a) Encuesta**

Dada la naturaleza de la encuesta, se utilizó directamente para recopilar información en el trabajo de campo con ayuda de los individuos. Los datos se recogieron mediante cuestionarios estructurados con varias indicaciones autónomas, lo que nos permitió recoger datos cuantitativos según las dimensiones propuestas para obtener la información necesaria y determinar la concordancia entre las variables objeto de estudio.

###### **b) Documental**

A través del cual se pudo recopilar y seleccionar datos coherentes y en función a la necesidad a investigar; estos datos fueron seleccionados de información documental siendo los principales las revistas, los libros u otras publicaciones que se consideren importantes para avanzar y fortalecer la investigación.

##### **Instrumentos**

###### **a) El cuestionario**

Para Tamayo & Siesquén (2016), Se caracteriza por contar con un conjunto de ítems previamente establecido, en base a las características del estudio y lo que se pretende estudiar. Cada uno de estos son organizado en secuencias lógicas y argumentadas acorde a la realidad de la población a estudiar, con el propósito de establecer pautas intensionales para medir de forma coherente y real las variables identificadas. En el estudio formaron parte tanto los colaboradores de la organización y los usuarios que se atienden en los ambientes de la entidad.

###### **b) Fichas bibliográficas**

A través del cual se identificó y seleccionó información relevante y acorde a las necesidades propuestas, con el propósito de fundamentar de forma coherente la investigación encontrada y analizar estratégicamente los argumentos plasmados en el informe.

## 2.4. Análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se consideraron las herramientas Excel y SPSS teniendo en cuenta la sistematización, búsqueda, tabulación y clasificación de los datos. Estos fueron organizados en tablas de distribución de frecuencias y tablas de contingencia para la descripción y análisis de las características de estudio, teniendo en cuenta los objetivos propuestos. Para determinar la correspondencia de las variables, se hizo uso del Coeficiente de Correlación de Pearson según las variables y dimensiones propuestas. Definida en la siguiente fórmula:

$$r = \frac{\sum z_x z_y}{N - 1}$$

Donde:

- “x” es igual a la variable uno.
- “y” pertenece a la variable dos.
- “zx” es la desviación estándar de la variable uno.
- “zy” es la desviación estándar de la variable dos.
- “N” es el número de datos.

### Interpretación

Los valores que puede tomar el coeficiente de correlación de Pearson "p" son:

$$-1 < p < 1$$

Se interpreta de la siguiente manera:

Si "p" > 0, la correlación lineal es positiva (si sube el valor de una variable sube el de la otra). La correlación es tanto más fuerte cuanto más se aproxime a 1.

Si "p" < 0, la correlación lineal es negativa (si sube el valor de una variable disminuye el de la otra). La correlación negativa es tanto más fuerte cuanto más se aproxime a -1.

Si "p" = 0, no existe correlación lineal entre las variables. Aunque podría existir otro tipo de correlación (parabólica, exponencial, etc.)

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022

**Tabla 1**

*Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022*

<b>Nivel</b>	<b>Desempeño laboral</b>	<b>Confianza</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Conocimiento de la labor</b>	<b>Resolución de problemas</b>	<b>Productividad</b>	<b>Calidad de servicio</b>	<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Compromiso e identificación</b>
<b>Bajo</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Medio</b>	20%	40%	16%	40%	32%	40%	36%	36%	36%	20%
<b>Alto</b>	80%	60%	84%	60%	68%	60%	64%	64%	64%	80%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Considerando los datos de la tabla 1, podemos evidenciar que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas resultó en mayor medida alto con 80%, pero existe un 20% que aún mostraron un grado medio. Así mismo, las dimensiones propuestas para medir el desempeño laboral resultaron todas de nivel alto y medio, y es como sigue: en cuanto a la confiabilidad demostrada en su centro laboral 60% reportó un nivel alto y 40% medio, la comunicación de los colaboradores 84% en el nivel alto y 16% en el nivel medio, según el conocimiento de la labor realizado 60% en el nivel alto y 40% en el nivel medio, según la resolución de problemas 68% de nivel alto y 32% de nivel medio, según el nivel de productividad reportaron un grado alto con 60% y medio con 40%, según la calidad de servicio prestado 64% en el nivel alto y 36% en el nivel medio, así como en el trabajo en equipo y la responsabilidad demostrada por el personal, y finalmente según el compromiso e identificación con la entidad demostraron un nivel alto con 80% y medio con 20%.

### 3.2. Nivel de satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022*

<b>Nivel</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Elementos Tangibles</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Capacidad De Respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>
Insatisfecho	0%	4%	3%	1%	3%	1%
Medianamente satisfecho	70%	56%	58%	71%	50%	63%
Satisfecho	30%	40%	39%	28%	47%	36%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

El nivel de satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022; resultó en mayor medida de nivel medio con 70% y alto solo en un 30%, según sus dimensiones resultaron: según la satisfacción de los elementos tangibles de la entidad resultó en mayor medida medio con 56%, alto en un 40 y bajo solo en un 4%; según la fiabilidad del servicio proporcionado por los colaboradores resultó alto en mayor medida con 58%, alto en un 39% y bajo en un 3%; según la capacidad de respuesta de los colaboradores resultó medio en un 71%, alto en un 28% y bajo solo en el 1%; según la seguridad mostrada resultó medio en un 50%, alto en un 47% y bajo en un 3%; y finalmente, según la empatía mostrada por el personal se reportó un nivel medio con 63%, alto con un 36% y bajo en un 1%.



### 3.3. Relación desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022

**Tabla 3**

*Relación desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022*

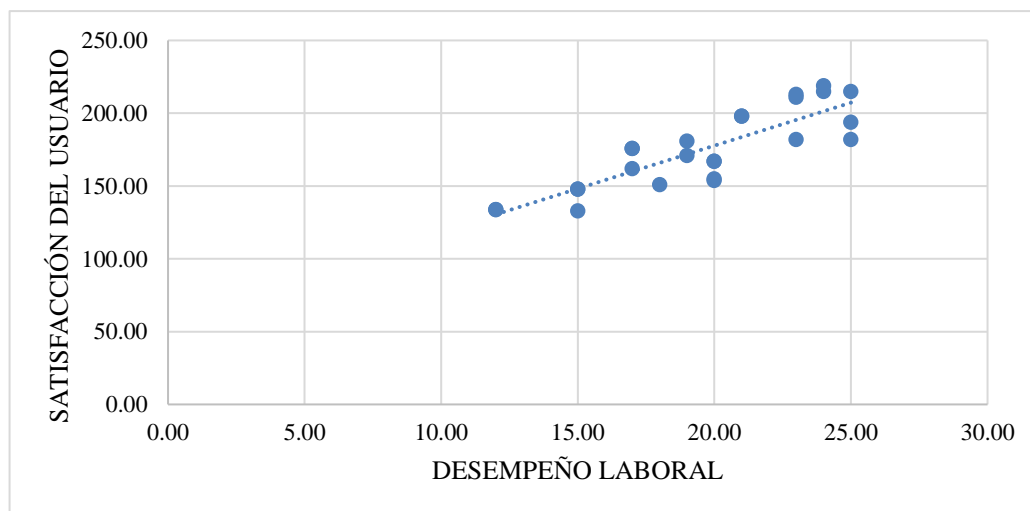
		Desempeño laboral	Satisfacción del usuario
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	254
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	254

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

En la tabla 3 se muestra la correspondencia entre el desempeño del personal y la satisfacción de los usuarios de la entidad, indicando una relación positiva significativa considerable con un coeficiente  $r=0.851$ .

**Figura 1**

*Relación desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022*



En la figura 1 se muestra la tendencia de los datos en función al nivel de vinculación de las variables propuestas: desempeño del personal y satisfacción del usuario, evidenciando que cada punto se encuentra cerca de la línea de tendencia en un sentido positivo, lo que indica una correspondencia directa, por ende, cuanto mejor sea el desempeño de los colaboradores, será mejor la satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas

### 3.3.1. Prueba de hipótesis

#### a) Formulación de hipótesis

**H0:** No existe una relación positiva significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la ciudad de Chachapoyas, 2022.

**H1:** Existe una relación positiva significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la ciudad de Chachapoyas, 2022.

#### b) Nivel de significancia

5% = 0.005

#### c) Decisión y conclusión

**Tabla 4**

*Prueba de hipótesis mediante independencia Chi Cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	206,250 <sup>a</sup>	153	,003
Razón de verosimilitud	106,851	153	,998
Asociación lineal por lineal	17,367	1	,000
N de casos válidos	254		

En base a la prueba de hipótesis mostrada en la tabla 4, se puede inferir que existe una relación positiva significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la ciudad de Chachapoyas, 2022; considerando que el nivel de significancia encontrado 0.003 es menor al nivel de significancia propuesto del 0.05, avalando el rechazo de la hipótesis nula.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El desempeño del personal de una determinada entidad u empresa, varía dependiendo de las características y son influenciadas por diversos factores. Un adecuado desempeño del personal influirá con mayor proporción en la satisfacción que tengan los usuarios externos. En ese contexto, el comportamiento de las variables difiere dependiendo del contexto en el que se desarrolle. Es así que algunos investigadores han realizado estudios respecto al desempeño laboral y satisfacción de los usuarios externo en diferentes organizaciones, como es el caso de:

Mora & Mariscal (2019) quienes en resultados mostraron que algunas dimensiones que incidieron directamente en la satisfacción de los colaboradores, fueron las condiciones en los que laboran el personal, así como el desarrollo profesional. Lograron concluir que cuanto mejor se maneje la satisfacción de cada uno de los colaboradores, tendrán un mejor desempeño en la organización. La satisfacción del personal, es uno de los factores más preponderantes para el desempeño de los mismos, lo que se refleja en los niveles óptimos de los clientes y/o usuarios externos. Si consideramos esta afirmación se evidencia similitud en ambos resultados, por lo que es preciso indicar que los niveles de desempeño del personal en todas sus dimensiones resultaron altos, resaltando la comunicación entre colaboradores y el compromiso que forma parte del desempeño laboral del personal del puesto de salud Pedro Castro Alva.

Por otro lado, Vargas & Flores (2020) a través de su estudio encontraron que la satisfacción de los colaboradores se demostró que depende en gran medida del servicio prestado al usuario. Concluyeron que la labor de los colaboradores se manifiesta principalmente en una actitud amable y reflexiva hacia la prestación de servicios a los usuarios. Todos los argumentos presentados líneas atrás, coinciden con los encontrados en el presente estudio, si consideramos que existió una correspondencia directa entre el desempeño del personal y la satisfacción del usuario, por ende, cuanto mejor sea los niveles de desempeño tendrán usuarios con más altos niveles de satisfacción. Entonces, si citamos los resultados de la satisfacción en sus diversas dimensiones podemos afirmar que el desempeño de los colaboradores si bien resultó en un nivel alto, sin embargo, para los usuarios aún existen características intangibles y tangibles por mejorar dentro del puesto

de salud, motivo de evaluación. Los resultados expuestos por ambas partes, también coinciden con los encontrados por (Goyzueta, 2017) quien demostró que un 31,1% de los colaboradores expresó un alto nivel de compromiso en su desarrollo funcional, lo que se traduce en usuarios muy satisfechos que visitan la organización. Una vez más se confirma que el desempeño del personal incide de forma significativa en la satisfacción de los usuarios que hacen uso del servicio en las organizaciones públicas.

Pita (2018) argumenta que los colaboradores de la organización que tenían un excelente desempeño laboral tenían más confianza y seguridad, aumentaban su compromiso con la organización y se sentían menos intimidados. Estos resultados coinciden con los encontrados en el presente estudio, toda vez que se demostró que tanto el nivel general del desempeño del personal resultó de grado alto y en todas sus dimensiones se evidenciaron el mismo nivel.

En el contexto local una investigación desarrollada por Mariñas (2020) evidenció que el nivel de la prestación del servicio según los usuarios externos fue muy satisfactorio con 59%. Las conclusiones expusieron una correspondencia positiva y altamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del hospital en un ( $X^2_c = 23.571 > X^2_t = 5.9915$ ,  $p = 0,000 < \alpha = 0.05$ ). En primer lugar, es preciso indicar que la calidad de atención está estrechamente vinculado al desempeño de los colaboradores, en ese sentido, los resultados encontrados por (Mariñas, 2020) son distintos con los encontrados en el presente estudio, considerando que el máximo nivel encontrado fue, medianamente satisfechos, evidenciando que existen caracteres pendientes por trabajar para mejorar la satisfacción plena de los usuarios del puesto de salud Pedro Castro Alva. Respecto a la correspondencia de las variables sí coinciden debido a que en ambos estudios se encontraron una relación positiva significativa, indicando que cuanto mejor sea el desempeño o calidad de servicio del personal, habrá una mejor satisfacción en lo usuarios intervenidos. Estos argumentos confirman los descritos por (Marin, 2021) quien mostró que el desempeño de los colaboradores de la organización tuvo una relación directa con la satisfacción de los usuarios. En ese contexto, se debe afirmar que el desempeño del personal si incide en la satisfacción del beneficiario, lo que evidencia que cuanto mejor sea el desempeño dentro de una entidad habrá una mejor satisfacción de los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

- El desempeño laboral de los colaboradores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas resultó en un nivel alto demostrando que existe un grado de eficiencia importante para realizar las actividades de la entidad, siendo los principales factores que suman a estos esfuerzos la comunicación organizacional, el compromiso e identificación con las metas planteadas y además de la capacidad para resolver problemas presentados en el puesto de salud. De otro modo, existen aún dimensiones por mejorar considerando que alcanzaron un nivel máximo medio, siendo específicamente la falta de confiabilidad en sus compañeros, poco conocimiento de sus labores a realizar, índices promedios de productividad, niveles regulares en cuanto a la aceptación de prestación de servicios y finalmente un débil trabajo en equipo y falta de responsabilidad plena.
- La satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas, 2022; aún se encuentra en nivel promedio en todos sus componentes, siendo los principales que inciden en estos resultados el bajo nivel de aceptación de los elementos tangibles del puesto de salud como el mobiliario, equipos, etc., la poca confiabilidad de los pacientes en el servicio que brindan los colaboradores, la débil capacidad de respuesta frente a inquietudes, la inseguridad evidente al momento de las atenciones y la poca empatía con los usuarios.
- La correspondencia entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de la entidad fue positiva significativa considerable con  $r=0.851$ , evidenciando que existe una dependencia del 72.42% de la satisfacción respecto al desempeño de los colaboradores del puesto de salud.
- A partir de la prueba de hipótesis, se logró determinar que existe una relación directa, según el nivel de significancia encontrado del  $0.003 < 0.05$ ; por ende, cuanto mejor sea el desempeño de los colaboradores, será mejor la satisfacción del usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la Ciudad de Chachapoyas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A la RED de Salud Chachapoyas intervenir con talleres de capacitación y motivación para los colaboradores con el objetivo de optimizar la atención al usuario y al mismo tiempo mejorar las condiciones básicas de operatividad de la entidad.
- Al Puesto de Salud Pedro Castro Alva a través de la responsable de la administración, gestionar alianzas con la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, para que a través de los estudiantes de psicología en sus últimos ciclos realicen acciones para motivar al personal.
- A trabajadores del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, llevar cursos y/o talleres motivacionales, que permita tener colaboradores más comprometidos y empáticos con los usuarios que se atienden en la entidad. Además, seguir capacitándose para mejorar la eficiencia en el cumplimiento de sus labores con conocimientos plenos, mejorar la productividad y, por ende, dar un buen servicio a los usuarios mediante un adecuado trabajo en equipo.
- A a los usuarios del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, ser portavoces de las acciones y/o realidad evidenciada en la entidad y además, colocar por escrito algunas sugerencias para mejorar la prestación del servicio. Así mismo, se sugiere crear una junta directiva de los usuarios atendidos en el puesto de salud, que permita representar a los pacientes en acciones de mejora del servicio de salud.
- Se recomienda a futuros investigadores tomar los resultados de la presente investigación para plantear estrategias y propuestas que permita mejorar la prestación de los servicios de salud en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades* (3 ed.). (U. d. Sabana, Ed.) Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.  
<https://es.pdfdrive.com/metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-3era-edici%C3%B3n-bernal-e39289351.html>
- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Concytec. (2017). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. Lima, Perú: Oficina de Tecnologías de Información.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cueva, K., & Díaz, M. A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Privada la Unión, Tarapoto, San Martín, Perú].  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/941>
- De la Cruz, J. A. (2018). *Políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Ica, Perú].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31244/dela\\_cruz\\_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31244/dela_cruz_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Cercado Mancero, A. G., Velasco Donoso, A., Millaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *ESPACIOS*, 39(32), 1-12.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

- García, J. A., López, J. C., Jiménez, F., Ramírez, Y., Pérez, L. L., & Reding, A. (2014). *Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud* (2 ed.). (M. H. Education, Ed.) México, D.F., México: Hospital General de México. <https://booksfatiee.blogspot.com/2021/02/descargar-metodologia-de-la.html>
- Goyzueta, W. (2017). *Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Anta, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20156>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (6 ed.). Mexico DF, Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, A. M. (2021). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería, la Peca, Amazonas, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2477>
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. (S. -S. Online, Ed.) *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 312-318. <https://doi.org/https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Jara, A. M., Asmat, N. S., Alberca, N. E., & Medina, J. J. (20 de junio de 2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. (*Redalyc.org, Ed.*) *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. (*Enfermería21, Ed.*) *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria-RIDEC*, 9(1), 21-25.



<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de/>

- Loja, R. (2021). *Desempeño laboral del profesional de enfermería, hospital regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2390>
- Marin, S. A. (2021). *Desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la unidad de gestión educativa local de Condorcanqui 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2287>
- Mariñas, G. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia del hospital regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2241>
- Mora, J. L., & Mariscal, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*(Edición Especial), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1307>
- Pita, M. A. (2018). *Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/3134>
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>
- Sopla, V. A. (2018). *Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del Hospital de Apoyo “Santiago Apostol” Utcubamba, Amazonas – 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1288>

- Tamayo, C., & Siesquén, I. (2016). *Técnicas y Herramientas de Investigación*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Ancash, Perú.  
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Vargas, S. L., & Flores, M. M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. (*Scielo, Ed.*) *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 33(79), 149-176.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.5791>
- 3
- Villaverde, G. (2018). *Motivación del personal médico y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud Surquillo, Lima - 2017*. [Tesis de maestría en gerencia de la salud. Universidad Nacional del Callao].  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4001>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Operacionalización de Variables*

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Desempeño laboral	Según Toro (2002) citado por Salazar (2019), el desempeño se concibe como la acción o acciones que un sujeto ejecuta con el ánimo de obtener un resultado. En el trabajo puede incluir conductas orientadas al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos inherentes a este (desempeño intrarrol), la realización de actividades extras que agregan valor (desempeño extrarrol) o actuaciones coherentes con las normas y principios definidos por la	Grado de eficiencia y efectividad de los colaboradores para desarrollar sus funciones y acciones planificadas, encargadas por las organizaciones. Para evaluar la variable se tendrá en cuenta las dimensiones e indicadore	Confiabilidad	Cumplimiento de las normativas	Cuestionario
			Comunicación	Uso de comunicación oral y escrita	
			Conocimiento de la labor	Habilidades técnicas y conocimiento	
			Resolución de problemas	Habilidades para superar obstáculos	
			Productividad	Manejo adecuado de tiempos	
			Calidad de servicio	Mejoras continuas para las tareas diarias	
			Trabajo en equipo	Contribución en proyectos grupales	
Responsabilidad	Cumplimiento en la asistencia y puntualidad				

	organización (cumplimiento de normas).	de propuestos en esta matriz.	Compromiso e identificación	Cumplimiento de tareas extras asignadas	
Satisfacción del usuario	Diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio (Lobo <i>et al.</i> , 2016).	Nivel de aceptación de los usuarios que se atienden en la entidad respecto a los recursos económicos, y humanos que intervienen en la prestación del servicio. Para evaluar la variable se tendrá en cuenta las dimensiones e indicadores propuestos en esta matriz.	Elementos tangibles	Instalaciones Aspecto de los colaboradores	Cuestionario
				Aspecto de los equipos	
				Instalaciones seguras	
			Fiabilidad	Percepción del servicio recibido	
				Comunicación precisa	
				Información oportuna	
			Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de personal	
				Información apropiada del servicio	
				Comportamiento del colaborador y personal capacitado	
				Seguridad	
		Horarios de atención adecuadas			

*Nota.* Las dimensiones e indicadores fueron adaptados de (De la Cruz, 2018).

## Anexo 2

### Formato de encuesta

#### **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PUESTO DE SALUD PEDRO CASTRO ALVA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

Estimado colaborador del Puesto de Salud Pedro Castro Alva el presente instrumento tiene por finalidad recabar información sobre el **el desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la ciudad de Chachapoyas, 2022**; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

**1 = Nunca.**

**2 = Casi nunca.**

**3 = A veces.**

**4 = Casi siempre.**

**5 = Siempre.**

N°	Ítem	5	4	3	2	1
	<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Cumplo compromisos pactados dentro de la organización de forma oportuna					
2	Trabajo de forma adecuada en equipo con cada uno de los integrantes de la entidad					
3	Manejo efectivamente algunas situaciones cambiantes e imprevistas en la entidad					
4	Laboro con total normalidad bajo presión y me mantengo estable					
5	Cumplo de forma efectiva con las normas y reglamentos institucionales					
	<b>Dimensión 2: comunicación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	Escucho abiertamente y con buena disposición					
7	Busco aclarar instrucciones o términos que no conozco antes de actuar					
8	Trato de comunicarme con claridad para ser atendido oportunamente					
9	Utilizo términos apropiados para dirigirme a los líderes y directivos de la entidad					
	<b>Dimensión 3: conocimiento de la labor</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10	Comprendo bien las instrucciones para cumplir con mis tareas y responsabilidades					

11	Tengo las habilidades técnicas y el conocimiento necesario en mi puesto					
12	Promuevo el cumplimiento de las directivas organizacionales					
13	Propongo mejoras en la entidad en base a mis conocimientos					
14	Me esfuerzo por aprender cada día sobre mi labor					
	<b>Dimensión 4: resolución de problemas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
15	Tomo previsiones frente a los problemas					
16	Defino los problemas, identificando las principales causas de la misma					
17	Supero obstáculos de forma efectiva siguiendo los lineamientos de la empresa					
18	Siempre encuentro soluciones alternativas a los problemas					
19	Soy capaz de elegir una alternativa de solución para implementarla					
	<b>Dimensión 5: productividad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
20	Me preocupo por proponer y ejecutar ideas creativas para mejorar el trabajo					
21	Establezco un orden de prioridades para mis actividades laborales					
22	Desarrollo procedimientos previstos en mi centro laboral					
23	Manejo adecuadamente mis tiempos para cumplir con mis labores					
24	Manejo adecuadamente la información que me proporcionan los líderes					
	<b>Dimensión 6: calidad de servicio</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
25	Identifico claramente a los usuarios del puesto de salud					
26	Conozco y me anticipo a las necesidades de los usuarios					
27	Mis gestos y tono de voz son adecuados para atender a los usuarios					
28	Cumplo con los estándares de imagen de una buena personal y profesional					
29	Sugiero o hago algunas mejoras de forma permanente					
	<b>Dimensión 7: trabajo en equipo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
30	Contribuyo eficientemente a los planes y proyectos del equipo					
31	Ayudo oportunamente a prevenir y resolver problemas circunstanciales					
32	Trabajo efectivamente con otras áreas del puesto de salud					
33	Promuevo el respeto mutuo entre mis compañeros de labores					
34	Colaboro y comparto mis conocimientos e información con mis compañeros					
	<b>Dimensión 8: responsabilidad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
35	Cumplo con la asistencia y puntualidad exigidos por la entidad					

36	Asumo voluntariamente responsabilidades adicionales cuando es necesario					
37	Asumo de manera objetiva las correcciones y enmiendo los errores					
38	Realizo las tareas y funciones encomendadas de forma oportuna y efectiva					
39	Procuro ir mas allá de las expectativas de mi puesto laboral					
<b>Dimensión 9: compromiso e identificación</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
40	Entiendo y asumo como propias las metas de la entidad					
41	Practico los valores corporativos de la entidad					
42	Participo voluntariamente en las actividades programadas por la entidad					
43	Estoy dispuesto a dar un tiempo adicional si es necesario para cumplir con mis responsabilidades					
44	Laboro en días feriados, vacaciones y horas de descanso si la entidad requiere mi participación					
45	Soy capaz de adaptar mi horario para cumplir con las exigencias del puesto					

**¡Gracias por su cooperación !**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL  
PUESTO DE SALUD PEDRO CASTRO ALVA DE CHACHAPOYAS**

Estimado usuario del Puesto de Salud Pedro Castro Alva el presente instrumento tiene por finalidad recabar información sobre el **desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva de la ciudad de Chachapoyas, 2022**; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

**1 = Totalmente insatisfecho.**

**2 = Insatisfecho.**

**3 = Moderadamente satisfecho.**

**4 = Satisfecho.**

**5 = Totalmente satisfecho.**

N°	Ítem	5	4	3	2	1
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Las instalaciones del puesto de salud se encuentran permanente limpias y aseadas dando un buen aspecto					
2	Las oficinas de las diferentes áreas del puesto de salud se encuentran organizadas observándose escritorios, anaqueles evidenciando un orden en su organización					
3	Los trabajadores lucen presentables observándose el uniforme de la del puesto de salud o uno adecuado y una atención cordial					
4	Los equipos de cómputo con la que cuenta el puesto de salud son rápido y eficientes de tal manera que cuando solicito un servicio me atienden de inmediato					
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5	Las instalaciones del puesto de salud presentan señalizaciones de zonas seguras en caso de cualquier contingencia (sismos, incendios)					
6	La edificación de las oficinas del puesto de salud es del material de concreto se aprecia una altura adecuada para la oxigenación de los usuarios					
7	Me encuentro satisfecho por el servicio recibido por los trabajadores del puesto de salud quienes siempre muestran un trato amable al usuario					



8	Cuando requiero un servicio del puesto de salud los trabajadores me explican de una manera concreta sin rodeos cumpliendo con la demanda mi tramite.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
9	Los trabajadores del puesto de salud de las distintas áreas cuando lo requiero me brindan información precisa y al instante					
10	La información que requiero del puesto de salud es explicada de manera concreta de tal manera que absuelvo mis dudas					
11	El puesto de salud cuenta con personal para cada área que atiende a los usuarios, atendiendo a toda la demanda					
12	Los trabajadores del puesto de salud que atienden a los usuarios muestran cordialidad y respeto por el usuario					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13	Confío en la información que me brindan el trabajador del puesto de salud pues muestra respeto empatía y seguridad en lo que me comunica					
14	Los trabajadores del puesto de salud se muestran respetuosos y cuando se les pide un sustento de la información nos las muestras de acuerdo a la normatividad vigente.					
15	El puesto de salud contrata al personal calificado en cada área de tal manera que el usuario se encuentra satisfecho					
16	Me muestro comprensible que cuando por alguna contingencia el servicio que me brinda del puesto de salud no se me brinda oportunamente					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
17	El puesto de salud dispone de trabajadores en las áreas de mayor demanda para un trato personalizado y amable					
18	Cuando requiero un servicio del puesto de salud, el trabajador me atiende de manera individual y no en forma grupal					
19	Los horarios de atención que tiene el puesto de salud se adecuan a las características de los trabajadores de los ciudadanos					
20	El puesto de salud comprende las necesidades de los pobladores y por ello atiende sus demandas.					

**¡Gracias por su cooperación !**

# Anexo 3

## Base de datos del estudio

Desempeño laboral																																																
Ítem	CONFIABILIDAD				COMUNICAC				CONOCIMIENTO DE LA				RESOLUCIÓN DE				PRODUCTIVIDAD				CALIDA DE SERVICIO				TRABAJO EN EQUIPO				RESPONSABILIDAD				COMPROMISO E IDENTIFICACIÓN															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45			
1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	5	1	1	5	4	3	3	3	5					
2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2		
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	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	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
8	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	
10	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
11	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
20	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
25	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	

Satisfacción del usuario																				
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA			
Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	1	2	3	4	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
5	2	4	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
6	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
7	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	1
8	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
9	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	2	5	4	4	4
10	5	2	4	3	3	2	1	2	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
11	3	2	1	1	2	1	2	5	1	2	3	2	2	3	4	5	5	3	4	5
12	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
13	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2
14	3	1	3	4	2	4	4	5	5	4	3	2	2	2	4	5	4	2	3	3
15	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
16	5	3	3	2	5	1	3	5	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	1
17	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
18	5	4	3	4	3	1	1	1	4	4	3	3	4	2	1	1	2	3	4	3
19	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	2	1	4	5	5	5	4	3	2	1
20	3	3	4	5	5	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	5	4
21	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4
22	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5
23	4	3	2	1	3	4	4	4	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
25	3	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
26	3	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	3	2	1	3	4	5	5
27	3	3	3	1	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	5	5	5
29	3	3	3	3	3	2	4	5	1	3	4	5	3	2	1	1	1	1	1	3
30	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	1	3	4	3	1
31	3	5	4	2	1	3	5	3	3	3	3	2	5	3	2	4	4	1	3	4
32	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3
33	1	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5
34	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	1
35	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3
36	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3
37	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2
38	3	3	3	4	4	2	4	2	1	3	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2
39	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	5	2	5
40	4	3	3	3	2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2
41	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
42	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2
43	4	3	5	5	5	5	2	5	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	4	2
44	4	3	3	3	4	2	1	4	3	3	2	5	5	5	3	5	5	3	5	3
45	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
46	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2
47	3	2	3	3	4	3	4	3	5	4	3	2	1	3	4	5	2	3	4	5
48	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
49	2	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5
50	2	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3
51	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
52	1	3	4	3	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4
53	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2
54	4	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
56	3	3	4	4	3	4	4	3	1	2	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3
57	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	1
58	3	4	3	2	4	5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4
59	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
60	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5
61	4	3	2	3	2	3	4	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
62	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1
63	4	2	2	3	3	1	3	4	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
64	5	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
67	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
68	5	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
69	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

71	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	5	
72	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
73	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	
74	2	3	4	5	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5	
75	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	
76	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
79	5	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	
80	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	
81	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	2	
82	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	
83	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	
84	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	
85	1	2	4	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	1	2	3	4	
86	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	
87	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
88	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	
89	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
90	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	5	3	
91	3	3	3	1	1	2	3	4	3	2	2	2	5	4	4	3	2	3	4	5	
92	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	
93	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
95	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	
96	5	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	
97	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	5	
100	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
101	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	
102	2	3	4	5	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5	
103	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	
104	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
107	5	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	
108	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	
109	5	4	3	4	3	1	1	1	4	4	3	3	4	2	1	1	1	2	3	4	3
110	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	1	4	5	5	5	4	3	2	1	
111	3	3	4	5	5	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	5	4	
112	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	
113	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	
114	4	3	2	1	3	4	4	4	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
117	3	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	3	2	1	3	4	5	5	
118	3	3	3	1	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	5	5	5	
120	3	3	3	3	3	2	4	5	1	3	4	5	3	2	1	1	1	1	1	3	
121	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	1	3	4	3	1	
122	3	5	4	2	1	3	5	3	3	3	3	2	5	3	2	4	4	1	3	4	
123	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	
124	1	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5	
125	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	1	
126	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	
127	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	
128	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	
129	3	3	3	4	4	2	4	2	1	3	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	
130	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	5	2	5	
131	4	3	3	3	2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	
132	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
133	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
134	2	4	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
135	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
136	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	1	
137	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
138	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	2	5	4	4	4	
139	5	2	4	3	3	2	1	2	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
140	3	2	1	1	2	1	2	5	1	2	3	2	2	3	4	5	5	3	4	5	

141	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
142	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2
143	3	1	3	4	2	4	4	5	5	4	3	2	2	2	4	5	4	2	3	3
144	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
145	5	3	3	2	5	1	3	5	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	1
146	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
147	5	4	3	4	3	1	1	1	4	4	3	3	4	2	1	1	2	3	4	3
148	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	2	1	4	5	5	5	4	3	2	1
149	3	3	4	5	5	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	5	4
150	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4
151	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5
152	4	3	2	1	3	4	4	4	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
154	3	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
155	3	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	3	2	1	3	4	5	5
156	3	3	3	1	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	5	5	5
158	3	3	3	3	3	2	4	5	1	3	4	5	3	2	1	1	1	1	1	3
159	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	1	3	4	3	1
160	3	5	4	2	1	3	5	3	3	3	3	2	5	3	2	4	4	1	3	4
161	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3
162	1	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5
163	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	1
164	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3
165	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3
166	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2
167	3	3	3	4	4	2	4	2	1	3	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2
168	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	5	2	5
169	4	3	3	3	2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2
170	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
171	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2
172	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	4	2
173	4	3	3	3	4	2	1	4	3	3	2	5	5	5	3	5	5	3	5	3
174	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
175	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2
176	3	2	3	3	4	3	4	3	5	4	3	2	1	3	4	5	2	3	4	5
177	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
178	2	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5
179	2	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3
180	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
181	1	3	4	3	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4
182	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2
183	4	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
185	3	3	4	4	3	4	4	3	1	2	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3
186	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	1
187	3	4	3	2	4	5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4
188	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
189	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5
190	4	3	2	3	2	3	4	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
191	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1
192	4	2	2	3	3	1	3	4	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
193	5	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
194	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
196	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
197	5	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
198	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
200	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	5
201	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
202	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2
203	2	3	4	5	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5
204	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
205	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
208	5	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2
209	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
210	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	2

211	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2
212	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
213	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2
214	1	2	4	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	1	2	3	4
215	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4
216	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
217	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2
218	2	3	4	5	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5
219	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
220	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
223	5	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2
224	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
225	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	2
226	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2
227	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
228	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2
229	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
230	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2
231	2	3	4	5	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5
232	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
233	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
236	5	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2
237	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
238	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	2
239	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2
240	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
241	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2
242	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	1	3	4	3	1
243	3	5	4	2	1	3	5	3	3	3	3	2	5	3	2	4	4	1	3	4
244	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3
245	1	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5
246	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	1
247	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3
248	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3
249	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2
250	1	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5
251	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	1
252	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
253	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2
254	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2

## Anexo 4

### Correlación general según variables y dimensiones

	Confiabilidad	Comunicación	Conocimiento de la labor	Resolución de problemas	Productividad	Calidad de servicio	Trabajo en equipo	Responsabilidad	Compromiso e identificación	Desempeño Laboral	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad De Respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción Del Usuario
Confiabilidad	1	,292**	,324**	0.108	0.031	,664**	-0.127	0.014	-0.377	-0.089	-0.138	-0.236	-0.177	-0.020	-0.115	-0.182
		0.000	0.000	0.086	0.621	0.000	0.546	0.949	0.063	0.672	0.511	0.257	0.397	0.924	0.584	0.383
	254	254	254	254	254	254	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Comunicación	,292**	1	,124*	0.085	0.053	,552**	0.114	0.127	-0.049	-0.011	-0.203	-0.125	-0.204	0.094	-0.066	-0.040
	0.000		0.049	0.176	0.398	0.000	0.589	0.545	0.815	0.958	0.329	0.552	0.327	0.653	0.753	0.849
	254	254	254	254	254	254	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Conocimiento de la labor	,324**	,124*	1	0.037	0.050	,525**	-0.120	-0.026	-0.200	-0.098	-0.215	-0.028	0.093	0.092	-0.203	-0.102
	0.000	0.049		0.555	0.425	0.000	0.569	0.902	0.339	0.640	0.303	0.894	0.657	0.662	0.332	0.628
	254	254	254	254	254	254	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Resolución de problemas	0.108	0.085	0.037	1	,264**	,542**	-0.079	-0.214	-,524**	-0.228	-0.185	-0.220	-0.083	-0.199	-0.181	-0.274
	0.086	0.176	0.555		0.000	0.000	0.707	0.305	0.007	0.274	0.377	0.290	0.693	0.341	0.385	0.185
	254	254	254	254	254	254	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Productividad	0.031	0.053	0.050	,264**	1	,495**	0.223	0.126	0.039	0.005	0.009	0.093	0.072	0.031	0.044	0.091
	0.621	0.398	0.425	0.000		0.000	0.285	0.549	0.852	0.981	0.968	0.657	0.731	0.885	0.833	0.665
	254	254	254	254	254	254	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Calidad de servicio	,664**	,552**	,525**	,542**	,495**	1	0.007	0.004	-,434*	-0.166	-0.280	-0.201	-0.116	-0.009	-0.199	-0.199
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.972	0.984	0.030	0.429	0.175	0.336	0.579	0.966	0.339	0.341
	254	254	254	254	254	254	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Trabajo en equipo	-0.127	0.114	-0.120	-0.079	0.223	0.007	1	,735**	0.374	,478*	,609**	0.380	0.164	,453*	,584**	,682**
	0.546	0.589	0.569	0.707	0.285	0.972		0.000	0.065	0.016	0.001	0.061	0.432	0.023	0.002	0.000
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Responsabilidad	0.014	0.127	-0.026	-0.214	0.126	0.004	,735**	1	,596**	,815**	,803**	,611**	0.258	,628**	,771**	,881**
	0.949	0.545	0.902	0.305	0.549	0.984	0.000		0.002	0.000	0.000	0.001	0.213	0.001	0.000	0.000
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Compromiso e identificación	-0.377	-0.049	-0.200	-,524**	0.039	-,434*	0.374	,596**	1	,588**	,687**	,563**	0.244	,460*	,648**	,735**
	0.063	0.815	0.339	0.007	0.852	0.030	0.065	0.002		0.002	0.000	0.003	0.240	0.021	0.000	0.000
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
DESEMPEÑO LABORAL	-0.089	-0.011	-0.098	-0.228	0.005	-0.166	,478*	,815**	,588**	1	,831**	,754**	0.280	,497*	,748**	,851**
	0.672	0.958	0.640	0.274	0.981	0.429	0.016	0.000	0.002		0.000	0.000	0.175	0.011	0.000	0.000

	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Elementos Tangibles	-0.138	-0.203	-0.215	-0.185	0.009	-0.280	,609**	,803**	,687**	,831**	1	,714**	,457*	,625**	,849**	,930**	
	0.511	0.329	0.303	0.377	0.968	0.175	0.001	0.000	0.000	0.000		0.000	0.022	0.001	0.000	0.000	
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Fiabilidad	-0.236	-0.125	-0.028	-0.220	0.093	-0.201	0.380	,611**	,563**	,754**	,714**	1	0.243	0.388	,736**	,777**	
	0.257	0.552	0.894	0.290	0.657	0.336	0.061	0.001	0.003	0.000	0.000		0.242	0.055	0.000	0.000	
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Capacidad De Respuesta	-0.177	-0.204	0.093	-0.083	0.072	-0.116	0.164	0.258	0.244	0.280	,457*	0.243	1	,645**	,488*	,512**	
	0.397	0.327	0.657	0.693	0.731	0.579	0.432	0.213	0.240	0.175	0.022	0.242		0.001	0.013	0.009	
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Seguridad	-0.020	0.094	0.092	-0.199	0.031	-0.009	,453*	,628**	,460*	,497*	,625**	0.388	,645**	1	,701**	,760**	
	0.924	0.653	0.662	0.341	0.885	0.966	0.023	0.001	0.021	0.011	0.001	0.055	0.001		0.000	0.000	
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Empatía	-0.115	-0.066	-0.203	-0.181	0.044	-0.199	,584**	,771**	,648**	,748**	,849**	,736**	,488*	,701**	1	,926**	
	0.584	0.753	0.332	0.385	0.833	0.339	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.013	0.000		0.000	
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	-0.182	-0.040	-0.102	-0.274	0.091	-0.199	,682**	,881**	,735**	,851**	,930**	,777**	,512**	,760**	,926**	1	
	0.383	0.849	0.628	0.185	0.665	0.341	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.009	0.000	0.000		
	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

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

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



## Anexo 5

### Imágenes de trabajo de campo

