



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**“El desempeño laboral y la satisfacción al usuario de la EPS
SEDACUSCO S.A en el 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chavez Ocros Karen Lucrecia (ORCID: 0000-0002-3557-9193)

ASESOR:

Mg. Oscanoa Ramos Ángela Margot (ORCID: 0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con amor y gratitud a mi familia por ser mi fortaleza y ejemplo a seguir, quienes con dedicación y trabajo me enseñaron a luchar por mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de crecer profesionalmente. A mi asesora la Mg. Ángela Margot Oscanoa Ramos, por su tiempo y conocimientos aportados en esta investigación y así lograr el cumplimiento de mi tesis. Así como también mi reconocimiento y agradecimiento a la EPS SEDACUSCO S.A, en especial al personal de atención al usuario quienes no mostraron indiferencia y participaron en esta investigación y finalmente a mi familia por su apoyo afectivo y moral.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE DE CONTENIDOS.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	v
INDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Fiabilidad de los Instrumentos</i>	26
Tabla 2 <i>Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral</i>	27
Tabla 3 <i>Prueba de normalidad de la variable satisfacción de los usuarios</i>	27
Tabla 4 <i>Correlación de Spearman de la variable Desempeño Laboral y Satisfacción del Usuario</i>	28
Tabla 5 <i>Correlación de Spearman entre la dimensión Conocimiento y Rendimiento Percibido</i>	29
Tabla 6 <i>Correlación de Spearman entre la dimensión Estructura y las Expectativas</i>	30
Tabla 7 <i>Correlación de Spearman entre la dimensión Motivación y Nivel de Satisfacción</i>	31

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura 1 Gráfico de la Dimensión Conocimiento	32
Figura 2 <i>Gráfico de la Dimensión Estructura</i>	33
Figura 3 <i>Gráfico de la Dimensión Motivación</i>	34
Figura 4 <i>Gráfico de la Dimensión Rendimiento Percibido</i>	35
Figura 5 <i>Gráfico de la Dimensión Expectativas</i>	36
Figura 6 <i>Gráfico de la Dimensión Niveles de Satisfacción</i>	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño del personal y la satisfacción a los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021. La investigación es de diseño no experimental correlacional, pues lo que se busca es encontrar y describir el grado de relación entre las variables de estudio. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores de la oficina de atención al usuario y 359 usuarios de la EPS SEDACUUSO S.A. El instrumento aplicado fue un cuestionario por variable, constituido por 21 y 10 ítems respectivamente, las cuales fueron valoradas por tres expertos. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS y Microsoft Excel donde se analizó los datos recaudados y en que se obtuvo que el valor de Rho de Spearman era igual a 0,637 y se llegó a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre las variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, ello brinda un indicio de que las dimensiones relacionadas a la variable desempeño laboral tienen una influencia recíproca en las dimensiones de la satisfacción laboral.

Palabras claves: Desempeño laboral, satisfacción del usuario, trabajadores.

ABSTRAC

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between the performance of the staff and the satisfaction to the users of EPS SEDACUSCO S.A. in 2021. The research was of a non-experimental correlational design, since it was intended to find and describe the degree of relationship between the study variables. The sample consisted of 15 workers from the customer service office and 359 users from EPS SEDACUSCO S.A. The instrument applied was a questionnaire per variable, consisting of 21 and 10 items respectively, which were assessed by three experts. For data processing, the SPSS program and Microsoft Excel were used, where the collected data was analyzed and in which it was obtained that the Spearman Rho value was equal to 0.637 and it was concluded that there is a moderate positive relationship between the variables work performance and user satisfaction of EPS SEDACUSCO SA in 2021, this provides an indication that the dimensions related to the job performance variable have a reciprocal influence on the dimensions of job satisfaction.

Keywords: Job performance, user satisfaction, workers.

I. INTRODUCCIÓN

El funcionamiento de una organización depende básicamente del desempeño laboral, por lo tanto, este se considera un elemento fundamental, en ese sentido el proceso de administración de recursos humanos debe ser uno de los procedimientos con mayor cuidado (Mazariegos, 2015). En el contexto internacional Pedraza, Amaya, & Conde (2015) frente al concepto desempeño laboral interpretan que los desempeños deben brindar beneficios tanto a las organizaciones como a las personas; con el fin de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, para que ellos puedan desarrollar de mejor manera sus funciones y así se logre alcanzar los objetivos de la empresa.

Los servicios de calidad deben cumplir con ciertos requisitos como el de ser accesible por la mayor cantidad de personas, también contar con los últimos avances tecnológicos y contar con trabajadores calificados con vocación de servicio. Sin embargo Duque (2015) indica que puede darse el caso que el servicio brindado por la empresa cumpla con los requisitos mencionados, pero no produzca una respuesta positiva en los usuarios, ello puede ser a causa de que la empresa cuente con poco personal, incapacidad de producir en masa o al menos producir para cubrir la demanda; es por ello que las empresas deberían explorar diversos temas que influyan en incrementar sus utilidades, tales como la satisfacción de los clientes desde varios puntos de vista, como el psicológico. (Suarez, Rodríguez & Martínez, 2016)

En ese sentido la satisfacción de los usuarios, están basados en diferenciar aquellas expectativas de los usuarios y su percepción sobre los servicios que se recibieron; como Lee, Yang & Li (2017) mencionan que aquellas percepciones subjetivas acompañadas de cada expectativa previa significaran “la expresión de la calidad del servicio”

A nivel nacional, Becerra & Condori (2019) indican que los niveles de satisfacciones externos de los usuarios externos vienen a ser indicadores de gestión en aquellas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), además, son los resultados de diferenciar entre las percepciones y expectativas; las cuales se ven influenciadas por varios factores, como los niveles de estilos de vida, una experiencia pasada, cada sentimiento de expectativa, etc., considerándose una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario.

Por su parte Quintana & Tarqui (2019), exponen que los desempeños de los trabajadores pueden mejorar siempre y cuando hayan supervisiones objetivas e imparciales; niveles de salarios cómodos y a tiempo repercutiendo en los niveles de productivos y la calidad de atención a los usuarios, además otorgar beneficios económicos, permisos para optimizar sus responsabilidades, implementación de las infraestructuras, y sus condiciones de trabajo para disminuir los riesgos laborales; todo ello puede mejorar de sobremanera los niveles de disponibilidad, compromiso, capacidad de reacción y productividad de los trabajadores, utilizando además instrumentos básicos y poco costoso que contribuyan a un mejor rendimiento de los trabajadores.

Dentro de los temas relacionados a las administraciones públicas estas tienen una relación estrecha a satisfacer los requerimientos de la clientela con la que cuentan, en ese sentido las actividades que dichas entidades realizan tienen una estrecha concordancia con la prestación de servicio (Gallarza, Arteaga, & Gil, 2019), por lo tanto es de suma importancia que las entidades públicas cuenten con trabajadores especializados y técnicamente sólidos, cualidades que son mejoradas mediante los desarrollos del talento humano.

Es de conocimiento que para un mejor desempeño laboral en una organización se requiere que los trabajadores realicen sus funciones de forma adecuada basados siguiendo un riguroso estándar de calidad. En consecuencia, en la ciudad del Cusco solo existe una empresas prestadora de servicios de agua y alcantarillado es por ello que la Gestión de la EPS SEDACUSCO S.A. hace un reconocimiento al recurso humano de la empresa por ser este un elemento de gran importancia en el otorgamiento de un buen servicio (EPS SEDACUSCO S.A, 2020). Dentro de las actividades en las que se evalúa la calidad del desempeño laboral se encuentran las que tienen una relación directa con los usuarios del servicio, orientándolos de forma directa o indirecta con la institución. Al tener trabajadores conscientes de ello y gestores involucrados para que los trabajadores puedan desempeñarse de mejor forma, se tendrá una institución comprometida con brindar un servicio de calidad, logrando que sus usuarios puedan satisfacer de mejor manera sus necesidades.

En cuanto a la realidad problemática este análisis centra su atención en encontrar la relación que existe entre estos dos aspectos: la satisfacción del usuario

y el desempeño laboral, ya que se percibe que los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A, aún no se ha orientado a analizar si el desempeño laboral cubre las expectativas para la complacencia de las carencias de los usuarios debido a las concurrentes quejas sobre el servicio ofrecido y ciertas atenciones que perciben. Esta situación se considera crítica, requiriéndose una mayor exploración de las variables de estudio para una mejor comprensión del problema que se da en la empresa, con el fin de poder mejorar en aquellos puntos en los que la empresa está teniendo falencias.

Es por ello que el problema general es, ¿De qué manera se relaciona el desempeño del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021?, en relación a los problemas específicos, tenemos; ¿De qué manera se relaciona los conocimientos del personal y el rendimiento percibido por los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A.?, ¿De qué manera se relaciona la estructura del personal y las expectativas de los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A.? y ¿De qué manera se relaciona la motivación del personal y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A.?

Para justificar la presente investigación desde el punto de vista teórico espera incrementar, renovar, modernizar los conocimientos que se tienen sobre estos temas estudios, profundizando en las variables de estudio debido a la existencia de bases teóricas, conceptos e investigaciones de autores con gran relevancia los que fueron citados de manera correcta, en cuanto a lo práctico contribuye a la solución de problemas identificados respecto a las variables de estudio para que la Entidad cubra las expectativas de los usuarios y metodológicamente se indica que esta tesis contó con instrumentos de recolección de datos, siendo estos procesados y se obtuvieron positivos porcentajes de confiabilidad, que servirán para que otros investigadores puedan tomarlos y realizar un análisis crítico y reflexivo.

El objetivo general, Determinar la relación que existe entre el desempeño del personal y la satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, objetivos específicos, tenemos; Determinar la relación que existe entre los conocimientos del personal y el rendimiento percibido por los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A., Determinar la relación que existe entre la estructura del personal y las expectativas de los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A. y

Determinar la relación que existe entre la motivación del personal y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A.

La hipótesis general, Existe una relación significativa entre el desempeño del personal y la satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, en cuanto a las hipótesis específicas tenemos; Existe una relación entre los conocimientos del personal y el rendimiento percibido por los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A, Existe una relación entre la estructura del personal y las expectativas de los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A y Existe una relación entre la motivación del personal y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de las investigaciones internacionales tenemos: Rincon, Ensuncho, & Palacios (2019) en su tesis “Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de UMHES Santa Clara-Bogotá”, tuvo como objetivo “evaluar la satisfacción de la atención de los usuarios en el rango de edad de los 18 y 50 años, que acuden al servicio de urgencias de la UMHES Santa Clara, en el segundo semestre del año 2019”, su estudio lo realizó a través de una encuesta de satisfacción del usuario, en busca de una mejora en la calidad de atención en el servicio. El estudio es cuantitativo, descriptivo, los sujetos de estudio fueron 26 usuarios. El instrumento para la recolección de datos fue Las encuestas serán basadas en el modelo SERVQUAL. Llegando a la conclusión de que más del 70 por ciento de los usuarios de esta entidad se encuentran complacidos con los servicios brindados, en ese sentido al contrastar con otras investigaciones y el planteamiento del problema se observó un resultado positivo, sin embargo, los encuestados otorgaron respuestas poco positivas respecto a la obtención de información que brindan los trabajadores dentro del área de urgencia, siendo este un 35 por ciento de personas con esta respuesta.

Alvarado & Pinduisaca (2019) en su tesis “Factores que inciden en el Desempeño Laboral del profesional de Enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo De Procel Del Periodo Mayo – Agosto 2019- Ecuador”, tuvo el objetivo “determinar los factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las Áreas de Hospitalización del Hospital

Materno – Infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel durante el periodo de mayo – agosto del 2019”. La metodología utilizada fue “descriptiva, cuantitativa, de campo, con uso de la encuesta aplicada a 50 profesionales enfermería”. Los resultados obtenidos indicaron que en su mayoría son féminas quienes ostentan el grado de licenciadas en enfermería, teniéndose una gran cantidad personas entre las edades de 25 a 45 años, con experiencia laboral de 1 a 5 años, con 2 a más hijos. Los factores que tuvieron más efectos al desempeño del personal de especialidad de enfermería fueron, las limitaciones de capacitación representado por un 52% ya que no hay apoyo de los altos funcionarios, con un 56 % se tiene el no aseguramiento en su estabilidad laboral, el no reconocimiento apropiado de los méritos realizados representa un 40% y finalmente la sobrecarga laboral es representada por un 56%. Por lo tanto, aquellos factores que influyen negativamente en el desempeño laboral vienen a ser la elevada carga laboral, aquellos limitantes planes motivacionales y de capacitación.

Boton (2018) en su tesis “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiche, Guatemala del año 2017”, tuvo como objetivo “determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché”. El estudio fue “cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios que asisten a consulta en el Centro de Atención Permanente, del municipio del Cunén, El Quiché”. El instrumento utilizado para recolectar datos fue un cuestionario que les dio a los usuarios. Los resultados que se obtuvieron fueron que un 71% de los usuarios se encontraron satisfechos. Concluyéndose que, al momento de la estadía en la entidad, los usuarios indicaron estar satisfechos por la atención que se le brindaba, pues manifestaron que la atención, orientación, respuesta y trato, fueron óptimos brindándoles confianza para realizar preguntas sobre su estado de salud; sin embargo, un grupo reducidos de usuarios manifestaron insatisfacción respecto a servicios comentarios que la entidad podría otorgar para prevenir futuros malestares, además hubieron quejas de respecto a la calidad de atención.

Clark (2018) en su tesis “Factores que influyen en el Desempeño Laboral de los empleados de servicio de las Empresas Hoteleras del Sur de Sonora-México”, tuvo como objetivo “analizar la probabilidad de influencia que tienen los factores como la satisfacción laboral, la estabilidad económica, la relación con los superiores, las condiciones y medio ambiente en el trabajo y los problemas con los compañeros con el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras que están localizadas en el sur de Sonora”. Se encuestó a 106 trabajadores del ámbito de estudio, metodológicamente el estudio empleó modelos de variables dependientes limitadas “logit” y “probit”. Se concluyó que existen una relación positiva y significativa entre la variable estabilidad económica y desempeño laboral; sin embargo, la variable la satisfacción laboral tiene efectos negativos significativos con el desempeño laboral.

Espaderos (2016) en su tesis “Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa-Guatemala”, tuvo como objetivo “determinar si existe relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”, se encuestó a 30 sujetos del ámbito de estudio, asimismo se utilizó 2 cuestionarios, cada uno representando a cada variable. Metodológicamente el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, en la que se describe las variables buscando una correlación entre las variables en un determinado tiempo. Se observó que los trabajadores tienen un nivel identificación con la empresa, pues la misma realiza ciertos reconocimientos a sus trabajadores, lo que influye en que estos se desempeñen de mejor manera observándose resultados favorables en su nivel de productividad. Se concluyó que no existe una relación entre las variables de estudio ya que los trabajadores encuestados mostraron niveles elevados de las variables lo que ocasiona resultados positivos para la organización. Finalizando con la recomendación de que la empresa debe continuar con los tratos que les da a sus trabajadores pues estos están dando resultados positivos.

Por el plano nacional tenemos a:

Chayan (2021) en su tesis “Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo”, tuvo como objetivo

fue “determinar el nivel de relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris del distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo”. La metodología empleada fue la de “investigación básica, diseño no experimental correlacional”. Se realizaron encuestas a 38 trabajadores del ámbito de estudio, dicha encuesta estuvo conformado por 20 ítems por las 2 variables estudiadas, las mismas que fueron validadas por expertos en el área. Se procesaron los datos mediante el programa SPSS. Finalmente, al analizar la información se concluyó que es necesario realizar un fortalecimiento de los niveles de desempeño laboral y satisfacción laboral del ámbito de estudio.

Ramires (2018) en su tesis “Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018”, tuvo el objetivo de “determinar la satisfacción de los usuarios y su relación con el desempeño laboral del personal de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018”. La metodología empleada fue la de “diseño es de tipo de investigación transversal y Correlacional, enfoque cuantitativo”, se encuestó a 230 trabajadores y usuarios del ámbito de estudio, correspondientes al sector de Chota 1. Se tomaron 2 encuestas para el estudio de las 2 variables de estudio, respecto a la variable de satisfacción se realizó una encuesta con 10 preguntas, en el cual se obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cron Bach con un valor igual a 0,796, por otro lado, para la variable desempeño laboral se realizó la encuesta compuesta por 21 preguntas en el cual se obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cron Bach con un valor igual a 0,89, lo que indicó que ambas encuestas tengan un elevado grado de confiabilidad, se procesaron los datos a través de los programas de Microsoft Excel y SPSS. Se concluyó que existe una correlación positiva entre la satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del ámbito de estudio, comprobando así la demostración de la prueba de hipótesis.

Centeno (2018) en su tesis “Desempeño Laboral Y Satisfacción De Los Usuarios En La Municipalidad Distrital De Marangani, Provincia De Canchis -2018”, tuvo como objetivo principal “identificar la correlación del desempeño laboral y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Marangani”. Metodológicamente se caracteriza por ser de “cuantitativo, el nivel de investigación es básico descriptivo y diseño no experimental correlacional donde se busca

relacionar las dos variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios”, se encuestó a 25 profesionales del ámbito de estudio, aplicándose 2 cuestionarios para un mejor análisis de las variables, en ese sentido para la variable “desempeño laboral” se realizaron 24 preguntas y para la variable “satisfacción de los usuarios” se utilizó la misma cantidad de preguntas, para lo cual se utilizó la siguiente escala: “siempre, casi siempre, nunca, casi nunca”, las cuales fueron validados por expertos a fin de medir su consistencia interna. Se concluyó que en la municipalidad de Marangani se tiene un nivel de Desempeño laboral elevado tal como el 74% de los encuestados los indican, así mismo sobre la variable satisfacción del usuario se observó que el 88% de los encuestados considera que la satisfacción tiene un nivel medio, la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall, arrojó que no hay indicios de una relación entre las variables de estudio, pues el coeficiente de correlación es de 0,693, es decir mayor que 0,05; demostrando la no dependencias entre variables. Finalmente se concluye que dentro de la dimensión productividad laboral y rendimiento percibido no hay una correlación significativa; y además se tiene una correlación negativa baja entre los trabajadores y usuarios del ámbito de estudio. Por lo expuesto se concluye que de darse el caso en el que el desempeño laboral sea elevado ello generara un nivel elevado de satisfacción en los usuarios del ámbito de estudio.

Zavaleta (2018) en su tesis “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional del Trabajo Cusco, 2017”, tiene como objetivo “determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Cusco, 2017”. Metodológicamente la investigación es “aplicada y el nivel descriptivo – correlacional, diseño de investigación es no experimental de corte transversal”. Se realizó la encuesta a 54 trabajadores, teniendo como resultado la existencia de correlación positiva y moderada, ello evidenciado por que el coeficiente de correlación Pearson $r = 0,603$, asimismo las dimensiones de la cultura organizacional predominantes vienen a ser las normas y símbolos, finalmente se llegó a determinar que el nivel de desempeño laboral es regular.

Quito (2017) en su tesis “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017”, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017”. La metodología empleada fue “no experimental; el diseño descriptivo correlacional transversal”. La población se conformó por 383 profesionales, seguidamente se obtuvo la muestra de 192 profesionales, se empleó una encuesta para medir la satisfacción laboral, por otro lado, se utilizó un formato de evaluación de desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del MINSA. Se obtuvieron los siguientes resultados: “el 65,6% de satisfacción y 34,4% de insatisfacción laboral, en cuanto al desempeño laboral 52,6% tuvo un puntaje superior al promedio, 44,3% puntaje superior y el 3,1% obtuvo una puntuación promedio”. Se concluyó que las variables de estudio tienen una relación significativa en el Hospital Víctor Ramos Guardia.

Las investigaciones que estudian este tema sirvieron de ayuda para aportar al conocimiento, puesto que desde esas bases se llegan a diseñar lineamientos inherentes que buscan un nivel de relación entre las variables “desempeño laboral y la satisfacción” de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A.

Al realizar la presente investigación se estudian las 2 variables, siendo la primera: satisfacción laboral, esta variable es estudiada por diversos puntos de vista siendo Armijos, Bermudez y Mora (2019), quienes indican que el nivel de satisfacción laboral son respuesta positivas que tienen los trabajadores frente a las actividades que realizan en sus trabajos, así como los sentimientos que le provoca realizar las actividades propias de su trabajo, en ese sentido el trabajador realizara varios análisis para saber el nivel de satisfacción.

Por otro lado, para Azman, Sirat y Pang (2016) lo definen como cada resultado dependiendo de las actitudes de los trabajadores que tengan una relación directa con el trabajo, así como hacer referencia a factores específicos acerca de las condiciones laborales, como el medio de pago, los reconocimientos por los esfuerzos, las relaciones sociales para evaluar y solucionar las quejas.

Dentro de los teóricos que estudian el desempeño laboral se tiene como principal referencia a Chiavenato (2007) indica que el desempeño laboral, es considerado como una constante evaluación a las acciones que realizan los trabajadores tomando en cuenta sus destrezas y formas de desenvolverse en su puesto de trabajo; al momento de realizarse la evaluación reflexionan sobre varios mecanismos que el área de recursos humanos vea por conveniente usar.

Al respecto también se tiene a Jashuo, Pengbo y Chunjiang (2020), quienes indican que cada trabajador y puesto de trabajo tiene un nivel de complejidad diferente al resto. Por lo tanto, las evaluaciones a los trabajadores son concebidos como una actividad dinámica, pues las evaluaciones se realizan en cada momento con el fin de brindar el mejor de los servicios y obtener el mejor del resultado que satisfagan a cumplir con los objetivos de la entidad. Es importante mencionar que esta herramienta es usada en las áreas administrativas y de gestión para el talento humano con la cada empresa suele contar.

Por su parte los autores Veras & Cuello (2015) quienes definen al Desempeño Laboral como una forma de medir, examinar y realizar intervenciones en los atributos, comportamientos y la obtención de resultados de los trabajadores.

En ese sentido las empresas evalúan los desempeños laborales de sus trabajadores, de esa forma los gerentes pueden conocer cuan productivos son sus empleados, para así realizar modificaciones o talleres que se enfoquen en mejorar el rendimiento de sus trabajadores pues sus acciones se verán reflejadas en la rentabilidad de la empresa. (Hosmer, 2015).

Además, el desempeño laboral suele calificarse como un componente que motiva a los trabajadores, en ese sentido los especialistas indican que debe haber una relación entre los niveles de esfuerzos y desempeño. (Bombard, 2018).

Por tal motivo es necesario que las personas que laboran en una entidad deben tener conocimiento como serán evaluados y medirán sus niveles de rendimientos, pues ello brindara beneficios a la entidad, así como al trabajador. (Randstan, 2020).

Por lo expuesto, la evaluación del desempeño de los trabajadores en una entidad es de vital importancia para el crecimiento de una empresa, tal como lo indican los autores de gran relevancia Robbins & Judge (2013) quienes observaron que años atrás las empresas no veían por conveniente evaluar a sus trabajadores, pues ello implicaba un costo y además no se tenía las herramientas necesarias para realizarlo; sin embargo en la actualidad casi todas las empresas, en especial las que brindan servicios se enfocan en evaluar a sus trabajadores a fin de que este otorgue una mejor calidad de servicio a sus clientes.

A todo ello, acoplamos lo expuesto por una de las teorías de Vroom (2017), en el que se alega que, las personas llegan a subsistir por lo menos 3 elementos, las cuales una de ellos indica el nivel de motivación para que logren sus metas personales, teniendo como principal motivación la fuerza de voluntad, su productividad y que su meta sea realista, donde la importancia radicara el grado de fuerzas motivadoras que tenga el sujeto.

Es importante resaltar que frente a un buen desempeño laboral existen diversos modelos que ayudan a realizar una estimación de la calidad de los servicios realizados para beneficiar a los usuarios, uno de los modelos viene a ser el modelo estadounidense Service Quality (SERVQUAL) el cual lo realiza Parasuraman (2015) el autor indica encontrar un nivel de relación entre las expectativas y las percepciones referido al nivel de atenciones realizados a los clientes que asisten a una entidad, en ese sentido se establece la medición de la calidad de atención, en la que se hace un respaldo por los comentarios de los usuarios dentro de la investigación.

Es así que, Barrios, Olivero & Figueroa (2020) explica que se requiere un manejo adecuado de los trabajadores por parte de los ejecutivos de la empresa donde se respeten los derechos laborales, así mismo se llega a considerar al desempeño laboral como uno de los procesos más importantes, en la que las empresas tienen que adecuarse a los cambios tecnológicos y modernos de la nueva era.

Por otro lado, Paredes (2017), quien indica que las administraciones públicas deben tener su orientación marcada para satisfacer las necesidades insatisfechas de los

usuarios, que en ese caso viene a ser ciudadanos propios de la ciudad en la que se brinda ese servicio, en ese sentido se requiere que la empresa pública cuente con personal calificado que otorgue servicios de calidad.

Terminando de explicar la variable de estudio “desempeño laboral” tenemos a Vazquez & Sanz (2019), que indican que el desempeño laboral debe estar asociado a las selecciones que los trabajadores realizan para ejecutar su trabajo, en el cual sus empleadores deben indicarles las formas correctas de realizar dichas acciones, así como realizar periódicamente evaluaciones que midan su nivel de desempeño.

En base a las teorías de la variable Satisfacción del Usuario presentamos lo siguiente:

Primeramente, mencionar que la satisfacción viene a ser un concepto subjetivo pues este varía de acuerdo a la opinión de los diversos usuarios de un producto, así pues La Real Academia Española indica que la satisfacción es una forma de apaciguar y contestar a un reclamo realizado por un usuario. RAE (2019).

Según la Norma ISO 9000, indican como son las impresiones de los usuarios acerca de los niveles en los que se realicen las peticiones de los mismo, los cuales variaran dependiendo varios factores. (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Por otro lado, se tiene a Levesque (1996), dicho autor indica que los grados de satisfacción de los usuarios es una postura que hace frente al proveedor del bien o servicio a ser consumido.

Por su parte, Zineldin (2014) indico que la satisfacción viene a ser una respuesta de tipo emocional por parte de los usuarios, ello dependerá de las expectativas que tenían los usuarios de consumir dicho bien o servicio.

Es por ello que la satisfacción de los usuarios es la condición de la atención prestada por los trabajadores de una entidad; es decir, viene a ser el grado de apreciación que las empresas les dan a sus trabajadores, pues si los empleados no logran cumplir las expectativas de los consumidores, estos quedaran

insatisfechos, dejando de consumir dicho producto. (Pereira, Attadia, Giuliani, & Marques, 2011)

El grado de satisfacción de los usuarios viene a ser las apreciaciones que dan las entidades, realizando diversos cumplimientos a fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios. (Konopaske, y otros, 2018).

Es así que la ISO 9001: 2015, determina la forma en la que las empresas que desean desarrollar los monitores dentro de las apreciaciones de sus clientes y de los niveles en los que se efectúan los cumplimientos de las insuficiencias y expectativas (Organización Internacional para la Estandarización, 2015).

En ese sentido es muy relevante realizar un reconocimiento de los esfuerzos, capacidades, responsabilidades de los trabajadores, para que ellos lo puedan traducir en brindar un servicio a los clientes de la entidad. (Cuesta, y otros, 2018)

Es así que, las participaciones de los usuarios se convirtieron en un punto fundamental para mejorar los niveles de la calidad de atención, siendo este uno de los objetivos principales de las empresas que prestan servicios, por lo que las empresas buscan una relación adecuada con sus usuarios y proveedores, para tomar decisiones referidos a la atención y mejoras en los esfuerzos por atender a cada usuario de la mejor manera posible. (Schmidt, 2015).

Asimismo, día a día se puede observar los esfuerzos realizados por las empresas para que los usuarios se sientan lo más importante de su empresa, realizando diversas acciones de integración, diseñando y mejorando sus formas de atención tradicional, realizando servicios en los que se incorpora cada experiencia de los clientes, dichos esfuerzos son aceptados y tienen un reconocimiento valido gracias a los servicios múltiples que realizan las empresas para que los usuarios se sientan a gusto con la prestación de dichos servicios. (Rizwanul, 2016)

Es decir, para mejorar el entendimiento de los factores que determinan una buena satisfacción de los usuarios, es necesario realizar apoyos a los encargados que realizan políticas y toman decisiones para que se implementen programas de adaptación de acuerdo a las necesidades que se perciben por cada usuario y

proveedor de servicio, pues la satisfacción es reflejado en la actitud percibida por los usuarios al adquirir los servicios, llegando a percibirse en el nivel de expectativa respecto a cada estándar de servicio. (Mendoza.J, 2017)

En ese sentido se deduce que el desempeño laboral se asocia a los niveles de satisfacción del usuario, interviniendo en las reacciones de los usuarios al adquirir el servicio, culminando en el sentimiento de aceptación que provoca en los usuarios al afirmar sus expectativas con el consumo final del servicio. (Mendoza, Lopez, & Salas, 2016)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, ya que se describirán las variables de estudio, para que luego se pueda observar y analizar cómo es su interacción entre estas variables, pues tal como lo indica Hernández “las investigaciones descriptivas tiene el propósito de realizar la medición y describir las características de las variables de estudio, indicando cuáles son sus rasgos más significativos. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

En el presente estudio se hizo uso del diseño No experimental correlacional, pues lo que se busca es encontrar y describir el grado de relación entre las variables de estudio. De acuerdo a Sánchez en las investigaciones no experimentales, no se manipulan las variables que estudien, es decir solo son observadas en un momento dado y se observan sus reacciones sin ninguna manipulación (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018). Por su parte Hernández indica que las investigaciones correlacionales se determinan en la búsqueda del grado de relación entre las variables estudiadas (Hernández et al., 2014).

Es así que se analiza la vinculación de las diferentes características que representa cada una de las variables explicadas, para el presente trabajo de investigación se estudiara la relación entre las variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios del ámbito de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

El desempeño laboral mide la calidad, eficiencia y eficacia del trabajo que realiza los diversos empleados de una entidad, es así que se analizan sus habilidades interpersonales como intrapersonales; también definido aquellas mediciones al desempeño de los trabajadores a través de los resultados obtenidos en su puesto de trabajo, lo cuales son propuestos por el área de recursos humanos de la entidad. (Robbins S. , 2014)

La satisfacción de los usuarios es la condición de la atención prestada por los trabajadores de una entidad; es decir, “es la apreciación sobre el trabajo que realiza cada de la empresa o institución reflejada en sus trabajadores, si el desempeño no logra estas perspectivas en el usuario, este se quedará insatisfecho” (Pereira, Attadia, Giuliani, & Marques, 2011)

La operacionalización se realizó a través de las dimensiones: conocimiento, estructura, motivación, rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción, estas se valorizaron a través de la realización del instrumento necesario para un mejor análisis del estudio. Asimismo, los indicadores propuestos contribuyeron de sobremanera para destacar los atributos de las dimensiones y junto con ellas de las variables. El desarrollo a profundidad se encuentra en la matriz de operacionalización, la cual se ubica en los anexos.

3.3 Población, muestra y muestreo

De acuerdo a Tamayo & Tamayo (2015) la población viene a ser aquellas unidades de estudio conformados por el universo de los que se vaya a estudiar, estos proporcionaran la información requerida para que el estudio se lleve a cabo.

El presente estudio está conformado por una población de 15 trabajadores de la Oficina de Atención al Usuario perteneciente la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. y según los datos del último censo del 2017, el INEI (2017) la población del Cusco es de 429 352 habitantes.

De acuerdo a Bernal (2006) menciona que la muestra viene a ser un subconjunto de la población, con el cual se trabajara la investigación, a quienes se les desarrollara la medición y observación.

Al Considerarse que la población es de 15 empleados se tomará como muestra la misma cantidad de trabajadores que laboran en el área de atención al usuario en la EPS SEDACUSCO S.A, esto mencionado por Hernández citado en Castro (2003), que expresa que cuando una investigación cuenta con menos de 50 individuos como población, ya no será necesario realizar el cálculo de la muestra de la variable desempeño laboral.

En cambio, para el caso de los usuarios, utilizando la formula la muestra estudiada será de 359 habitantes.

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

$$n=359$$

Dónde:

Población N= 429 352

Nivel de confianza (95%) Z = 1.96

Tamaño muestral máximo, se considera p*q = 0.25

Error de precisión d = 0.05

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Sanchez, Reyes, & Mejia (2018) la técnica es aquel conjunto de procedimientos y pasos que son necesarios para la recolección de información en una investigación.

Por lo tanto, para esta investigación se empleará la encuesta, el cual por medio de diversas preguntas se podrá observar cómo es el comportamiento de las variables. El cual estará compuesto por varios ítems relacionadas a las variables de desempeño laboral satisfacción de los usuarios que se realizaran de manera física y por medio del google forms respectivamente.

El contenido del instrumento será validado por un juicio de expertos quienes precisaran que la estructura de las preguntas. En ese sentido el instrumento será aprobado por 3 expertos con el grado académico de doctor o maestro, quienes darán conformidad al instrumento.

Para medir el grado de confiabilidad del instrumento se utilizará el indicador de Alfa de Cronbach, el cual es una herramienta que ayuda a medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos, analizando la estructura interna de los mismo, sus valores se encuentran entre el 0 y 1, en ese sentido mientras el coeficiente se acerque más al número 1, la fiabilidad del instrumento será positivo. (Santos, 2017).

3.5 Procedimientos

Luego de validarse el instrumento, se pondrá en marcha la implementación de la prueba piloto para determinar que dicho instrumento sea confiable, ello se realizará empleando el Alfa de Cron Bach, a fin de proceder de forma correcta la aplicación del cuestionario.

Se realizará la solicitud a fin de pedir una autorización de la EPS SEDACUSCO S.A. para poder realizar el estudio dentro de la entidad. Asimismo, se contará con personas para que la recolección de información se realice de forma óptima.

La realización del cuestionario fue de forma presencial, para lo que utilizará herramientas específicas, seguidamente se realizará el vaciado de datos al software correspondiente.

3.6 Método de análisis de datos

Al tenerse la información se procederá a procesarlos en los softwares requeridos, estos serán Microsoft Excel y SPSS, los cuales al procesar los datos podrán dar respuesta a las interrogantes presentadas, ello se realizará por medio de tablas y gráficos.

En ese sentido ante cada tabla y grafico se realizará una interpretación descriptiva, utilizándose indicadores estadísticos como el Spearman (Rho) el cual medirá el grado de correlación entre las variables.

3.7 Aspectos éticos

En la realización de la presente tesis se cumplió con todos los requerimientos éticos establecidos para realizar una investigación como, la beneficencia, lo cual implico generar espacios adecuados para la interacción de los encuestados como también se enfatizó en el respeto por el anonimato y autorización de los participantes del

estudio. Asimismo, se asumió todas las responsabilidades del estudio, siendo este legítimo y leal a los acontecimientos éticos, protegiendo en todo momento a los participantes del estudio. Por lo tanto, el presente estudio fue de autoría propia, en la elaboración se respetó la normativa APA, es decir se respetó los derechos de autor de cada uno de las investigaciones, libros, artículos, etc. Por lo tanto, el presente estudio es de autoría propia, en la elaboración se respetó la normativa APA, es decir se respetó los derechos de autor de cada uno de las investigaciones, libros, artículos, etc.

IV. RESULTADOS

Fiabilidad de los Instrumentos

Para obtener la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente del “Alfa de Cron Bach” el cual mide la fiabilidad de forma interna de un conjunto de preguntas en un cuestionario a fin de realizar una evaluación sobre la correlación de los ítems de un instrumento.

Tabla 1

Fiabilidad de los Instrumentos

	Alfa de Cron Bach	N de elementos
Desempeño Laboral	,834	21
Satisfacción de los usuarios	,866	10

Fuente: *Software estadístico SPSS.*

Como se observa en el cuadro, sobre la fiabilidad de los instrumentos, el cual se realizó con el “Alfa de Cron Bach”, se obtuvo el valor de 0.834 para la variable Desempeño Laboral y un valor de 0.866 para la variable Satisfacción de los Usuarios; en ambos casos se obtuvo un alto grado de fiabilidad.

Prueba de normalidad

Dado que la presente investigación cuenta con una población menor a 50 en la variable Desempeño Laboral y por otro lado 359 encuestados en la variable Satisfacción de los Usuarios, se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para la variable Desempeño laboral y Kolmogorov-Smirnov en la variable Satisfacción de los Usuarios donde:

- Si la significancia es menor de 0.05, la distribución es “no normales”.
- Si la significancia es mayor de 0.05 la distribución es normal.

● Desempeño Laboral

Tabla 2

Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.
,800	15	,004

Fuente: *Software estadístico SPSS.*

● Satisfacción de los Usuarios

Tabla 3

Prueba de normalidad de la variable satisfacción de los usuarios

Kolmogorov-Smirnov ^a		
Estadístico	gl	Sig.
,137	359	,000*

Fuente: *Software estadístico SPSS.*

Por lo observado en los cuadros se concluye que ambas variables de estudio, tienen una distribución “no normal”, se procede a utilizar el test “RHO SPEARMAN” para el análisis correlativo.

Así mismo, de acuerdo a Hernández (2014) otra condición que se cumplen para utilizar el test estadístico “RHO SPEARMAN”, es acerca del tipo de variables en la que ambas variables de estudio son de tipo ordinal.

Respuesta a la hipótesis general de la investigación

“Existe una relación significativa entre el desempeño del personal y la satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021”

Tabla 4

Correlación de Spearman de la variable Desempeño Laboral y Satisfacción del Usuario

			DESEMPEÑO LABORAL	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 15	,637 ,000 15
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,637 ,000 15	1,000 . 359

Fuente: *Software estadístico SPSS.*

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el presente cuadro se observa que el valor de Rho de Spearman es igual a 0,637 el cual indica que hay una relación positiva moderada entre las variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, al existir esta relación es indicio de que las dimensiones relacionadas a la

variable desempeño laboral tienen una influencia recíproca en las dimensiones de la satisfacción laboral; además, cabe mencionar que el valor positivo de test estadístico nos indica que a medida que el desempeño laboral mejore ello implicará que los niveles de satisfacción de los usuarios también se incrementarán, lo que a largo plazo significará el éxito de la EPS SEDACUSCO S.A.

Respuesta a las hipótesis específicas de la investigación

“Existe una relación entre los conocimientos del personal y el rendimiento percibido por los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A”

Tabla 5

Correlación de Spearman entre la dimensión Conocimiento y Rendimiento Percibido

			CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL	RENDIMIENTO PERCIBIDO
Rho de Spearman	CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,529
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Coeficiente de correlación	,529	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	359

Fuente: *Software estadístico SPSS.*

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el presente cuadro se observa que el valor de Rho de Spearman es igual a 0,529 el cual indica que hay una relación positiva moderada entre las dimensiones

conocimiento personal perteneciente a la variable desempeño laboral y la dimensión rendimiento percibido perteneciente a la variable satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, esta relación indica que los indicadores relacionados a dichas dimensiones tienen una influencia recíproca; además, se debe enfatizar que el valor positivo de test estadístico nos indica que a medida que el conocimiento personal de los trabajadores se optimice ello implicará que el rendimiento percibido de los usuarios también se incrementarán.

“Existe una relación entre la estructura del personal y las expectativas de los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A”

Tabla 6

Correlación de Spearman entre la dimensión Estructura y las Expectativas

			ESTRUCTURA DEL PERSONAL	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	ESTRUCTURA DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 15	,637** ,000 15
	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,637** ,000 15	1,000 . 359

Fuente: *Software estadístico SPSS.*

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el presente cuadro se observa que el valor de Rho de Spearman es igual a 0,637 el cual indica que hay una relación positiva moderada entre las dimensiones estructura del personal perteneciente a la variable desempeño laboral y la dimensión expectativas de los usuarios perteneciente a la variable satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, esta relación hace énfasis

en que los indicadores relacionados a dichas dimensiones tienen una influencia recíproca; además, se debe destacar que el valor positivo de test estadístico nos indica que a medida que hay una mejor estructura de los trabajadores ello influirá que haya un incremento en las expectativas de los usuarios.

“Existe una relación entre la motivación del personal y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A”

Tabla 7

Correlación de Spearman entre la dimensión Motivación y Nivel de Satisfacción

			MOTIVACIÓN PERSONAL	SATISFACCION PERCIBIDA POR USUARIOS
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN PERSONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 15	,498 ,000 15
	SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,498 ,000 15	1,000 . 359

Fuente: *Software estadístico SPSS.*

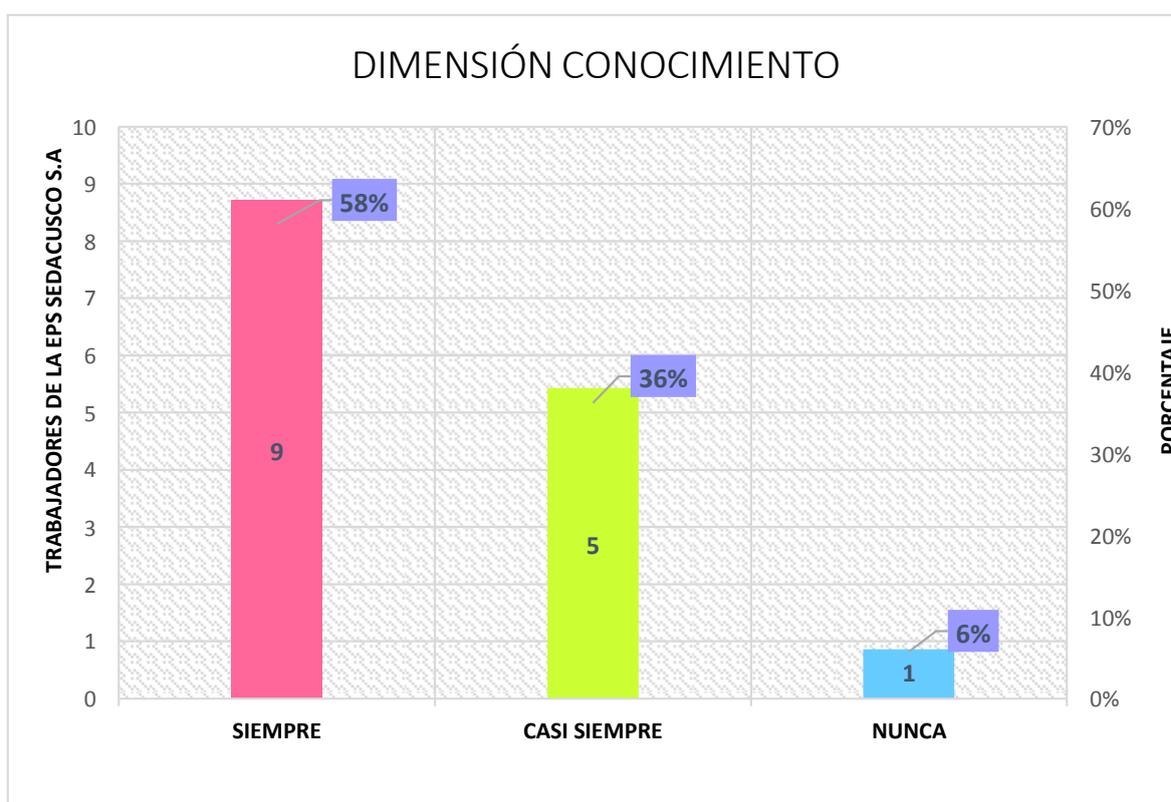
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el presente cuadro se observa que el valor de Rho de Spearman es igual a 0,498 el cual indica que hay una relación positiva moderada entre las dimensiones motivación personal perteneciente a la variable desempeño laboral y la dimensión satisfacción percibida por los usuarios perteneciente a la variable satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, esta relación hace énfasis en que los indicadores relacionados a dichas dimensiones tienen una influencia

reciproca; además, se debe subrayar que el valor positivo de test estadístico nos indica que a medida que los trabajadores estén mejor motivados ello influirá que haya una mejor satisfacción percibida de los usuarios.

RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO POR DIMENSIÓN

VARIABLE: Desempeño laboral

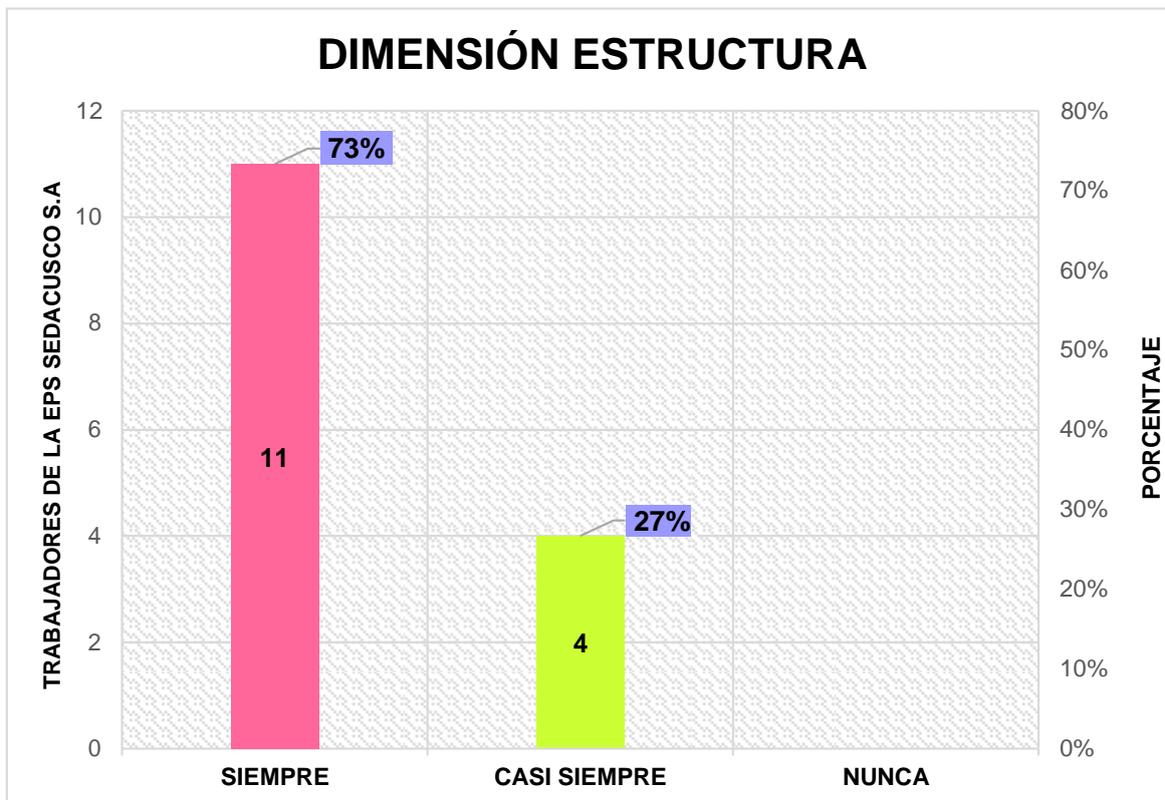


Fuente: *Microsoft Excel*

Figura 1 *Gráfico de la Dimensión Conocimiento*

En el gráfico 1, se observa que en relación a la dimensión de conocimiento el 58% equivalente a 9 trabajadores de la Oficina de Atención al Usuario de la EPS SEDACUSCO S.A de la muestra indicó que “siempre” contribuye a la solución de problemas que percibe en la atención a los usuarios, en tanto, el 36% equivalente a 5 trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A señaló que “casi siempre” contribuye a la solución de problemas y por último que el 6% equivalente a 1 trabajador de la

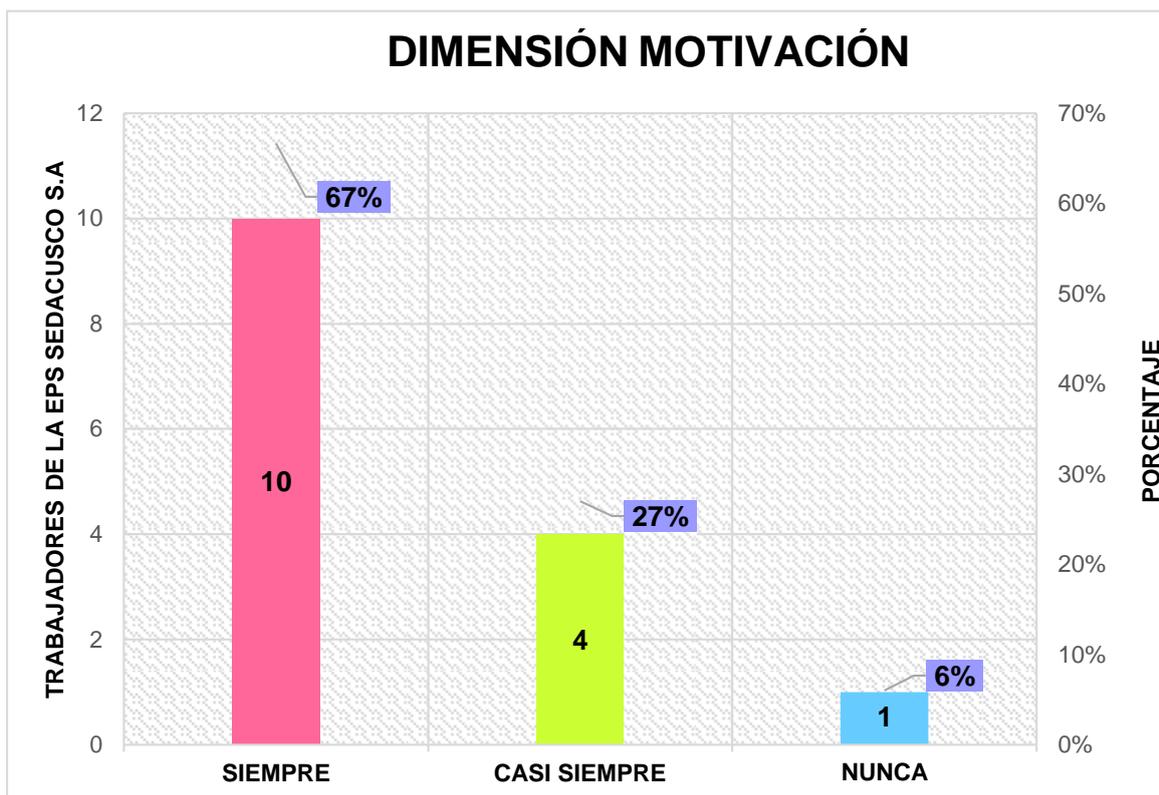
EPS SEDACUSCO S.A mencionó que “nunca” se contribuye a la solución de problemas.



Fuente: *Microsoft Excel*

Figura 2 *Gráfico de la Dimensión Estructura*

En el gráfico 2, se observa que en relación a la dimensión de estructura el 73% equivalente a 11 trabajadores de la Oficina de Atención al Usuario de la EPS SEDACUSCO S.A de la muestra indicó que “siempre” cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo y superiores así como también se respeta la política de la Entidad, en tanto, el 27% equivalente a 4 trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A señaló que “casi siempre” cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo y superiores así como también se respeta la política de la Entidad.

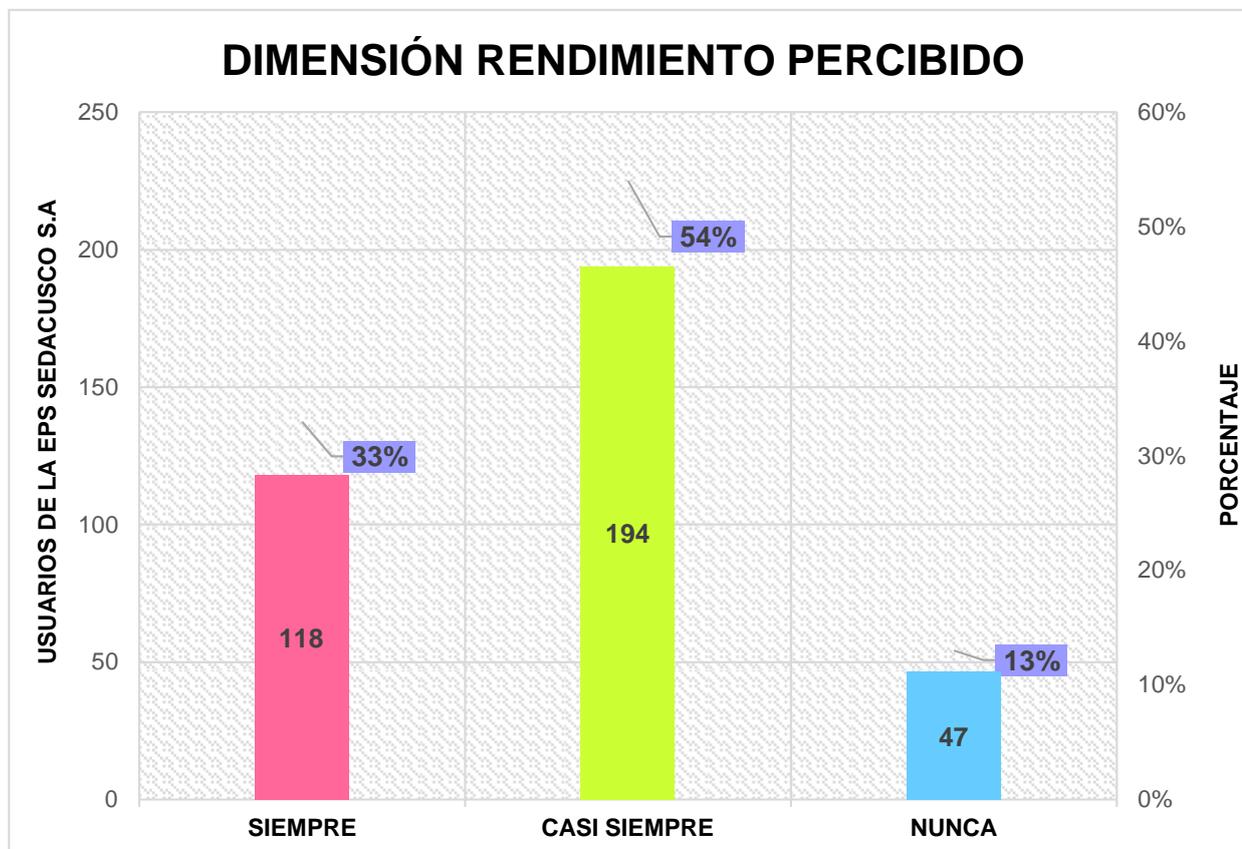


Fuente: *Microsoft Excel*

Figura 3 *Gráfico de la Dimensión Motivación*

En el gráfico 3, se observa que en relación a la dimensión de motivación el 67% equivalente a 10 trabajadores de la Oficina de Atención al Usuario de la EPS SEDACUSCO S.A de la muestra indicó que “siempre” cuenta con capacitaciones, recompensas y reconocimiento por la Empresa, en tanto, el 27% equivalente a 4 trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A señaló que “casi siempre” cuenta con capacitaciones, recompensas y reconocimiento por la Empresa y finalmente el 6% equivalente a un trabajador menciona que “nunca” presenta capacitaciones, recompensas y reconocimiento por la Empresa.

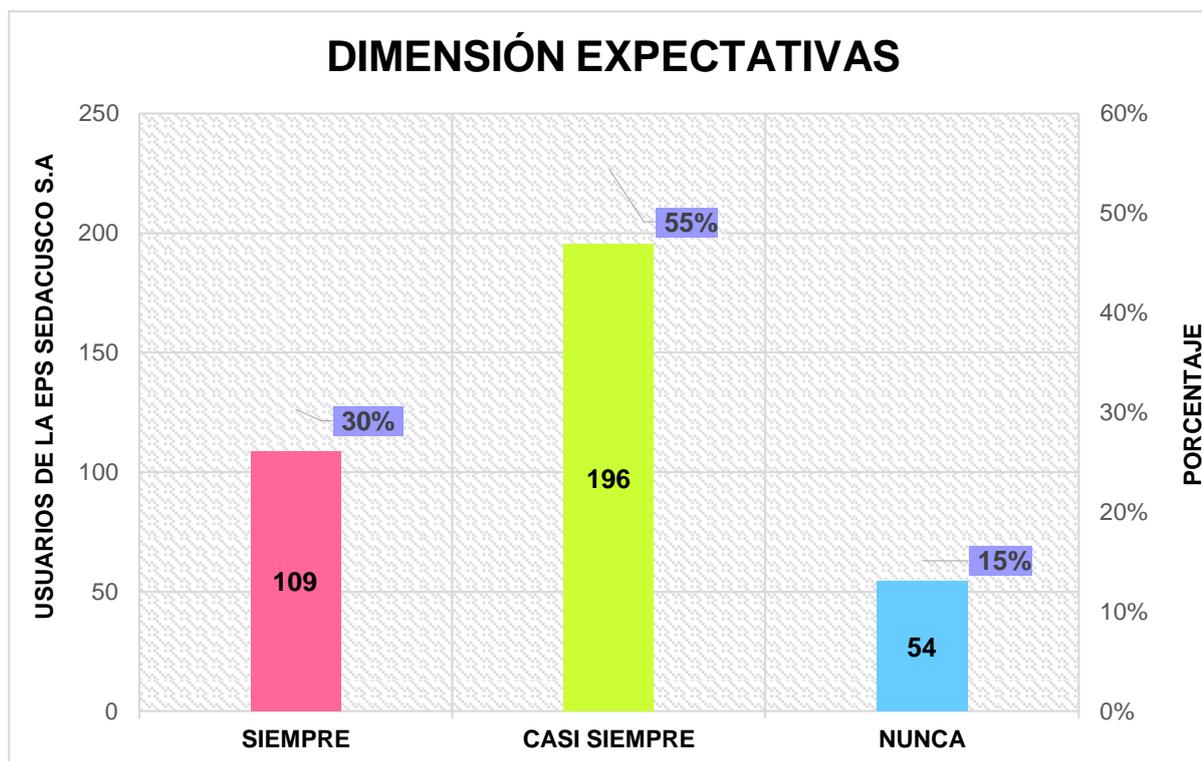
VARIABLE: Satisfacción del Usuario



Fuente: *Microsoft Excel*

Figura 4 Gráfico de la Dimensión Rendimiento Percibido

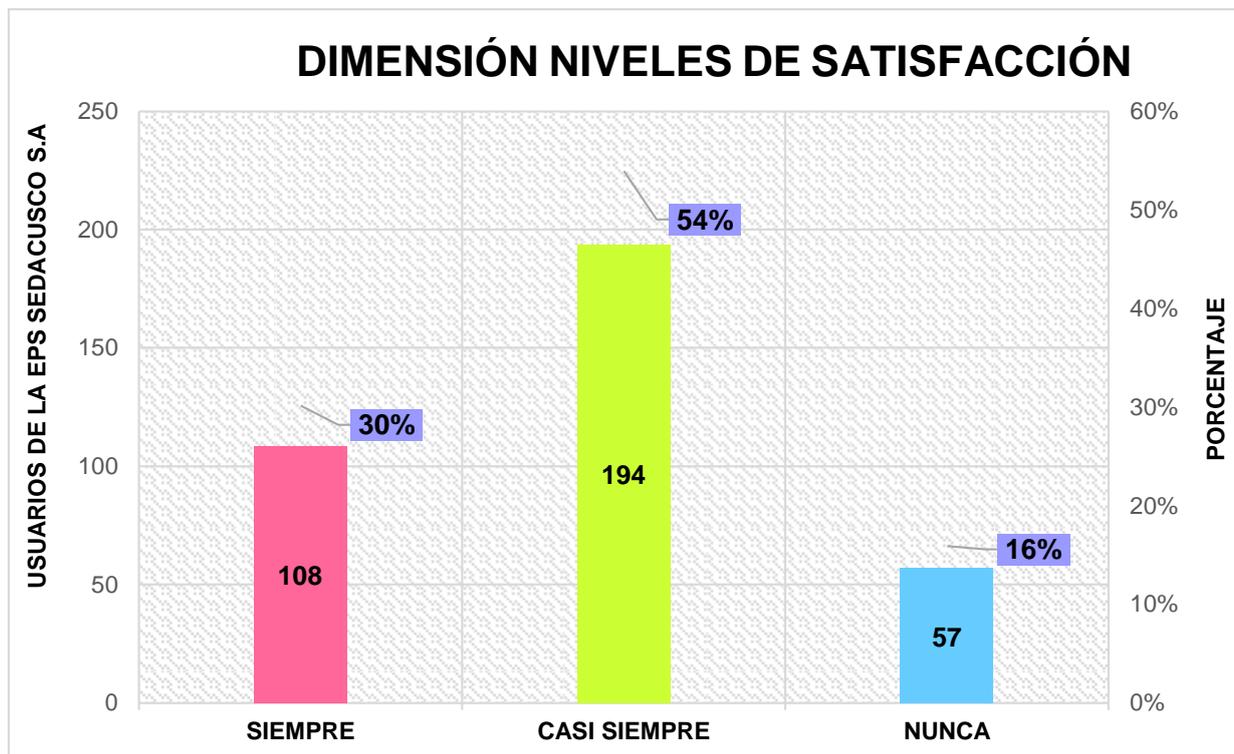
En el gráfico 4, se observa que en relación a la dimensión de rendimiento percibido el 33% equivalente a 118 usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A de la muestra indicó que “siempre” mostró satisfacción de tiempo de respuesta percibida por la atención de un trabajador al acudir a la EPS SEDACUSCO S.A, en tanto, el 54% equivalente a 194 usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A señaló que “casi siempre” presentó satisfacción de tiempo de respuesta percibida por la atención de un trabajador y finalmente el 13% equivalente a 47 usuarios mencionó que “nunca” mostró satisfacción de tiempo de respuesta percibida por la atención de un trabajador de la Empresa.



Fuente: *Microsoft Excel*

Figura 5 *Gráfico de la Dimensión Expectativas*

En el gráfico 5, se observa que en relación a la dimensión de expectativas el 30% equivalente a 109 usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A de la muestra indicó que “siempre” mostró conformidad y valoración por la atención de un trabajador al acudir a la EPS SEDACUSCO S.A, en tanto, el 55% equivalente a 196 usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A señaló que “casi siempre” presentó conformidad y valoración por la atención de un trabajador de la Entidad y finalmente el 13% equivalente a 47 usuarios mencionó que “nunca” mostró conformidad y valoración por la atención de un trabajador de la Entidad.



Fuente: *Microsoft Excel*

Figura 6 *Gráfico de la Dimensión Niveles de Satisfacción*

En el gráfico 6, se observa que en relación a la dimensión de niveles de satisfacción el 30% equivalente a 108 usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A de la muestra indicó que “siempre” mostró satisfacción frente a la calidad de servicio, tarifas y el horario de atención de la EPS SEDACUSCO S.A, en tanto, el 54% equivalente a 194 usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A señaló que “casi siempre” presentó satisfacción frente a la calidad de servicio, tarifas y el horario de atención de la EPS SEDACUSCO S.A y finalmente el 16% equivalente a 57 usuarios mencionó que “nunca” mostró satisfacción frente a la calidad de servicio, tarifas y el horario de atención de la EPS SEDACUSCO S.A.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se estudiaron dos variables la primera es el “desempeño laboral” y la segunda “satisfacción al usuario”, donde se obtuvieron resultados positivos respecto a la satisfacción de los usuarios, pues en varios de las preguntas respecto a la variable en mención las respuestas fueron favorables, observándose que los trabajadores de la Oficina de Atención al Usuario de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. satisface adecuadamente a sus usuarios por lo que se deduce y precisa el gran impacto de desenvolvimiento de los colaboradores con la finalidad de cumplir sus propósitos frente a los usuarios y la Entidad, como lo mencionan Barrios, Olivero & Figueroa (2020) Se requiere un manejo adecuado de los trabajadores por parte de los ejecutivos de la empresa donde se respeten los derechos laborales, así mismo se llega a considerar al desempeño laboral como uno de los procesos más importantes, en la que las empresas tienen que adecuarse a los cambios tecnológicos y modernos de la nueva era.

Sin embargo también hay puntos por mejorar, así por ejemplo una de las preguntas referida a la comunicación entre el empleado y el usuario tiene uno de los porcentajes más negativos respecto al resto de preguntas, el cual está representado por un 16,2% de los encuestados que indican estar insatisfechos con la comunicación entre empleados y usuarios, seguidamente el horario de atención también obtuvo un alto porcentaje negativo respecto al resto de preguntas, siendo esto respaldado por el 15 % de los encuestados quienes indicaron estar insatisfechos con el horario de atención. En ese sentido respecto a la variable satisfacción de los usuarios hay varios puntos positivos sin embargo también hay puntos en los que la empresa puede mejorar para tener una mejor respuesta de sus usuarios. Frente a ello se necesita que la Empresa incorpore más mecanismos, estrategias, programas y políticas orientadas a ofrecer un excelente servicio que cubra las expectativas de los usuarios, como lo percibe Paredes (2017), quien indica que las administraciones públicas deben tener su orientación marcada para satisfacer las necesidades insatisfechas de los usuarios, que en ese caso viene a ser ciudadanos propios de la ciudad en la que se brinda ese servicio, en ese sentido

se requiere que la empresa pública cuente con personal calificado que otorgue servicios de calidad.

Respecto a la variable Desempeño Laboral se observó que la mayoría de los encuestados responden de forma afirmativa a casi todas las preguntas realizadas por la investigadora, así pues, preguntas referidas las capacitaciones, evaluaciones, involucramiento en el trabajo, logro de metas, capacidades eficientes, entre otros; son respondidos con la valorización “SIEMPRE o CASI SIEMPRE”; lo que significa que el Desempeño Laboral es objeto de mejoramiento continuo en la empresa EPS SEDACUSCO S.A, así como lo mencionan Vazquez & Sanz (2019), el desempeño laboral debe estar asociado a las selecciones que los trabajadores realizan para ejecutar su trabajo, en el cual sus empleadores deben indicarles las formas correctas de realizar dichas acciones así como realizar periódicamente evaluaciones que midan su nivel de desempeño.

En el estudio de Chayan (2021) en su tesis “Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo”, se concluyó que es necesario realizar un fortalecimiento de los niveles de desempeño laboral y satisfacción laboral del del ámbito de estudio. Del mismo modo la presente investigación al estudiar el desempeño del personal y la satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, concluyo que existe una relación significativa entre las variables de estudio, asimismo se observó que al igual que en la investigación de Chayan (2021) es necesario incrementar los niveles de desempeño laboral pues ello influye directamente a la satisfacción de los usuarios.

Al observarse el resultado expuesto en la tabla 4 del presente estudio se obtuvo que hay una relación positiva moderada entre las variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, ello se consideró como indicio de que las dimensiones relacionadas a la variable desempeño laboral tienen una influencia reciproca en las dimensiones de la satisfacción laboral. Tal como en la investigación de Alvarado y Pinduisaca (2019) quienes tuvieron como principal resultado que se encontró fue que los factores que tuvieron más efectos al desempeño del personal de especialidad de enfermería fueron, las limitaciones de capacitación representado por un 52% ya que no hay apoyo de los altos funcionarios, con un 56 % se tiene el no aseguramiento en su

estabilidad laboral, el no reconocimiento apropiado de los méritos realizados representa un 40% y finalmente la sobrecarga laboral es representada por un 56%. Por lo tanto, aquellos factores que influyen negativamente en el desempeño laboral vienen a ser la elevada carga laboral, aquellos limitantes planes motivacionales y de capacitación.

En la investigación realizada por los autores Rincon, Ensuncho y Palacios (2019) en su tesis “Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de UMHES Santa Clara-Bogota”, el cual tuvo como conclusión de que más del 70% de los usuarios de esta entidad se encuentran complacidos con los servicios brindados, dicho resultado es parecido a lo obtenido en la tabla 7, en la que se obtuvo que la satisfacción recibida por los Usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A. tiene una relación con el grado de motivación que los trabajadores obtengan, pues mientras más motivados estén los trabajadores, más satisfechos estarán los Usuarios de la EPS SEDA CUSCO S.A.

En la presente investigación se obtuvo resultados respecto la satisfacción percibida por los usuarios en la esta tiene una correlación con la dimensión motivación personal, ya que de incrementar la motivación de los trabajadores hay una elevada probabilidad que la satisfacción percibida por los usuarios también se incremente, resultado que coincidió con la investigación de Botón (2018) en su tesis “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiche, Guatemala del año 2017”. Concluyó que, los usuarios indicaron estar satisfechos por la atención que se le brindaba, pues manifestaron que la atención, orientación, respuesta y trato, fueron óptimos brindándoles confianza para realizar preguntas sobre su estado de salud; sin embargo, un grupo reducidos de usuarios manifestaron insatisfacción respecto a servicios comentarios que la entidad podría otorgar para prevenir futuros malestares, además de haber quejar respecto a la calidad de atención.

En el proceso de elaboración de resultado del presente trabajo se halló una correlación directa y significativa entre las variables desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de la EPS SEDA Cusco, ello evidenciado por el valor

de Rho Spearman = 0,637 lo que implicó que las dimensiones relacionadas a la variable desempeño laboral tienen una influencia recíproca en las dimensiones de la satisfacción laboral, del mismo modo Clark (2018) en su tesis “Factores que influyen en el Desempeño Laboral de los empleados de servicio de las Empresas Hoteleras del Sur de Sonora-México”. Concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la variable estabilidad económica y desempeño laboral.

Por otro lado, se tiene el estudio de Centeno (2018) en su tesis “Desempeño Laboral y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital De Marangani, Provincia De Canchis -2018”. Metodológicamente se caracterizó por ser cuantitativo, básico, descriptivo, no experimental y correlacional, se encuestó a 25 profesionales del ámbito de estudio, aplicándose 2 cuestionarios para un mejor análisis de las variables, realizándose 24 preguntas para cada variable, para lo cual se utilizó la siguiente escala: “siempre, casi siempre, nunca, casi nunca”, las cuales fueron validados por expertos a fin de medir su consistencia interna. Se llegó a concluir que en la municipalidad de Marangani se tiene un nivel de Desempeño laboral elevado tal como el 74% de los encuestados los indican, así mismo sobre la variable satisfacción del usuario se observó que el 88% de los encuestados considera que la satisfacción tiene un nivel medio, la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall, arroja que no hay indicios de una relación entre las variables de estudio, pues el coeficiente de correlación es de 0,693, es decir mayor que 0,05; demostrando la no dependencias entre variables. Por lo expuesto se concluye que de darse el caso en el que el desempeño laboral sea elevado ello generara un nivel elevado de satisfacción en los usuarios del ámbito de estudio. En ese sentido a pesar de coincidir con la metodología, pero no en el tipo de test estadístico los resultados tienen cierto nivel de coincidencia, como en el nivel de relación de las variables de estudio, concluyendo que al incrementar los niveles de desempeño laboral ello elevará los niveles de satisfacción de los usuarios del ámbito de estudio.

Respecto a la dimensión conocimiento de la variable Desempeño Laboral se observó que la gran mayoría de los trabajadores reciben capacitación para poder solucionar los problemas del trabajo, asimismo mediante la encuesta indicaron que la mayoría de los trabajadores se involucra en el trabajo de campo, además

indicaron que la entidad tiene una buena capacidad para lograr buenos niveles de eficiencia cumpliendo los plazos establecidos, por último los encuestados mencionaron que son evaluados en las labores de acuerdo a las capacitaciones que realizan. En contraste en la investigación de Zavaleta (2018) en su tesis “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional del Trabajo Cusco, 2017”, teniendo como resultado la existencia de correlación positiva y moderada, ello evidenciado por que el coeficiente de correlación Pearson $r = 0,603$, asimismo las dimensiones de la cultura organizacional predominantes vienen a ser las normas y símbolos, finalmente se llegó a determinar que el nivel de desempeño laboral es regular.

En la investigación de Quito (2017) titulada “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017”. Se concluyó que las variables de estudio tienen una relación significativa en el Hospital Víctor Ramos Guardia. En esa misma línea la tesis de la presente autoría también utilizó este tipo de recolección de información obteniendo resultados respecto a la variable de la Satisfacción de los Usuarios, en la que la mayoría de los encuestados mostraron su satisfacción indicando que se encuentran satisfechos respecto al tiempo de demora, respaldado por un 85% de encuestados, asimismo indicaron estar satisfechos cuando los trabajadores les brindan buenas soluciones, ellos fueron respaldados por 89.2% de los usuarios, finalmente respecto a la correlación entre las variables fue directa y significativa al igual que en la investigación de Quito (2017).

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación llega a las siguientes conclusiones en respuesta a sus objetivos:

1. Se concluyó respecto al objetivo general en el que se busca el nivel de relación de las variables Desempeño Laboral y Satisfacción de Usuario se obtuvo que el valor de Rho de Spearman es igual a 0,637 el cual indica que hay una relación positiva moderada entre las variables desempeño laboral y satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, ello brinda un indicio de que las dimensiones relacionadas a la variable desempeño laboral tienen una influencia recíproca en las dimensiones de la satisfacción laboral; además, cabe mencionar que el valor positivo de test estadístico nos indica que a medida que el desempeño laboral mejoró también lo hará la satisfacción de los usuarios, lo que a largo plazo significara el progreso de la EPS SEDACUSCO S.A.
2. Otra de las conclusiones a las que se arribó fue respecto a las relaciones de las dimensiones conocimiento personal perteneciente a la variable desempeño laboral y la dimensión rendimiento percibido perteneciente a la variable satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, el cual se obtuvo que existe dicha relación respaldado por el valor de Rho de Spearman es igual a 0,529 este indica que hay una relación positiva moderada entre las dimensiones, asimismo esta relación expone que los indicadores relacionados a dichas dimensiones tienen una influencia recíproca; en ese sentido se concluye que a medida que el conocimiento personal de los trabajadores se optimice ello implicará que el rendimiento percibido de los usuarios también se incrementen.
3. Otra conclusión fue respecto al nivel de relación entre las dimensiones estructura del personal perteneciente a la variable desempeño laboral y la dimensión expectativas de los usuarios perteneciente a la variable satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, donde

se obtuvo que el valor de Rho de Spearman es igual a 0,637 el cual indica que hay una relación positiva moderada, esta relación hace énfasis en que los indicadores relacionados a dichas dimensiones tienen una influencia recíproca; lo que implica que a medida que haya una mejor estructura de los trabajadores ello influirá en un incremento en las expectativas de los usuarios.

4. Finalmente se concluyó que las dimensiones motivación personal perteneciente a la variable desempeño laboral y la dimensión satisfacción percibida por los usuarios perteneciente a la variable satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021, tienen una relación directa y significativa ellos evidenciado por el valor de Rho de Spearman igual a 0,498 el cual indica que hay una relación positiva moderada, lo que se enfatiza de dicho resultado es que los indicadores relacionados a dichas dimensiones tienen una influencia recíproca.

VII. RECOMENDACIONES

1. Respecto al Desempeño Laboral se recomienda realizar conversatorios en la que todos los trabajadores puedan proponer soluciones creativas respecto a los problemas cotidianos que tienen con los usuarios, en ese sentido se puede recurrir a tomar soluciones que otras empresas aplicaron, siempre y cuando se adecuen al contexto de la EPS SEDACUSCO S.A.
2. Así como también frente al desempeño laboral se recomienda que la empresa incorpore un programa de capacitación que les brinde las herramientas de autosuficiencia ya que ello hará que los trabajadores puedan resolver sus actividades eficazmente y de forma independiente, del mismo modo establecer evaluaciones de desempeño y resaltar las capacidades de los empleados y ser plasmados en reconocimientos de gran relevancia.
3. Asimismo, se recomienda que haya charlas para mejorar el nivel de comunicación e interrelación, es decir charlas que impulsen las relaciones interpersonales del personal que labora en la EPS SEDACUSCO S.A. y sus respectivos usuarios, de esa forma los trabajadores podrán expresar la forma en la que trabajan, sus tiempos, mecanismo y protocolos de acuerdo al contexto en el que los usuarios se encuentren y puedan entender todo lo que el personal desea transmitir en su beneficio.
4. Por otro lado, respecto a los usuarios se recomienda que la EPS SEDACUSCO S.A. realice campañas informativas en sus diversas plataformas de comunicación, con un lenguaje adecuado para los ciudadanos de a pie, sobre temas en los que suele haber más quejas y problemas y así garantizar un mejor servicio de atención a sus usuarios.

REFERENCIAS

- Alvarado, & Pinduisaca. (2019). Factores que inciden en el Desempeño Laboral del profesional de Enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo De Procel Del Periodo Mayo – Agosto 2019. Ecuador.
- Armijos, F., Bermudez, A., & Mora, N. (2019). Management of Human Resources. Universidad y Sociedad. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295/1317>
- Azman, N., Sirat, M., & Pang, V. (2016). Managing and mobilising talent in Malaysia: issues, challenges and policy implications for Malaysian universities. Journal of Higher Education Policy and Management. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154353744.pdf>.
- Barrios Hernandez, K., Olivero Vega, E., & Figueroa Samuet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. Información tecnológica.
- Becerra Canales, B., & Condori Becerra, A. (2019). Satisfacción de usuarios en Hospitales Públicos: Experiencia del Plan "Cero Colas" en Ica. Ica, Peru.
- Bernal Torres, C. (2016). Metodología de la investigación. 2. (L. G. Figueroa, Ed.) Mexico.
- Bombard, Y. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic.
- Boton. (2018). Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiche, Guatemala del año 2017. Guatemala.
- Castro. (2015). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. 2. Caracas: Uyacal.
- Centeno de Vicencio, V. (2018). Desempeño Laboral Y Satisfacción De Los Usuarios En La Municipalidad Distrital De Marangani, Provincia De Canchis -2018. Cusco, Peru.

- Chayan. (2021). Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo. Peru.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Mexico: McGrawHill.
- Clark. (2018). Factores que influyen en el Desempeño Laboral de los empleados de servicio de las Empresas Hoteleras del Sur de Sonora. Mexico.
- Cuesta, A., Fleitas, S., Garcia, V., Hernandez, I., Anchundia, A., & Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. Ingeniería Industrial. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii04118.pdf>.
- Duque Oliva, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- EPS SEDACUSCO S.A. (2020). Memoria anual 2020. Cusco, Peru. Obtenido de <https://www.sedacusco.com/transparencia/memoria/2020.pdf>
- Espaderos. (2016). Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. Guatemala.
- Gallarza, M., Arteaga, F., & Gil, I. (2019). Tourism Management Perspectives. Customer value in tourism and hospitality: Broadening dimensions and stretching the value-satisfaction-loyalty chain. . Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211973619300650>
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. 6. Mexico: McGraw-Hill.
- Hosmer, L. T. (2015). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. The academy of management review. Obtenido de [https://www.scirp.org\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1388424](https://www.scirp.org(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1388424).
- INEI. (22 de octubre de 2017). Censos Nacionales XII de Población y VII de Vivienda.

- Jashuo, C., Pengbo, L., & Chunjiang, Y. (2020). Examining the Effects of Overtime Work on Subjective Social Status and Social Inclusion in the Chinese Context. Obtenido de <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/9/3265/html>
- Konopaske, G., Balu, D., Presti, K., Chan, G., Benes, F., & Coyle, J. (2018). Dysbindin-1 contributes to prefrontal cortical dendritic arbor pathology in schizophrenia. . (201), 270-277. Schizophrenia. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0920996418302846>.
- Lee, X., Yang , B., & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. doi: <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>
- Levesque, T. (1996). Determinants of customer satisfaction in retail banking International Journal of Bank Marketing. 14(7).
- Mazariegos, M. (2015). Motivation and job performance.
- Mendoza, D., Lopez, D., & Salas, E. (2016). Strategic planning of human resources:effective way to identify staffing needs. doi:<https://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>
- Mendoza.J. (2001). Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. Bulletin of the World Health Organization.
- Organización Internacional para la Estandarización. (2015). Administración de Riesgo y la Organización por procesos. ISO 9001. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/publicaciones/panorama-contable/actualidad/Documents/Boletin-1-NORMAS-ISO-Y-SU-COBERTURA.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2005). ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>
- Parasuraman, Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.

- Paredes Chacin, J. (2017). Planificación financiera ante la perspectiva organizacional en empresas cementeras del estado Zulia-Venezuela. REVISTA ECONÓMICAS CUC. doi:<https://doi.org/10.17981/econcuc.38.1.05>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2015). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Macaibo, Venezuela.
- Pereira, A., Attadia, L. C., Giuliani, A. C., & Marques, F. (noviembre de 2011). La satisfacción del cliente de servicios de abogacía empresarial. Medición del desempeño del marketing. 14(27). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87722114006>
- Quintana Atencio, D., & Tarqui Maman, C. (2019). Desempeño profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao. Peru.
- Quito. (2017). Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017. Peru.
- Ramires. (2018). Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. Peru.
- Randstan. (diciembre de 10 de 2020). Randstad workmonitor H2 2020. Obtenido de <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-h2-2020/>
- Real Academia Española. (2019). Asociación de academias de la lengua española. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>
- Rincon, Ensuncho, & Palacios. (2019). Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de UMHES-Santa Clara. Bogota, Colombia.
- Rizwanul, K. (2016). Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context. BMC Health Serv Res.
- Robbins, S. (2014). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.

- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Mexico: Pearson.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
- Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla.
- Schmidt, S. (2015). Quality of emergency rooms and urgent care services: user satisfaction. *Rev Health Economics and Management*.
- Suarez Isaqui, L., Rodriguez Ramos, S., & Martinez Abreu, J. (2016). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos-Colón. Matanzas, Cuba.
- Tamayo, & Tamayo, M. (2015). El Proceso de la Investigación científica. Mexico: Limusa S.A.
- Vazquez, J., & Sanz, F. (2019). Satisfied users and burned-out professionals. Evaluating satisfaction in a mental health center. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab.* 28(4). Madrid.
- Veras, M., & Cuello, C. (2016). Estrategias de captación de la voluntad popular en las elecciones de 2004. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=L6lZd1ykjoAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Zavaleta. (2018). Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional del Trabajo Cusco, 2017. Cusco, Peru.
- Zineldin, M. (2015). Beyond relationship marketing: technologicalship marketing. *Marketing Intelligence & Planning*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	Es la medición de los resultados respecto a la predisposición del trabajador a cumplir con objetivos y actividades laborales planteados por la organización (Chiavenato, 2011; Robbins, 2014)	Proceso continuo, sistemático y objetivo del conjunto de actitudes, aptitudes y rendimiento laboral del trabajador, en cumplimiento de sus obligaciones, funciones y responsabilidades.	Conocimiento	Contribución a la solución de problemas	Ordinal
			Estructura	a) Capacidad de los colaboradores b) Jerarquía de la empresa c) Política	
			Motivación	a) Capacitación b) Recompensas c) Satisfacción laboral	
Satisfacción del usuario	La satisfacción de los usuarios es la apreciación sobre el trabajo que realiza cada de la	Percepción que tienen los usuarios respecto a la atención de un servicio que se	Rendimiento percibido	a) Satisfacción de tiempo de respuesta percibida	Ordinal

	<p>empresa o institución reflejada en sus trabajadores, Si el desempeño no logra estas perspectivas en el usuario, este se quedará insatisfecho” (Kotler, 2004, citado por Pereira, Atadia, Giuliani y Marques 2011, p. 11)</p>	<p>traduce en satisfacción o insatisfacción relacionado a lo que espera de la organización o percibe de ella</p>	<p>Expectativas</p>	<p>a) Nivel de expectativa del servicio b) Nivel de valoración c) Conformidad con la atención</p>
			<p>Niveles de satisfacción</p>	<p>a) Nivel de satisfacción de calidad b) Nivel de satisfacción con los precios c) Nivel de satisfacción con el horario de atención</p>

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Karen Lucrecia Chavez Ocros, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación que existe entre el desempeño del personal y la satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2021.

Si Ud. accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de desempeño laboral de 21 preguntas, lo que tomará aproximadamente 07 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntario. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar al Nro de celular 973275918 o al correo kalucita07@gmail.com.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Karen Lucrecia

Chavez

Firma del autor:.....

Yo acepto,..... , preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida: "El desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A en el 2021"

.....

Firma

Cuestionario de Desempeño laboral de la EPS SEDACUSCO S.A

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de EPS SEDA CUSCO S.A. El mismo que es anónimo y confidencial.

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

1 = Nunca, 2 = Casi siempre, 3 = Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALAS DE MEDICION		
		1	2	3
V1: DESEMPEÑO LABORAL				
1	Se le capacita para la solución de los problemas			
2	Recurre en primera instancia a sus superiores, en caso ocurra un problema en el área bajo su dirección.			
3	Se involucra en el trabajo de campo			
4	Se logra las metas			
5	La entidad tiene la capacidad para lograr la eficiencia			
6	Cumple con los plazos previstos			
7	Se les evalúa las labores conforme a las capacitaciones dadas			
8	Se respeta los niveles jerárquicos			
9	Solicita apoyo a otras áreas de trabajo			
10	Coordina con sus colegas y supervisores			
11	Entabla relaciones laborales con otras áreas			
12	Se resuelven los conflictos con calma			

13	La entidad infunde valores			
14	Se evalúa la calidad de su labor			
15	Existen indicadores claros para medir su labor			
16	Logra cumplir con los objetivos indicados			
17	Se le reconoce por su buena labor			
18	Se siente satisfecho por su labor			
19	Se encuentra comprometido con su trabajo			
20	Le felicitan por la labor que desempeña			
21	Le brindan capacitación respecto a sus funciones			

Cuestionario de Satisfacción del Usuario de la EPS SEDACUSCO S.A

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas acerca del trabajo de investigación titulado "EL DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACION DEL USUARIO EN LA EPS SEDACUSCO S.A EN EL 2021", marque con una "X" en el casillero que corresponda a la valoración que considere más apropiada a la realidad.

1 = Nunca, 2= Casi siempre, 3 = Siempre

PREGUNTA PRELIMINAR:

La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Usted, ¿autoriza su participación en el cuestionario?

SI NO

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALAS DE MEDICION		
		1	2	3
V1: DESEMPEÑO LABORAL				
1	Se encuentra satisfecho con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención de parte del personal de la EPS SEDACUSCO S.A.			

2	Al concurrir a la EPS SEDACUSCO S.A. se siente satisfecho, cuando le brindan las mejores soluciones y en el tiempo adecuado.			
3	Se siente satisfecho cuando el personal se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios.			
4	Se siente satisfecho frente a la comunicación entre el empleado y el usuario.			
5	Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.			
6	Se siente satisfecho con el funcionamiento de la EPS SEDACUSCO S.A.			
7	Se siente satisfecho, cuando la atención al usuario es personalizada.			
8	Se siente satisfecho cuando la explicación es clara y precisa de parte de los empleados de la EPS SEDACUSCO S.A.			
9	Se siente satisfecho con las tarifas plasmadas por la EPS SEDACUSCO S.A.			
10	Se siente satisfecho con respecto al horario de atención que presenta la EPS SEDACUSCO S.A.			

Anexo 3: Validez y Confiabilidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EPS SEDACUSCO S.A EN EL 2021”.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: DESEMPEÑO LABORAL							
1	Se le capacita para la solución de los problemas	x		x		x		
2	Recurre en primera instancia a sus superiores, en caso ocurra un problema en el área bajo su dirección.	x		x		x		
3	Se involucra en el trabajo de campo	x		x		x		
4	Se logra las metas	x		x		x		
5	La entidad tiene la capacidad para lograr la eficiencia	x		x		x		
6	Cumple con los plazos previstos	x		x		x		
7	Se les evalúa las labores conforme a las capacitaciones dadas	x		x		x		
8	Se respeta los niveles jerárquicos	x		x		x		
9	Solicita apoyo a otras áreas de trabajo	x		x		x		
10	Coordina con sus colegas y supervisores	x		x		x		
11	Entabla relaciones laborales con otras áreas	x		x		x		
12	Se resuelven los conflictos con calma	x		x		x		
13	La entidad infunde valores	x		x		x		
14	Se evalúa la calidad de su labor	x		x		x		

15	Existen indicadores claros para medir su labor	x		x		x	
16	Logra cumplir con los objetivos indicados	x		x		x	
17	Se le reconoce por su buena labor	x		x		x	
18	Se siente satisfecho por su labor	x		x		x	
19	Se encuentra comprometido con su trabajo	x		x		x	
20	Le felicitan por la labor que desempeña	x		x		x	
21	Le brindan capacitación respecto a sus funciones	x		x		x	
	V2: SATISFACCION DE USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No
1	Se encuentra satisfecho con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención de parte del personal de la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x
2	Al concurrir a la EPS SEDACUSCO S.A. se siente satisfecho, cuando le brindan las mejores soluciones y en el tiempo adecuado.	x		x		x	x
3	Se siente satisfecho cuando el personal se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios.	x		x		x	x
4	Se siente satisfecho frente a la comunicación entre el empleado y el usuario.	x		x		x	x
5	Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	x		x		x	x
6	Se siente satisfecho con el funcionamiento de la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x
7	Se siente satisfecho, cuando la atención al usuario es personalizada.	x		x		x	x
8	Se siente satisfecho cuando la explicación es clara y precisa de parte de los empleados de la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x
9	Se siente satisfecho con las tarifas plasmadas por la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x

10	Se siente satisfecho con respecto al horario de atención que presenta la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x	
----	---	---	--	---	--	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validado: Mgt. Carlos Alejandro Dávila Núñez

DNI: 46133307 Nº colegio profesional: 1102

Especialidad del validador: MAESTRO EN ECONOMIA: MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

07 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EPS SEDACUSCO S.A EN EL 2021”.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: DESEMPEÑO LABORAL							
1	Se le capacita para la solución de los problemas	x		x		x		
2	Recurre en primera instancia a sus superiores, en caso ocurra un problema en el área bajo su dirección.	x		x		x		
3	Se involucra en el trabajo de campo	x		x		x		
4	Se logra las metas	x		x		x		
5	La entidad tiene la capacidad para lograr la eficiencia	x		x		x		
6	Cumple con los plazos previstos	x		x		x		
7	Se les evalúa las labores conforme a las capacitaciones dadas	x		x		x		
8	Se respeta los niveles jerárquicos	x		x		x		
9	Solicita apoyo a otras áreas de trabajo	x		x		x		
10	Coordina con sus colegas y supervisores	x		x		x		
11	Entabla relaciones laborales con otras áreas	x		x		x		
12	Se resuelven los conflictos con calma	x		x		x		
13	La entidad infunde valores	x		x		x		
14	Se evalúa la calidad de su labor	x		x		x		

15	Existen indicadores claros para medir su labor	x		x		x	
16	Logra cumplir con los objetivos indicados	x		x		x	
17	Se le reconoce por su buena labor	x		x		x	
18	Se siente satisfecho por su labor	x		x		x	
19	Se encuentra comprometido con su trabajo	x		x		x	
20	Le felicitan por la labor que desempeña	x		x		x	
21	Le brindan capacitación respecto a sus funciones	x		x		x	
	V2: SATISFACCION DE USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No
1	Se encuentra satisfecho con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención de parte del personal de la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x
2	Al concurrir a la EPS SEDACUSCO S.A. se siente satisfecho, cuando le brindan las mejores soluciones y en el tiempo adecuado.	x		x		x	x
3	Se siente satisfecho cuando el personal se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios.	x		x		x	x
4	Se siente satisfecho frente a la comunicación entre el empleado y el usuario.	x		x		x	x
5	Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	x		x		x	x
6	Se siente satisfecho con el funcionamiento de la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x
7	Se siente satisfecho, cuando la atención al usuario es personalizada.	x		x		x	x
8	Se siente satisfecho cuando la explicación es clara y precisa de parte de los empleados de la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x
9	Se siente satisfecho con las tarifas plasmadas por la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x

10	Se siente satisfecho con respecto al horario de atención que presenta la EPS SEDACUSCO S.A.	x		x		x	x								
----	---	---	--	---	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validado: Mgt. Jose Oros Calderon

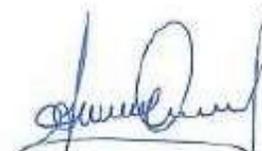
DNI: 23926430 Nº colegio profesional: 358

Especialidad del validador: MAESTRO EN ECONOMIA: MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

07 de noviembre del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Autorización para el desarrollo de la Investigación



ACTA DE COMPROMISO N° 001-2021-GG-EPS.SEDACUSCO S.A.

Conste por el presente documento denominado ACTA DE COMPROMISO PARA REALIZAR LA TESIS DE INVESTIGACIÓN que celebran de una parte LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO PÚBLICA DE ACCIONARIADO MUNICIPAL SEDACUSCO S.A., con RUC N° 20136353315, con domicilio en el inmueble N° 364 de la AV. Anselmo Álvarez N°364, del Distrito de Wanchaq, Provincia y Departamento del Cusco, representado por el Jefe de la Oficina de Servicios de Personal ECON. JULIO CESAR GALVÁN VALENCIA identificado con DNI N° 23855300 y de otra parte la BR. KAREN LUCRECIA CHÁVEZ OCROS identificada con DNI N° 70243678, con domicilio legal en Jr. Tarapacá Urb. Santa Raquel del Distrito y Provincia de Anta y Departamento de Cusco, que en adelante denominará "TESISTA".

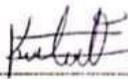
La Tesista quien es estudiante en la Maestría de Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, con RUC N° 20164113532 con domicilio en Av. del Parque 640, San Juan de Lurigancho 15434, Provincia y Departamento de Lima, representado por la Rectora Dra. Jeannette Tantaleán Rodríguez; se compromete a cuidar la imagen de la institución EPS SEDACUSCO S.A en la realización de la tesis de investigación titulada "EL DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS SEDACUSCO S.A EN EL 2021"; para optar el título de Magister en Gestión Pública.

Asimismo solicita autorización para poder encuestar a una muestra de 25 trabajadores de la Gerencia Comercial, la información recaudada será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación que serán procesadas de manera anónima.

Por otra parte cualquier resultado que afecte la imagen de la EPS SEDACUSCO S.A no debe ser considerado en el estudio.

Adjunta su proyecto de tesis para su conocimiento respectivo.

Cusco, 16 de Noviembre del 2021


BR. CHÁVEZ OCROS KAREN LUCRECIA
DNI N° 70243678


Econ. Julio César Galván Valencia
Jefe de Oficina de Servicios Personales
JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIOS DE PERSONAL