



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador,  
2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Caceres Ipiales, Abraham Ernesto (orcid.org/0009-0005-8194-3047)

**ASESOR:**

Mg. Merino Flores, Irene (orcid.org/0000-0003-3026-5766)

**CO-ASESOR:**

Mg. Vélez Sancarranco, Miguel Alberto (orcid.org/0000-0001-9564-6936)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Un día manifesté cómo un trabajo de tanta magnitud, relevancia y simbolismo como una Investigación académica, puede estar exento de agradecer a quienes con su apoyo oportuno físico, intelectual o anímico han influido decididamente que todo un esfuerzo anhelado y desvelado se plasme en una dulce y tangible realidad; hago público y solemne mi imperecedera gratitud a mi familia: a mi querida esposa impulso insondable de fe y esperanza, a mis hijas(o), quienes con inocencia han impulsado el caminar hacia este horizonte; a mi abnegada madre, y hermanas compañeras de penurias y alegrías que todos los días su espiritualidad ha infundido en llegar a un camino anhelado; y por qué no ser grato con mis héroes anónimos que no estando con nosotros, desde el infinito su impulso afectivo nos ha motivado en dignificar sus aportes y anhelos del ayer.

## **AGRADECIMIENTO**

En esta Etapa Histórica de mi vida he incursión académica, quiero ser grato en ofrendar este producto académico de alta magnitud y relevancia, a mi Institución querida que me vio nacer y siempre estaré con ella como lo es el MSP y la Dirección de Salud de Sucumbíos, sin olvidar a esa esperanza de la salud y vida Hospital General Marco V. Iza.

Una especial mención y dedicatoria a la Magna y emérita entidad del saber, la ciencia y el futuro promisorio: Universidad César Vallejo; a aquellos maestros que portando en hombros la toga del saber y la filantropía académica nos supieron impartir sus conocimientos sin restricción alguna en esta etapa difíciles de la vida contemporánea; especial mención y distinción merece una heroína anónima del conocimiento investigativo que su mano mentora sin escatimo alguno de esfuerzos , su bondad sin límites , ha enrumbado nuestro sendero hasta esta estancia del saber.

Y en definitiva a todos aquellos que han tenido confianza en nuestros anhelos y seguirán nuestro camino como compañeros incasables. Gracias. Os. Doy.

# DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

## **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MERINO FLORES IRENE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL Y ATENCIÓN A USUARIOS DE UN HOSPITAL ECUADOR, 2023", cuyo autor es CACERES IPIALES ABRAHAM ERNESTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| MERINO FLORES IRENE<br><b>DNI:</b> 40918909<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-3026-5766              | Firmado electrónicamente<br>por: IMERINOF el 07-08-<br>2023 09:30:41 |
| VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO<br><b>DNI:</b> 09862773<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-9564-6936 | Firmado electrónicamente<br>por: MVELEZS el 07-08-<br>2023 08:38:28  |

Código documento Trilce: TRI - 0637265

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CACERES IPIALES ABRAHAM ERNESTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL Y ATENCIÓN A USUARIOS DE UN HOSPITAL ECUADOR, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| CACERES IPIALES ABRAHAM ERNESTO<br><b>CARNET EXT.:</b> 1801923143<br><b>ORCID:</b> 0009-0005-8194-3047 | Firmado electrónicamente<br>por: ACACERESI el 14-08-<br>2023 09:22:10 |

Código documento Trilce: INV - 1239017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |      |
|---|------|
| CARÁTULA  | i    |
| DEDICATORIA   | ii   |
| AGRADECIMIENTO                                      | iii  |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR              | iv   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR              | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDO                                 | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS                                    | vii  |
| RESUMEN   | viii |
| ABSTRACT  | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                   | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                    | 12   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación                  | 12   |
| 3.2 Variables y operacionalización                  | 13   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo                   | 14   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15   |
| 3.5 Procedimientos                                  | 15   |
| 3.6 Método de análisis de datos                     | 16   |
| 3.7 Aspectos éticos                                 | 16   |
| IV. RESULTADOS                                      | 17   |
| V. DISCUSIÓN  | 22   |
| VI. CONCLUSIONES                                    | 28   |
| VII. RECOMENDACIONES                                | 29   |
| REFERENCIAS   | 30   |
| ANEXOS  | 33   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> Nivel de la variable desempeño laboral  | 17 |
| <b>Tabla 2</b> Nivel de la variable atención al usuario  | 17 |
| <b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad  | 18 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Relación entre el DL y Atención al usuario (AAU) de un Hospital Ecuador, 2023.</i> | 19 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Relación entre la dimensión actitudinal y AAU de un Hospital Ecuador, 2023.</i>    | 20 |
| <b>Tabla 6</b> <i>Relación entre la dimensión operativa y AAU de un Hospital Ecuador, 2023.</i>      | 21 |

## RESUMEN

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 100 pacientes que acuden al servicio de atención de un Hospital de Ecuador. Como instrumento se aplicó el cuestionario de desempeño laboral y atención al usuario los cuales fueron validados y procesados para obtener su confiabilidad. En los resultados con un valor de  $Rho=0.791$  y una significancia de  $(0.001<1\%)$  se concluye que existe una la relación alta, positiva y significativa entre la dimensión operativa y atención al usuario de un Hospital Ecuador, 2023. Asimismo, con un valor de  $Rho=0.791$  y una significancia de  $(0.001<1\%)$  existe una la relación alta, positiva y significativa entre la dimensión actitudinal y atención al usuario de un Hospital Ecuador, 2023. Se concluye que con un valor de  $Rho=0,830$  y una significancia de  $(0.000<1\%)$  existe una la relación alta, positiva y significativa entre las variables desempeño laboral y atención al usuario de un Hospital Ecuador, 2023.

**Palabras clave:** desempeño laboral, atención al usuario, actitudinal.



## ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between work performance and attention to users of a Hospital Ecuador, 2023. The type of research was basic, non-experimental design, correlational level, quantitative approach and cross-sectional. The sample consisted of 100 patients who attend the care service of a Hospital in Ecuador. As an instrument, the job performance and user service questionnaire was applied, which were validated and processed to obtain its reliability. In the results with a value of  $Rho=0.791$  and a significance of  $(0.001<1\%)$  it is concluded that there is a high, positive and significant relationship between the operational dimension and user care of a Hospital Ecuador, 2023. Likewise, with a value of  $Rho=0.791$  and a significance of  $(0.001<1\%)$  there is a high, positive and significant relationship between the attitudinal dimension and user care of a Hospital Ecuador, 2023. It is concluded that with a value of  $Rho=0.830$  and a significance of  $(0.000<1\%)$  there is a high, positive and significant relationship between the variables work performance and user care of a Hospital Ecuador, 2023.

**Keywords:** job performance, customer service, attitude.

## I. INTRODUCCIÓN

Para que un sistema de atención médica sea justo y de alta calidad, debe garantizar que quienes necesitan atención más compleja, como la hospitalización, tengan acceso a ella (Soto, 2019). La calidad es la medida en que las expectativas del usuario están en consonancia con la necesidad real, y en el que la pronta intervención maximiza el beneficio (Suárez et al., 2019). La atención médica, en este sentido, se configura como la medida en que un proceso de atención dado mejora la probabilidad de que el paciente experimente los resultados deseados al tiempo que disminuye la posibilidad de experimentar consecuencias no deseadas.

Un eje fundamental para evaluar el sistema de salud actual es el grado de atención que brindan los servicios de salud medido por la satisfacción de los usuarios (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). La creación de un sistema de salud de calidad depende principalmente del esfuerzo concertado de los principales actores del campo de la medicina, quienes también deben incrementar los procesos de atención y el aspecto ético de su ejercicio profesional (Ríos et al., 2021).

A nivel mundial, la falta de la infraestructura necesaria para brindar atención de alta calidad nos muestra que 1 de cada 8 instituciones de salud carece de suministro de agua, 1 de cada 5 carece de un sistema de saneamiento, asimismo, 1 de cada 6 carece de puntos de lavado para manos en los módulos de atención. El 24 por ciento de la población mundial, o aproximadamente 1800 millones de personas, residen en entornos frágiles donde es difícil brindar suficiente atención médica básica. Estas situaciones representan una parte significativa de la mortalidad materna, infantil y neonatal prevenible. Según estimaciones, un sistema de salud eficaz evitaría 900.000 de muertes por tuberculosis, 2,5 millones por enfermedades cardiovasculares y el 50% de fallecimientos maternos. En países de altos ingresos, de cada diez pacientes uno se lesiona durante la atención hospitalaria, y se prevé que siete de cada cien pacientes que se hospitalizan contraen un tipo de infección asociada a la atención. De igual manera, el 60 % de las muertes por enfermedades en países de ingresos bajos y medios están relacionadas con una atención inadecuada (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Más de 8 millones de personas en América Latina y el Caribe (ALC) pierden la vida anualmente por problemas de salud prevenibles. La baja calidad de la atención es una de las mayores barreras para disminuir la mortalidad por falta de atención, y representa el 60% de las muertes evitables que podrían haber sido tratadas médicamente. Casi todos los brasileños (98%) están de acuerdo en que es necesario cambiar el sistema de salud del país. Ni siquiera es una cuestión de perspectiva. El empeoramiento de los problemas de salud, la persistencia de los síntomas, el deterioro funcional e incluso la ansiedad de regresar al centro de atención son todos los posibles resultados de una atención deficiente (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2018).

La reacción a la crisis social, sanitaria y económica en el Ecuador estuvo condicionada por la segmentación del sistema sanitario, la fragmentación estructural, la disminución en los recursos asignados a salud y los rangos económicos en negativo. A pesar de las medidas de control, las presiones provocadas por el COVID-19 han sido iguales o incluso mayores que en otras naciones de la región, con un número cada vez mayor de contagio y la imposibilidad de frenarlos. Las consecuencias significativas en el servicio también fue un resultado directo de la mayor necesidad de atención médica de la pandemia para las personas con COVID-19. Hubo una caída dramática en el acceso a la atención médica debido al cierre de las consultas externas, la imposición de limitaciones de movilidad durante los primeros meses de aislamiento y las decisiones de los usuarios motivadas por el miedo a propagar la enfermedad. Según estimaciones del Ministerio de Salud Pública, para finales de 2020 habrían atendido a menos del 70% de las personas que buscaron atención médica en 2019 (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021).

Los gobiernos y el público en general muestran su preocupación por la salud, sin embargo, muchos hospitales y clínicas aún se quedan cortos en términos de cobertura, accesibilidad, disponibilidad y, lo que es más importante, calidad de la atención. Es crucial que todas las partes del sistema de salud realicen una evaluación del enfoque de atención desde la mirada del paciente, porque, al conocer sus inquietudes permite alinear una atención médica óptima y mejorar los servicios con el objetivo de garantizar que todos los pacientes reciban un tratamiento y diagnóstico de calidad.

En un Hospital de Guayaquil se observó que los pacientes frecuentemente se quejan por un mal servicio, asimismo, refieren que las citas médicas siempre son insuficientes, el personal que atiende no se encuentra capacitado y casi siempre muestran una aptitud negativa hacia el paciente al no estar dispuestos a orientarlos o absolver sus dudas. De igual manera, los equipos utilizados en las atenciones especializadas son desfazados o se encuentran averiados interrumpiendo los procesos de atención a los pacientes con enfermedades crónicas o que se encuentran hospitalizados. También, la infraestructura del Hospital es antigua y no cuenta con accesos debidamente señalizados o rampas que faciliten el ingreso de camillas o la circulación de personas con deficiencias motoras que hacen uso de sillas. Ante la situación descrita del Hospital se planteó como interrogante general del estudio ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023?

El estudio consideró una justificación teórica basando el respaldo científico en el modelo propuesto por Chiavenato (2019) para el desempeño laboral y Parasuraman et al. (1993) para atención al usuario, en este sentido, el estudio recopila diferentes teorías que se adaptan a la realidad en estudio y que permiten ofrecer al que hacer científico un punto de partida a nuevas investigaciones. Asimismo, se consideró un aporte metodológico donde fue necesario diseñar y adaptar instrumentos para recoger las opiniones de los usuarios del Hospital, en tal sentido, fueron sometidos a un proceso de validez y confiabilidad antes de ser aplicados. De igual manera, se tuvo en consideración un aporte práctico donde los altos directivos del Hospital podrán contar con información en base a los resultados que les permitan realizar la toma de decisiones con acciones que favorezcan una mejor atención de los usuarios.

Como objetivo general se tendrá: Determinar la relación entre el desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023. Como objetivos específicos se considerará: Determinar la relación entre la dimensión actitudinal y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023. Determinar la relación entre la dimensión operativa y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la formulación y planteamiento del problema, se revisaron y analizaron los antecedentes sobre estudios de las variables en el ámbito internacional, encontrando que Benites et al. (2021) en su artículo tuvo como propósito establecer los factores que contribuyen a diversos grados de calidad en los sistemas de atención hospitalaria pública del Perú. La muestra para este análisis descriptivo estuvo constituida por 210 pacientes que fueron reclutados de dos hospitales del distrito del Santa de Perú. Para esta evaluación se utilizó el cuestionario de 22 ítems SERVQUAL. La investigación encontró que el grado de calidad en atención de los hospitales Eleazar Guzmán Barrón y La Caleta fue medio (78%) y alto (62%), respectivamente. Hubo una diferencia perceptible en la calidad del servicio provocada por factores que incluyen la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y las características físicas. Mediante la aplicación del método de correlación se descubrió que existe un vínculo significativo y beneficioso entre el tipo de usuario que se atiende y la atención prestada solamente del Hospital Guzmán Barrón. Se ha encontrado como conclusión que el tipo de usuario que se atiende en las consultas externas de los hospitales públicos es el principal factor que define la calidad en la atención del servicio.

Carhuancho-Mendoza et al. (2021) en su artículo su objetivo fue descubrir qué tan bien dos hospitales de nivel III en Lima, Perú, atienden a sus pacientes ambulatorios fue la fuerza impulsora detrás de este estudio. La investigación utilizó un diseño cuantitativo, descriptivo-analítico, hipotético-deductivo y paradigma positivista. Diariamente, estos hospitales atienden un promedio de 5037 pacientes, que conforman la población de investigación; un tamaño de muestra de 418 fue suficiente para probar hipótesis utilizando la prueba de U Mann Whitney. Solo el 2% de los pacientes encuestados reportaron estar satisfechos con el servicio que recibieron en las consultas externas de los hospitales estudiados; hubo diferencias que podrían atribuirse a la inversión del hospital en elementos tangibles como equipamiento médico, infraestructura y capacitación del personal sanitario y de salud; el análisis estadístico confirmó la importancia de estas distinciones.

Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) en su artículo dan cuenta que encuestaron a los pacientes que acudieron a consultas externas de medicina interna en el Hospital Carrión de Huancayo teniendo como objetivo medir su nivel de satisfacción con la atención recibida. El diseño fue observacional transversal. Un total de 292 pacientes conformaron la muestra. A través de un cuestionario estandarizado llamado SERVQUAL se midió la calidad desde la perspectiva del paciente. Las mujeres constituían el 57% de la muestra, y sus edades oscilaban entre los 36 y los 45 años. En la misma línea, el 63% de los usuarios eran pacientes de larga duración y el 36% tenían un título universitario. En general, el 60,3% de los clientes estaban satisfechos. Un total de 86,8% y 80,3% se mostraron satisfechos con las medidas de seguridad y empatía, respectivamente. El 57,1% indicaron encontrarse insatisfechos, la dimensión de características tangibles obtuvo el mayor grado de insatisfacción, seguida de cerca por el componente de capacidad de respuesta (55,5%). La conclusión es que el sistema de salud necesita tomar acciones para mejorar los servicios de atención para satisfacer oportunamente los requerimientos de los pacientes.

Montalvo et al. (2020) en su artículo se propuso investigar qué tan satisfechos estaban los pacientes de trauma con el tratamiento que recibieron en el Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado. En este estudio no experimental se emplearon métodos cuantitativos, incluido el análisis de correlación. La condición de inclusión para esta muestra de 152 usuarios fue el tratamiento en la unidad de traumatología. Se utilizaron dos tipos de cuestionarios, el de calidad y satisfacción, para recopilar los datos. La correlación entre variables es moderada, directa y estadísticamente significativa, el 65,1% de los usuarios considera que el nivel de servicio que reciben es medio y el 45,4% expresa cierto grado de satisfacción. El valor p para la significación de la correlación de Spearman de 0,590 es 0,05. Al final, se concluye que los clientes más satisfechos serían el resultado del servicio mejorado.

A nivel nacional, Triviño-Ibarra et al. (2019) en su artículo da cuenta del estudio realizado en un Hospital de Manta, Ecuador, donde se propuso conocer qué factores influyen en la atención del servicio desde las impresiones de los usuarios durante sus sesiones ambulatorias. La estadística descriptiva y los estudios transversales fueron los pilares de los métodos no experimentales

utilizados en este estudio. Fue creado en el Departamento de Consultas Externas del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta con el uso de cuestionarios y entrevistas presenciales a 540 pacientes que ingresaron al servicio entre enero y julio de 2018. La investigación arrojó los siguientes hallazgos: la atención es mala y el tiempo de espera es largo para ser atendido; se concluye que los pacientes y su percepción de calidad en la atención tiene un aspecto altamente significativo.

Suárez et al. (2019) en su artículo el estudio tuvo como propósito documentar las experiencias de los pacientes con los servicios médicos en Milagro 2018, un Centro de Salud CAI III. Estadística descriptiva y estudios transversales. Un total de 370 pobladores de la provincia del Guayas participaron en una encuesta utilizando la escala multidimensional SERVQUAL para evaluar sus experiencias y aspiraciones de salud en el futuro. Según los resultados, se encontró un nivel de satisfacción moderado y sus expectativas y percepciones fueron ambas del 48%. Los pacientes tienen un nivel medio de satisfacción con los servicios brindados, pero piensan que la infraestructura del Centro de Salud y la forma en que se trata al personal pueden necesitar algo de trabajo. Los resultados implican que es necesario mejorar los servicios en calidad para generar satisfacción en los pacientes.

Guadalupe et al. (2019) en su artículo el estudio consideró como objetivo realizar una evaluación del nivel de satisfacción presente en los pacientes con los servicios de emergencia del Hospital General IESS Milagro y la calidad de dichos servicios. La investigación utilizó una estrategia cuantitativa, con un alcance descriptivo y un diseño transversal que no fue experimental. Los resultados mostraron que las características con más problemas fueron la capacidad en la respuesta de atención, la seguridad y fiabilidad, mientras que la tangibilidad recibió la puntuación general más alta. Con base en un promedio de 3.62, en un promedio de 3.5, se puede determinar que los consumidores no estaban ni satisfechos ni insatisfechos.

Después de revisados y descritos los antecedentes del estudio en el ámbito nacional e internacional, se describe los modelos teóricos de las variables de estudio, teniendo que el desempeño laboral, que de acuerdo con Chiavenato

(2019), es un indicador clave y crucial de una organización de la eficacia y eficiencia de un colaborador. Robbins y Coulter (2018) sostienen que la actitud que tiene un trabajador hacia su trabajo determina qué tan satisfecho está con él, por lo tanto, siempre que los niveles de satisfacción sean altos, el trabajador exhibirá una mejor actitud hacia su trabajo. De acuerdo con Toro (2002), el desempeño de los trabajadores está regulado por diferentes factores, que, entre otros, incluyen las reglas, las expectativas de terceros, las mejoras técnicas, la economía, la eficiencia, la remuneración y los incentivos, así como una serie de otros factores que pueden asegurar una relación entre el desempeño y los resultados de una organización. Para, Dessler y Varela (2017) estos factores son los que ponen en marcha patrones de trabajo que permiten evaluar objetivamente el desempeño de los trabajadores.

Según Alles (2013), el objetivo de una evaluación del desempeño laboral es el crecimiento organizacional continuo, el uso efectivo de los recursos y el desarrollo profesional y personal del trabajador. Por lo tanto, el crecimiento de una organización depende del desempeño de su personal, lo que le permite seguir siendo competitiva y mantener su posición en el mercado (Chávez et al., 2015). Con el fin de juzgar o incentivar las capacidades del colaborador y su mejoramiento, visto en la búsqueda de metas y la contribución a la organización en su conjunto, las evaluaciones de desempeño se realizan a través de la apreciación sistemática del desempeño que muestra un individuo en el ejercicio de un cargo (Mintzberg, 1991). En consecuencia, son los procesos que le revelan al empleado su nivel de desempeño y si está o no calificado para el puesto puesto (Chiavenato, 2019b).

La evaluación más cotidiana de los colaboradores es para establecer los lineamientos que permitan al área administrativa tomar decisiones respecto a despidos, ascensos en cargos, incrementos salariales, y de igual forma sirve para establecer cuáles son los requerimientos de capacitación y desarrollo de los trabajadores y de la organización (Chávez, 2014). Según Morgan (2015), la evaluación del desempeño es un procedimiento sistemático y recurrente utilizado para cuantificar y medir cualitativamente el nivel de eficacia y eficiencia de un individuo. Su objetivo principal es determinar si el personal está desempeñando



sus funciones correctamente. Esto puede revelar si es necesario aumentar el grado de experiencia del colaborador.

Una fortaleza en diversas operaciones institucionales es el análisis y evaluación del desempeño laboral, que permite optimizar la selección de personas, otorgar compensaciones y recompensas, o aumentar la capacidad (Ramos-Villagrasa et al., 2019). Sin embargo, hay que tener en cuenta el equilibrio entre el trabajo y la familia, que con frecuencia chocan. Para ello, se pueden poner en marcha políticas que busquen resolver estos conflictos (Medina-Garrido et al., 2017). En este sentido, la evaluación del desempeño se configura como un mecanismo que permite a la organización definir sus objetivos con cada uno de sus subordinados para que se pueda monitorear el avance hacia el objetivo. Sin embargo, este sistema de control y medición muchas veces no es una parte necesaria para gestionar eficazmente el crecimiento de los recursos humanos de la institución.

Para estudiar el desempeño laboral se utilizará el modelo propuesto por Chiavenato (2019a), quien refiere que el desempeño laboral se refiere al objetivo de la evaluación del personal en términos de sus habilidades relacionadas con el trabajo siendo una evaluación sistemática de cómo se desempeña un trabajador en un área particular y el potencial de mejora para su propio bien y el de la organización, en este sentido, es importante medir el desempeño laboral. Al hacerlo, es posible identificar el método de trabajo, las estrategias y los procesos que están funcionando bien y, en consecuencia, tomar acciones correctivas para mejorar y, en última instancia, alcanzar los objetivos establecidos por la organización o institución. En este método se utilizan dos aspectos para definir cómo se gestionan las personas dentro de una organización: 1) Dimensiones actitudinales: Son recursos predispuestos a actuar, pensar y sentir con respecto a los objetos individuales e institucionales conducentes a un desempeño efectivo, distinguiéndose por; disciplina, reacción, cooperación, idea, responsabilidad, habilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de ejecución. 2) Las dimensiones operativas, son aquellas que se relacionan con la capacidad de realizar tareas con base en las acciones realizadas para alcanzar las metas; estas dimensiones incluyen el

conocimiento, el trabajo en equipo, el liderazgo demostrado y el grado o nivel de los servicios prestados (Chiavenato, 2019a).

Respecto a la variable atención es importante resaltar que los proveedores de servicios de salud otorgan una gran importancia al tratamiento médico de alta calidad, lo que hace que este campo académico sea relevante si y sólo si tiene en cuenta este factor. Los trabajadores de la salud tienen la obligación moral y legal de cuidar bien a sus pacientes, y esto debe reflejarse en su trabajo. La atención médica de calidad y, por extensión, el tratamiento de calidad, se pueden lograr mediante la promoción de la investigación continua en salud que facilite los ajustes apropiados en bienestar de los pacientes.

En este sentido, los deseos y expectativas de los clientes están al frente de las conversaciones actuales sobre la satisfacción del cliente. No hace falta decir que la satisfacción del cliente es de suma importancia en el mundo de los negocios, ya que es más probable que los clientes felices regresen para futuras compras y corran la voz sobre las ofertas de una empresa a través de sus redes sociales. La atención al cliente en el ámbito de la salud representa una herramienta estratégica que permite ofrecer a los pacientes un valor adicional al solicitado y lograr la percepción de las diferencias en la atención que se otorga (Blanco, 2008). En este sentido, los pacientes en los servicios de salud valoran más un buen servicio, por lo tanto, se podría decir que el servicio es un esfuerzo destinado a alentar a los usuarios finales de los bienes o servicios de un establecimiento de salud a seguir utilizándolo o recomendarlo si fuera el caso. Cualquier acción que se tome a lo largo del proceso de entrega del servicio debe estar enfocada en hacer feliz al cliente, por lo tanto, se debe garantizar cantidad, calidad, oportunidad y costo para su cumplimiento.

La respuesta subjetiva de una persona al servicio, dependiendo de qué tan cerca coincida o no con las ventajas esperadas, los consumidores con frecuencia quedan insatisfechos cuando no se cumplen sus demandas, y esto puede atribuirse al hecho de que las reacciones de los usuarios hacia los servicios son muy individualistas. Cuando el servicio final supera las expectativas del cliente, expresa una felicidad extrema (Kotler y Armstrong, 2004). El centro de la oferta de cada organización a sus clientes es su producto, independientemente de qué tan bien le esté yendo a ese negocio u organización

en general. Para que la organización alcance sus objetivos planificados, debe satisfacer las necesidades y deseos del mercado (Lamb et al., 2013).

Un indicador que incide en la atención y la calidad de los servicios es el precio que se refiere a la contraprestación monetaria que se debe pagar por un producto o servicio. El precio de un producto puede considerarse como la suma de los valores de los que los compradores están dispuestos a desprenderse a cambio de las ventajas del producto o servicio. Bonta (2003) argumenta que el valor de un producto depende de cómo lo percibe el consumidor. Debido a que, este concepto hace referencia a un proceso de desarrollo continuo en el que todos los aspectos de un negocio trabajan en conjunto para cumplir con los requisitos del cliente o anticiparse a sus necesidades futuras contribuyendo activamente a la creación de nuevos bienes o la prestación de nuevos servicios (Álvarez y Álvarez, 2006).

Para guiar el estudio de la variable atención se tendrá en cuenta el modelo teórico de Parasuraman et al. (1993) quien refiere que la calidad de atención que percibe un cliente se puede caracterizar como una valoración global muy subjetiva, comparable a una actitud, ligada pero no idéntica a la satisfacción, y que requiere un proceso de valoración continua a lo largo del curso del tiempo. Para su estudio se tomará en cuenta las siguientes dimensiones: Confiabilidad: Se conceptualiza como la capacidad para realizar el servicio prestado de manera confiable y cuidadosa. La capacidad de brindar el servicio de manera confiable, libre de riesgos y consciente es una cualidad esencial para la organización que lo brinda. Ser confiable es brindar el servicio de manera adecuada desde el principio, lo que significa que todos los componentes que permiten al cliente evaluar las capacidades y el nivel de experiencia de la organización están incluidos en la definición de confiabilidad (Parasuraman et al., 1993).

Tiempo de respuesta: Se refería al ritmo al que se presta el servicio a los usuarios. Asimismo, se refiere a la disposición de la organización para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, así como, su capacidad para cumplir con las obligaciones contractuales. Seguridad: Las características de la atención que el usuario percibe como seguras y que están relacionadas con los conocimientos y habilidades de los profesionales. La seguridad es la sensación que tiene un cliente cuando comunica a una organización sus inquietudes y tiene fe en que serán resueltas de la mejor manera posible. La seguridad requiere confianza,

que proviene de ser honesto y digno de confianza. No es suficiente simplemente velar por los mejores intereses del cliente; la empresa también debe demostrar que se preocupa por esos intereses para incrementar la satisfacción del cliente (Parasuraman et al.,1993).

Empatía: Asociada a la percepción de los trabajadores sobre la atención personalizada de los usuarios. Es la voluntad de la organización de entregar cuidado y atención individualizada a sus clientes. No es suficiente simplemente ser amable con el cliente, incluso si ser cortés con los clientes es un componente esencial de la empatía, al igual, que es un componente esencial de la seguridad. La empatía, sin embargo, requiere una profunda dedicación y conexión con el cliente, así como una profunda familiaridad con las cualidades individuales y sus necesidades particulares. El término elementos tangibles se refiere a las características tangibles de los materiales, el personal, el equipo y las instalaciones (Parasuraman et al.,1993).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica. Son investigaciones que se llevan a cabo sin ningún propósito práctico inmediato o claro en mente, solo se concibe la generación de información y la identificación de áreas inexploradas (Moisés Ríos et al., 2019). En este sentido, se planteó generar conocimiento a partir del estudio de las variables bajo los modelos de Chiavenato (2019) desempeño laboral y Parasuraman et al. (1993) para la atención del usuario con el propósito de profundizar y generar un nuevo conocimiento sobre la realidad en estudio.

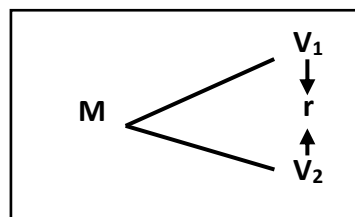
##### Diseño de investigación

La investigación fue de un enfoque cuantitativo. Debido a su enfoque en la medición y el control, la investigación cuantitativa se esfuerza por ser imparcial en su juicio objetivo (Palomino et al., 2019). En tal sentido, se utilizó la valoración numérica con el procesamiento de los datos con el propósito de generar resultados objetivos que nos conlleve a la comprensión de la realidad estudiada.

El diseño fue no experimental-transversal. Es el estudio de los fenómenos en una realidad particular después del hecho, en un momento dado, cuando las variables independientes no se modifican deliberadamente por el bien de un grupo experimental (Carrasco, 2019). Es decir, no se prioriza la experimentación para modificar una problemática social, solo se limita a conocer y recoger información de las variables tal como se encuentran en el ámbito de estudio.

El nivel fue correlacional. Son estudios que se realizan cuando se intenta evaluar la dependencia entre dos variables independientes de forma simétrica (Ñaupas et al., 2018). En este sentido, estableció el ámbito relacional existente entre las variables a partir de la información recopilada con los instrumentos.

Su diseño es el siguiente:



Dónde:

“M” representa la muestra.

“V<sub>1</sub>” representa (“desempeño laboral”).

“r” representa la relación.

“V<sub>2</sub>” representa (“atención del usuario”).

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1**

Desempeño laboral

##### **Definición conceptual**

Chiavenato (2019a), refiere que el desempeño laboral se considera al objetivo de la evaluación del personal en términos de sus habilidades relacionadas con el trabajo donde se realiza una evaluación sistemática de cómo se desempeña un trabajador en un área particular y el potencial de mejora para su propio bien y el de la organización.

##### **Definición operacional**

Para medir la variable de estudio se realizó un cuestionario basado en el modelo teórico de Chiavenato (2019a) en sus dimensiones: actitud y operativa.

##### **Indicadores**

Se evidencian en la matriz de operacionalización (Anexo N°1).

##### **Escala de medición**

Ordinal

#### **Variable 2**

Atención al usuario

##### **Definición conceptual**

Parasuraman et al. (1993) refiere que la calidad de atención que percibe un cliente se puede caracterizar como una valoración global muy subjetiva, comparable a una actitud, ligada pero no idéntica a la satisfacción, y que requiere un proceso de valoración continua a lo largo del curso del tiempo.

##### **Definición operacional**

Para el estudio de la variable se diseñó un cuestionario tomando como base el cuestionario SERVQUAL diseñado por Parasuraman et al. (1993) en sus

dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles.

### **Indicadores**

Se evidencian en la matriz de operacionalización (Anexo N°1).

### **Escala de medición**

Ordinal

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Se refiere al grupo de cosas o personas sobre las que se intenta obtener más información. En este sentido, la población estuvo constituida por 500 pacientes que acuden al servicio de atención de un Hospital de Ecuador.

### **Muestra**

La muestra es una parte que se extrae en representación de la población con el propósito de estudio. Por lo tanto, estuvo constituida por 100 pacientes que acuden al servicio de atención de un Hospital de Ecuador y se tuvo como criterios de inclusión: pacientes que confirmen y firmen su participación mediante el asentimiento informado, pacientes que tienen programada una cita o que se encuentran haciendo el requerimiento de esta. Asimismo, se consideró como criterios de exclusión a pacientes que no culminen el llenado de los cuestionarios, así como, pacientes que decidan abandonar o no ser parte del estudio durante la aplicación de instrumentos.

### **Muestreo**

El muestro utilizado fue el no probabilístico intencional. En esta etapa de la investigación, el investigador utilizó su experiencia previa y los criterios que ha desarrollado para seleccionar las unidades que se incluirán en el estudio (Córdova, 2019).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Conjunto de procesos que ha seguido el investigador para cumplir con los fines y objetivos que se ha propuesto para encontrar una solución a un problema específico que estará presente en el entorno en el que se realizó el estudio (Silvestre y Huamán, 2019). La técnica que se utilizó para el levantamiento de la investigación fue la encuesta.

#### **Instrumento**

Estos son los recursos materiales que accede el investigador y le brindan la capacidad de anotar la información y los datos que se correlacionan con las variables que se investigan (Silvestre y Huamán, 2019).

Para la variable 1 se utilizó el cuestionario de desempeño laboral que estuvo orientado a recoger las opiniones de los usuarios de un Hospital respecto al desempeño que muestra el personal de salud. En este sentido, estuvo estructurado en 20 ítems distribuidos en las dimensiones actitud y operativa, dirigido a pacientes que hacen uso del servicio de atención, su tiempo de evaluación fue de 10 minutos de manera individual o grupal.

Para la variable 2 se utilizó el cuestionario de atención al cliente que fue elaborado a partir del modelo propuesto de Parasuraman et al. (1993) y estuvo constituido por 25 preguntas dirigidas a evaluar a los pacientes, en un tiempo aproximado de 10 minutos.

Para obtener la confiabilidad se utilizó una prueba piloto a 30 pacientes que no pertenecen a la institución de estudio pero que comparten las mismas características. Sus opiniones fueron recogidas y procesadas en el SPSS 28 con el coeficiente de fiabilidad del Alpha de Cronbach. Asimismo, fue evaluada por medio de juicio de expertos para determinar su validez antes de la aplicación a la muestra de la investigación.

### **3.5 Procedimientos**

Como procedimientos se realizó inicialmente la solicitud a la institución que permita recoger la información, luego se elaboraron los instrumentos que fueron procesados con una prueba piloto para la confiabilidad y sometido al juicio de cinco expertos para la fiabilidad. Realizado estos procesos y levantadas las



observaciones que se presentaron, se realizó la aplicación de los cuestionarios que fueron entregados a los usuarios en la sala de espera del servicio de atención, luego fue recogida la información y llenada en dos planillones apoyados con el programa Excel para procesarlos estadísticamente y se mostraron los resultados del estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En el análisis de los datos se utilizó inicialmente la estadística descriptiva para conocer los niveles o frecuencias presentes en las respuestas de los usuarios, paso siguiente se aplicó a los datos la prueba de normalidad con el propósito de establecer el coeficiente de correlación a utilizar en la contrastación de resultados, siendo la prueba de Correlación de Spearman, para luego ser tratados con este coeficiente y poder determinar el grado o nivel de relación que presentan las variables. Finalmente, se presentaron los resultados en cuadros con sus respectivas valoraciones y descripciones.

### **3.7 Aspectos éticos**

Según, Palomino et al. (2019) son aquellos actos que reflejan los principios éticos y responsables del investigador. En cuanto a la ética, se tuvo en cuenta lo siguiente: cada persona involucrada en el proceso de investigación fue tratada con dignidad y respeto, y no se perjudicó a nadie en el proceso. Se obtuvo el permiso de los participantes mediante el asentimiento informado. Los datos recopilados y las identidades de los participantes se mantuvieron seguros y confidenciales. La información perteneciente a otros autores fue referenciada de acuerdo con los lineamientos establecidos por las normas internacionales de la Asociación Americana de Psicología (APA).

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Nivel de la variable desempeño laboral*

| Niveles                | Bajo |       | Medio |        | Alto |        |
|------------------------|------|-------|-------|--------|------|--------|
|                        | N°   | %     | N°    | %      | N°   | %      |
| Desempeño laboral (DL) | 0    | 0,00% | 17    | 17,00% | 83   | 83,00% |
| Actitud                | 0    | 0,00% | 20    | 20,00% | 80   | 80,00% |
| Operativa              | 0    | 0,00% | 34    | 34,00% | 66   | 66,00% |

Nota: nivel de la variable DL y sus dimensiones n=100

El nivel observado indica que la variable DL se encuentra en un nivel alto al 83%. En las dimensiones actitud y operativa se encuentran en nivel alto con el 80% y 66% respectivamente.

**Tabla 2**

*Nivel de la variable atención al usuario*

| Nivel                     | Bajo |        | Medio |        | Alto |        |
|---------------------------|------|--------|-------|--------|------|--------|
|                           | N°   | %      | N°    | %      | N°   | %      |
| Atención al usuario (AAU) | 30   | 30,00% | 50    | 50,00% | 20   | 20,00% |
| Fiabilidad                | 28   | 28,00% | 48    | 48,00% | 24   | 24,00% |
| Capacidad de respuesta    | 40   | 40,00% | 35    | 35,00% | 25   | 25,00% |
| Empatía                   | 35   | 35,00% | 41    | 41,00% | 24   | 24,00% |
| Seguridad                 | 47   | 47,00% | 33    | 33,00% | 20   | 20,00% |
| Elementos tangibles       | 60   | 60,00% | 25    | 25,00% | 15   | 15,00% |

Nota: nivel de la variable AAU y sus dimensiones n=100

El nivel observado indica que la variable AAU se encuentra en un nivel medio con el 50%. En las dimensiones fiabilidad, empatía, se encuentran en nivel medio con el 48% y 41% respectivamente. En las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles en un nivel bajo con el 40%, 47% y 60%.

**Tabla 3**  
*Prueba de normalidad*

| Dimensiones                | Shapiro-Wilk (m<=50) |     |      |
|----------------------------|----------------------|-----|------|
|                            | Estadístico          | Gl  | Sig. |
| Fiabilidad                 | ,900                 | 100 | ,004 |
| Capacidad de respuesta     | ,881                 | 100 | ,000 |
| Empatía                    | ,920                 | 100 | ,005 |
| Seguridad                  | ,800                 | 100 | ,007 |
| Elementos tangibles        | ,854                 | 100 | ,000 |
| <b>Desempeño laboral</b>   | ,903                 | 100 | ,003 |
| <b>Atención al usuario</b> | ,870                 | 100 | ,006 |

\*p es menor 0.01 los datos no provienen de una distribución normal

Nota: normalidad de variables DL y AAU y dimensiones de la AAU

Se observa que la significancia de la prueba es (menor al 1%) en los puntajes de las dimensiones y las variables, lo que significa, que no existe una distribución normal, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman como prueba no paramétrica.

### Hipótesis general:

**Hi:** Existe relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023.

**H0:** No existe relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023.

### Tabla 4

*Relación entre el DL y Atención al usuario (AAU) de un Hospital Ecuador, 2023.*

|                 |                   |                             |       | Atención al usuario |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-------|---------------------|
|                 | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,830**              |
| Rho de Spearman |                   | Sig. (unilateral)           | .     | ,000                |
|                 |                   | N                           | 100   | 100                 |

Nota: correlación de variables

El valor de Spearman de 0,830 permite establecer que la relación es alta y positiva entre las variables DL y AAU de un Hospital Ecuador, 2023. Asimismo, con un valor de significancia de ( $0.000 < 1\%$ ). Por lo tanto, se afirma que si existe una relación significativa entre variables. El análisis permite establecer que mientras aumenta el desempeño del personal, la calidad de la atención al usuario también se incrementa.

### Hipótesis específica 1

**Hi:** Existe relación positiva y significativa entre la dimensión actitudinal y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023.

**H0:** No existe relación positiva y significativa entre la dimensión actitudinal y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión actitudinal y AAU de un Hospital Ecuador, 2023.*

|          |             |                            |        | Atención al usuario |
|----------|-------------|----------------------------|--------|---------------------|
| Rho de   |             | Coeficiente de correlación | ,791** | 1,000               |
| Spearman | Actitudinal | Sig. (unilateral)          | ,001   | .                   |
|          |             | N                          | 100    | 100                 |

Nota: correlación de variables

En la tabla 05, el valor de  $Rho=0.791$  esto quiere decir que la correlación es alta positiva entre la dimensión actitudinal y AAU de un Hospital Ecuador, 2023. Además, la significancia (0.001) es menor al 1%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre la dimensión y la variable. A medida que la actitud aumenta, la atención al usuario aumenta.

## Hipótesis específica 2

**Hi:** Existe relación positiva y significativa entre la dimensión operativa y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023.

**H0:** No existe relación positiva y significativa entre la dimensión operativa y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión operativa y AAU de un Hospital Ecuador, 2023.*

|          |           |                            |        | Atención al usuario |
|----------|-----------|----------------------------|--------|---------------------|
| Rho de   |           | Coeficiente de correlación | ,810** | 1,000               |
| Spearman | Operativa | Sig. (unilateral)          | ,000   | .                   |
|          |           | N                          | 100    | 100                 |

Nota: correlación de variables

El valor de  $Rho=0.810$  muestra una correlación alta positiva entre la dimensión operativa y AAU de un Hospital Ecuador, 2023. Además, la significancia (0.000) es menor al 1%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre la dimensión y la variable. A medida que la operatividad se incrementa, la atención a los usuarios aumenta.

## V. DISCUSIÓN

Para analizar el objetivo general del estudio que ha sido determinar la relación entre el desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023. Los resultados estadísticos evidencian que con un valor de  $Rho=0,830$  y una  $sig.=0.000<1\%$ ). Por lo tanto, se afirma que si existe una relación significativa entre el desempeño del personal y la calidad de la atención al usuario. Concuenda estos datos con Benites et al. (2021) muestran como resultado que hubo una diferencia perceptible en la calidad del servicio provocada por factores que incluyen la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y las características físicas. Mediante la aplicación del método de correlación se descubrió que existe un vínculo significativo y beneficioso entre el tipo de usuario que se atiende y la atención prestada solamente del Hospital Guzmán Barrón. Se ha encontrado como conclusión que el tipo de usuario que se atiende en las consultas externas de los hospitales públicos es el principal factor que define la calidad en la atención del servicio. Sin embargo, se encuentra diferencia con Carhuancho-Mendoza et al. (2021) quien encontró que solo el 2% de los pacientes encuestados reportaron estar satisfechos con el servicio que recibieron en las consultas externas de los hospitales estudiados; hubo diferencias que podrían atribuirse a la inversión del hospital en elementos tangibles como equipamiento médico, infraestructura y capacitación del personal sanitario y de salud; el análisis estadístico confirmó la importancia de estas distinciones. Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) concluyen que el sistema de salud necesita tomar acciones para mejorar los servicios de atención para satisfacer oportunamente los requerimientos de los pacientes. Triviño-Ibarra et al. (2019) tuvo como resultado que la atención es mala y el tiempo de espera es largo para ser atendido; se concluye que los pacientes y su percepción de calidad en la atención tiene un aspecto altamente significativo. Suárez et al. (2019) Los resultados implican que es necesario mejorar los servicio en calidad para generar satisfacción en los pacientes.

Estos resultados concuerdan teóricamente Chiavenato (2019), quien refiere que el desempeño laboral es un indicador clave y crucial de una organización de la eficacia y eficiencia de un colaborador. Por su parte, Robbins y Coulter (2018) sostienen que la actitud que tiene un trabajador hacia su trabajo

determina qué tan satisfecho está con él, por lo tanto, siempre que los niveles de satisfacción sean altos, el trabajador exhibirá una mejor actitud hacia su trabajo. De acuerdo con Toro (2002), el desempeño de los trabajadores está regulado por diferentes factores, que, entre otros, incluyen las reglas, las expectativas de terceros, las mejoras técnicas, la economía, la eficiencia, la remuneración y los incentivos, así como una serie de otros factores que pueden asegurar una relación entre el desempeño y los resultados de una organización. Para, Dessler y Varela (2017) estos factores son los que ponen en marcha patrones de trabajo que permiten evaluar objetivamente el desempeño de los trabajadores.

Para Alles (2013), el objetivo de una evaluación del desempeño laboral es el crecimiento organizacional continuo, el uso efectivo de los recursos y el desarrollo profesional y personal del trabajador. Por lo tanto, el crecimiento de una organización depende del desempeño de su personal, lo que le permite seguir siendo competitiva y mantener su posición en el mercado (Chávez et al., 2015). La evaluación más cotidiana de los colaboradores es para establecer los lineamientos que permitan al área administrativa tomar decisiones respecto a despidos, ascensos en cargos, incrementos salariales, y de igual forma sirve para establecer cuáles son los requerimientos de capacitación y desarrollo de los trabajadores y de la organización (Chávez, 2014). Según Morgan (2015), la evaluación del desempeño es un procedimiento sistemático y recurrente utilizado para cuantificar y medir cualitativamente el nivel de eficacia y eficiencia de un individuo. Su objetivo principal es determinar si el personal está desempeñando sus funciones correctamente. Esto puede revelar si es necesario aumentar el grado de experiencia del colaborador. Por su parte, en la atención del usuario es necesario resaltar que los proveedores de servicios de salud otorgan una gran importancia al tratamiento médico de alta calidad, lo que hace que este campo académico sea relevante si y sólo si tiene en cuenta este factor. Los trabajadores de la salud tienen la obligación moral y legal de cuidar bien a sus pacientes, y esto debe reflejarse en su trabajo. La atención médica de calidad y, por extensión, el tratamiento de calidad se puede lograr mediante la promoción de la investigación continua en salud que facilite los ajustes apropiados en bienestar de los pacientes. En este sentido, los deseos y expectativas de los clientes están al frente de las conversaciones actuales sobre la satisfacción del cliente, por lo tanto, no hace falta decir que la satisfacción del cliente es de suma importancia



en el mundo de los negocios, ya que es más probable que los clientes felices regresen para futuras compras y corran la voz sobre las ofertas de una empresa a través de sus redes sociales. La atención al cliente en el ámbito de la salud representa una herramienta estratégica que permite ofrecer a los pacientes un valor adicional al solicitarlo y lograr la percepción de las diferencias en la atención que se otorga (Blanco, 2008). En este sentido, los pacientes en los servicios de salud valoran más un buen servicio, por lo tanto, se podría decir que el servicio es un esfuerzo destinado a alentar a los usuarios finales de los bienes o servicios de un establecimiento de salud a seguir utilizándolo o recomendarlo si fuera el caso. Cualquier acción que se tome a lo largo del proceso de entrega del servicio debe estar enfocada en hacer feliz al cliente, por lo tanto, se debe garantizar cantidad, calidad, oportunidad y costo para su cumplimiento.

La respuesta subjetiva de una persona al servicio, dependiendo de qué tan cerca coincida o no con las ventajas esperadas, los consumidores con frecuencia quedan insatisfechos cuando no se cumplen sus demandas, y esto puede atribuirse al hecho de que las reacciones de los usuarios hacia los servicios son muy individualistas. Cuando el servicio final supera las expectativas del cliente, expresa una felicidad extrema (Kotler y Armstrong, 2004). El centro de la oferta de cada organización a sus clientes es su producto, independientemente de qué tan bien le esté yendo a ese negocio u organización en general. Para que la organización alcance sus objetivos planificados, debe satisfacer las necesidades y deseos del mercado (Lamb et al., 2013). Un indicador que incide en la atención y la calidad de los servicios es el precio que se refiere a la contraprestación monetaria que se debe pagar por un producto o servicio. El precio de un producto puede considerarse como la suma de los valores de los que los compradores están dispuestos a desprenderse a cambio de las ventajas del producto o servicio. Bonta (2003) argumenta que el valor de un producto depende de cómo lo percibe el consumidor. Debido a que, este concepto hace referencia a un proceso de desarrollo continuo en el que todos los aspectos de un negocio trabajan en conjunto para cumplir con los requisitos del cliente o anticiparse a sus necesidades futuras contribuyendo activamente a la creación de nuevos bienes o la prestación de nuevos servicios (Álvarez y Álvarez, 2006).

En el objetivo específico 1 determinar la relación entre la dimensión actitudinal y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023. Se encontró que el valor de  $Rho=0.791$  y la significancia (0.001) es menor al 1%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre la dimensión y la variable. A medida que la actitud aumenta, la atención al usuario aumenta. Coincidiendo con los resultados obtenidos por Montalvo et al. (2020) quien encontró que los usuarios consideran que el nivel de servicio que reciben es medio y el 45,4% expresa cierto grado de satisfacción. Concluye que los clientes más satisfechos serían el resultado del servicio mejorado. Suárez et al. (2019) concluye en su estudio que los pacientes tienen un nivel medio de satisfacción con los servicios brindados, pero piensan que la infraestructura del Centro de Salud y la forma en que se trata al personal pueden necesitar algo de trabajo. Los resultados implican que es necesario mejorar los servicio en calidad para generar satisfacción en los pacientes. Teóricamente se coincide con Chiavenato (2019a) que las actitudes son recursos predispuestos a actuar, pensar y sentir con respecto a los objetos individuales e institucionales conducentes a un desempeño efectivo, distinguiéndose por; disciplina, reacción, cooperación, idea, responsabilidad, habilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de ejecución. Por su parte, Robbins y Coulter (2018) sostienen que la actitud que tiene un trabajador hacia su trabajo determina qué tan satisfecho está con él, por lo tanto, siempre que los niveles de satisfacción sean altos, el trabajador exhibirá una mejor actitud hacia su trabajo. De acuerdo con Toro (2002), el desempeño de los trabajadores está regulado por diferentes factores, que, entre otros, incluyen las reglas, las expectativas de terceros, las mejoras técnicas, la economía, la eficiencia, la remuneración y los incentivos, así como una serie de otros factores que pueden asegurar una relación entre el desempeño y los resultados de una organización.

En este sentido, los deseos y expectativas de los clientes están al frente de las conversaciones actuales sobre la satisfacción del cliente. No hace falta decir que la satisfacción del cliente es de suma importancia en el mundo de los negocios, ya que es más probable que los clientes felices regresen para futuras compras y corran la voz sobre las ofertas de una empresa a través de sus redes sociales. La atención al cliente en el ámbito de la salud representa una

herramienta estratégica que permite ofrecer a los pacientes un valor adicional al solicitado y lograr la percepción de las diferencias en la atención que se otorga (Blanco, 2008). De esta manera, los pacientes en los servicios de salud valoran más un buen servicio, por lo tanto, se podría decir que el servicio es un esfuerzo destinado a alentar a los usuarios finales de los bienes o servicios de un establecimiento de salud a seguir utilizándolo o recomendarlo si fuera el caso. Cualquier acción que se tome a lo largo del proceso de entrega del servicio debe estar enfocada en hacer feliz al cliente, por lo tanto, se debe garantizar cantidad, calidad, oportunidad y costo para su cumplimiento.

En el segundo objetivo específico determinar la relación entre la dimensión operativa y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023. Los resultados demuestran que el  $Rho=0.810$  y la significancia (0.000) menor al 1%. Permiten determinar que, sí existe relación significativa entre la dimensión y la variable. A medida que la operatividad se incrementa, la atención a los usuarios aumenta. Coincidiendo con Benites et al. (2021) quien concluye que el tipo de usuario que se atiende en las consultas externas de los hospitales públicos es el principal factor que define la calidad en la atención del servicio. Carhuancho-Mendoza et al. (2021) quien determinó que en las consultas externas de los hospitales estudiados; hubo diferencias que podrían atribuirse a la inversión del hospital en elementos tangibles como equipamiento médico, infraestructura y capacitación del personal sanitario y de salud; el análisis estadístico confirmó la importancia de estas distinciones. Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) quien concluye que el sistema de salud necesita tomar acciones para mejorar los servicios de atención para satisfacer oportunamente los requerimientos de los pacientes. Teóricamente se coincide con Chiavenato (2019a) que la capacidad operativa son aquellas que se relacionan con la capacidad de realizar tareas con base en las acciones realizadas para alcanzar las metas; estas dimensiones incluyen el conocimiento, el trabajo en equipo, el liderazgo demostrado y el grado o nivel de los servicios prestados. Una fortaleza en diversas operaciones institucionales es el análisis y evaluación del desempeño laboral, que permite optimizar la selección de personas, otorgar compensaciones y recompensas, o aumentar la capacidad (Ramos-Villagrasa et al., 2019). Sin embargo, hay que tener en cuenta el equilibrio entre el trabajo y la familia, que con frecuencia

chocan. Para ello, se pueden poner en marcha políticas que busquen resolver estos conflictos (Medina-Garrido et al., 2017). En este sentido, la evaluación del desempeño se configura como un mecanismo que permite a la organización definir sus objetivos con cada uno de sus subordinados para que se pueda monitorear el avance hacia el objetivo. Sin embargo, este sistema de control y medición muchas veces no es una parte necesaria para gestionar eficazmente el crecimiento de los recursos humanos de la institución. Por su parte, Chiavenato (2019a), refiere que el desempeño laboral se refiere al objetivo de la evaluación del personal en términos de sus habilidades relacionadas con el trabajo siendo una evaluación sistemática de cómo se desempeña un trabajador en un área particular y el potencial de mejora para su propio bien y el de la organización. Los trabajadores de la salud tienen la obligación moral y legal de cuidar bien a sus pacientes, y esto debe reflejarse en su trabajo. La atención médica de calidad y, por extensión, el tratamiento de calidad, se pueden lograr mediante la promoción de la investigación continua en salud que facilite los ajustes apropiados en bienestar de los pacientes. En este sentido, los deseos y expectativas de los clientes están al frente de las conversaciones actuales sobre la satisfacción del cliente

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que con un valor de  $Rho=0,830$  y una significancia de  $(0.000<1\%)$  existe una la relación alta, positiva y significativa entre las variables desempeño laboral y atención al usuario de un Hospital Ecuador, 2023.
2. Se concluye que con un valor de  $Rho=0.791$  y una significancia de  $(0.001<1\%)$  existe una la relación alta, positiva y significativa entre la dimensión actitudinal y atención al usuario de un Hospital Ecuador, 2023.
3. Con un valor de  $Rho=0.791$  y una significancia de  $(0.001<1\%)$  se concluye que existe una la relación alta, positiva y significativa entre la dimensión operativa y atención al usuario de un Hospital Ecuador, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades de la institución celebrar alianzas estratégicas que permitan contar con el talento humano, equipamiento potencializado y optimizado de apoyo el existente que facilite la toma de decisiones operativas inmediatas, la atención segura y el seguimiento evolutiva.
2. A las autoridades considerar en la gestión administrativa la elaboración y vigencia de una Planificación Estratégica Institucional estructurada y acorde a una realidad social, en la cual tenga participación el usuario, los GADs, los colectivos sociales organizados.
3. Al personal de las diferentes áreas del hospital asumir el compromiso individual y en equipo; profundizando cambios en los servicios, optimizando los que dispone, y facilitando de esta forma un cambio generacional en los servicios claves

## REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2013). *Desempeño por competencias: evaluación 360°*. Argentina: GRANICA.
- Álvarez, I. J., & Álvarez, G. I. (2006). *Introducción a la Calidad*.
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata - Gente Saludable*. Salud. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Benites, B. D., Castillo, S. F., Rosales, M. C., Salas, S. M., & Reyes, A. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medic Salud*, 19(2). <https://www.redalyc.org/journal/1800/180068639007/html/>
- Blanco, P. A. (2008). *Atención al cliente* (Ediciones). Ediciones Pirámide, 15 set. 2008 - 232 páginas.
- Bonta, F. (2003). *199 preguntas sobre marketing y publicidad bonta farber*.
- Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Quality of service in level iii hospitals in the city of lima, peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Carrasco, D. S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial: San Marcos.
- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas Introducción. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 75–81.
- Chávez, S., De las Salas, M., & Bozo Acosta, R. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178–196.
- Chiavenato, I. (2019a). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones* (Décima Edi). McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2019b). *Introducción a la teoría general de la Administración* (10th ed.). McGrawHill.
- Córdova, B. I. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Editorial: San Marcos.
- Dessler, G., & Varela, R. A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*,

20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

- Guadalupe, R., Suárez, L. G. J., Guerrero, L. G., & Yanca, M. C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162–177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Kotler & Armstrong, G. (2004). *Principles of Marketing*.
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2013). *MKTG Student edition*.
- Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Ramos-Rodríguez, A. R. (2017). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(1), 40–58. <https://doi.org/10.1108/ARLA-08-2015-0202>
- Mintzberg, H. (1991). Diseño de organizaciones eficientes. *McGill University Biblioteca de Ciencias Económicas Serie: Dirección de Empresas*, 254. <https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2016/08/u2-mintzberg-e28093-disec3b1o-de-organizaciones-eficientes.pdf>
- Moisés Ríos, B. W., Valenzuela Oré, F., Pariona Cahuana, B., & Bendezú Prado, J. (2019). *Ejecución del proyecto de investigación científica* (2nd ed.). San Marcos.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morgan, A. J. (2015). Performance review in companies and resilience: A literature review. *Fidelitas*, 86–99. <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). Sistema Nacional Sanitario ecuatoriano y el COVID-19. *Scielo*, 2, 1–7. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms\\_799790.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms_799790.pdf)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Servicios sanitarios de calidad. Datos y Cifras*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Palomino, O. J. A., Peña, C. J. D., Zevallos, Y. G., & Orizano, Q. L. A. (2019). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. (S. Marcos (ed.)).
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)



Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-Del Río,}

E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire [Evaluación del desempeño laboral mediante breves escalas de autoinforme: el caso del cuestionario de desempeño laboral individual]. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 195–205. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1576-59622019000300006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622019000300006)

Ríos, L. Á., Manuel, J., & Vásquez, R. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806–1819. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.384](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384)

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Robbins Coulter* (13th ed.). Pearson.

Silvestre, M. I., & Huamán, N. C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y redacción de la tesis universitaria*. Editorial: San Marcos.

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del MiNSA: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública*, 36(2), 304–311. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200020](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020)

Suárez, L. G., Enrique, R. S. R., Mantilla, G. L. S., Cobos, H. G. S., Ibarra, A. M. A., & Guerrero, R. E. A. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>

Suárez, L. G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 38(2), 153–169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>

Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: Cincel.

Triviño-Ibarra, C. P., Villamar-García, W. S., & Reyes-Alay, T. B. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. *Marytriny*, 4(12), 135–148. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i12.1197>

## Anexos 1: Tabla de operacionalización de variables

| VARIABLE DE ESTUDIO        | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIÓN         | INDICADORES   | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------------------|---|---|-------------------|---|-------|--------------------|
| <b>Desempeño laboral</b>   | Chiavenato (2019a), refiere que el desempeño laboral se considera al objetivo de la evaluación del personal en términos de sus habilidades relacionadas con el trabajo donde se realiza una evaluación sistemática de cómo se desempeña un trabajador en un área particular y el potencial de mejora para su propio bien y el de la organización. | Para medir la variable de estudio se diseñará un cuestionario basado en el modelo teórico de Chiavenato (2019a) en sus dimensiones: actitud y operativa.  | <b>Actitud</b>    | <b>Atención rápida.</b>   |       | <b>Ordinal</b>     |
|                            |   |   | <b>Operativa</b>  | <b>Primeros auxilios</b><br><b>Planificación</b><br><b>Verificación de documentos de atención</b><br><b>Registros de enfermería</b> |       |                    |
| <b>Atención al usuario</b> | Parasuraman et al. (1993) refiere que la calidad de atención que percibe un cliente se puede caracterizar como una valoración global muy subjetiva, comparable a una actitud, ligada pero no idéntica a la satisfacción, y que requiere un proceso de valoración continua a lo largo del curso del tiempo.  | Para el estudio de la variable se diseñará un cuestionario tomando como base el cuestionario SERVQUAL diseñado por Parasuraman et al. (1993) en sus dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. | <b>Fiabilidad</b> | <b>Capacidad de respuesta</b>   |       | <b>Ordinal</b>     |
|                            |   |   | <b>Seguridad</b>  | <b>Empatía</b>  |       |                    |
|                            |   |   |                   | <b>Elementos tangibles</b>  |       |                    |

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumento pretende medir el desempeño laboral, en base a sus declaraciones sinceras.

#### Instrucciones

- ® Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- ® El desarrollo de este cuestionario tiene una duración de 5 minutos.
- ® Para calificar cada reactivo, utilice las opciones de respuesta que se encuentra a la derecha del cuestionario.

| Dimensión | N° | Ítems  | Siempre<br>(3) | A<br>Veces<br>(2) | Nunca<br>(1) |
|-----------|----|--|----------------|-------------------|--------------|
| Actitud   | 1  | Le proporcionan atención rápida, segura y eficaz al momento que ingresa a su atención.   |                |                   |              |
|           | 2  | Se hace posible la evaluación inmediata de su condición física y mental.   |                |                   |              |
|           | 3  | Recopilan información sobre el problema que adolece hasta el momento que recibió el tratamiento.   |                |                   |              |
|           | 4  | Le controlan los signos vitales antes de ser atendido.   |                |                   |              |
|           | 5  | Están atentos a los síntomas más notorios que podrían indicar el inicio de una condición crítica o establecer su diagnóstico.  |                |                   |              |
|           | 6  | Las decisiones las toman rápidamente para proporcionar los primeros auxilios según sea necesario.  |                |                   |              |
|           | 7  | La consulta es de inmediato con el médico que está más familiarizado con su estado de salud y el que estará involucrado en los procesos diagnósticos.                  |                |                   |              |
|           | 8  | Planifican su cuidado, organizan y supervisa su tratamiento médico hasta lograr la efectividad de este.  |                |                   |              |
|           | 9  | Reducen el estrés emocional causado por la naturaleza inesperada de su problema de salud.  |                |                   |              |
|           | 10 | Lo instruyen a usted y a los miembros de su familia sobre cómo pueden ayudar a mejor su pronta recuperación y qué deben hacer para evitar futuros episodios.           |                |                   |              |
| Operativa | 11 | Reúnen la información de afiliación necesaria y verifican la documentación de respaldo para garantizar su elegibilidad para recibir la atención.                       |                |                   |              |
|           | 12 | Realizan diversos procedimientos, como intubaciones, cuidado de heridas y administración de medicamentos, según las necesidades del paciente o las órdenes del médico. |                |                   |              |
|           | 13 | Mantiene los registros de enfermería actualizados, incluida la historia clínica de cada uno de los pacientes.  |                |                   |              |
|           | 14 | Realizan la coordinación interna con otros servicios en el caso que sea hospitalizado.   |                |                   |              |
|           | 15 | Realizan visitas domiciliarias para llevar el control de su tratamiento.   |                |                   |              |
|           | 16 | Lo atienden en la hora programada de su cita.  |                |                   |              |
|           | 17 | Le brindan una adecuada orientación del tratamiento a recibir.   |                |                   |              |

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre del instrumento:</b>                       | Cuestionario de desempeño laboral   |
| <b>Autor y año:</b>                                  | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto<br>Ecuador (2023)                                |
| <b>Objetivo del instrumento:</b>                     | Medir el desempeño laboral  |
| <b>Usuarios:</b>                                     | Pacientes   |
| <b>Forma de administración o modo de aplicación:</b> | Individual  |
| <b>Validez:</b>                                      | Su validez fue obtenida mediante el juicio de 05 expertos y V de Aiken 0.98       |
| <b>Tiempo de aplicación</b>                          | 15 minutos  |
| <b>Confiabilidad:</b>                                | Se realizó una prueba piloto donde se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de ,811 |

## CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

El presente instrumento pretende medir la atención, en base a sus declaraciones sinceras.

### Instrucciones

- ® Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- ® El desarrollo de este cuestionario tiene una duración de 5 minutos.
- ® Para calificar cada reactivo, utilice las opciones de respuesta que se encuentra a la derecha del cuestionario.

| Dimensión                     | N° | Ítems   | Siempre<br>(3) | A<br>Veces<br>(2) | Nunca<br>(1) |
|-------------------------------|----|---|----------------|-------------------|--------------|
| <b>Fiabilidad</b>             | 1  | Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica                     |                |                   |              |
|                               | 2  | Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud   |                |                   |              |
|                               | 3  | Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico   |                |                   |              |
|                               | 4  | El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud |                |                   |              |
| <b>Capacidad de respuesta</b> | 5  | La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico   |                |                   |              |
|                               | 6  | La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida   |                |                   |              |
|                               | 7  | La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida  |                |                   |              |
|                               | 8  | La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida   |                |                   |              |
|                               | 9  | La atención en la farmacia de emergencia fue rápida   |                |                   |              |
| <b>Seguridad</b>              | 10 | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención                               |                |                   |              |
|                               | 11 | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron                               |                |                   |              |
|                               | 12 | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos    |                |                   |              |
| <b>Empatía</b>                | 13 | El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud                      |                |                   |              |
|                               | 14 | Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad  |                |                   |              |
|                               | 15 | El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido                 |                |                   |              |
|                               | 16 | El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado   |                |                   |              |
|                               | 17 | El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia  |                |                   |              |
|                               | 18 | El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención                          |                |                   |              |
| <b>Elementos tangibles</b>    | 19 | Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes                              |                |                   |              |
|                               | 20 | La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes   |                |                   |              |
|                               | 21 | La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención  |                |                   |              |
|                               | 22 | Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos   |                |                   |              |

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre del instrumento:</b>                       | <b>Cuestionario de atención a usuarios</b>  |
| <b>Autor y año:</b>                                  | <b>Lima Ministerio de Salud, 2012.</b>  |
| <b>Adaptado por:</b>                                 | <b>Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto Ecuador (2023)</b>                                    |
| <b>Objetivo del instrumento:</b>                     | <b>Medir la atención en pacientes con enfermedades crónicas</b>                           |
| <b>Usuarios:</b>                                     | <b>Usuarios</b>   |
| <b>Forma de administración o modo de aplicación:</b> | <b>Individual</b>   |
| <b>Validez:</b>                                      | <b>Su validez fue obtenida mediante el juicio de 05 expertos y V de Aiken 0.96</b>        |
| <b>Tiempo de aplicación</b>                          | <b>15 minutos</b>   |
| <b>Confiabilidad:</b>                                | <b>Se realizó una prueba piloto donde se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de ,889.</b> |

## Anexo 3: Evaluación de juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| Nombre del juez:                              | Merino Morales Katherine Arlet  |                    |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )  | Doctor ( )         |
| Area de formación académica:                  | Clínica ( x )   | Social ( )         |
|   | Educativa ( )   | Organizacional ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Coordinadora de la unidad de cuidados intensivos adulto del hospital Sullana – Perú.<br>Jefa de enfermeras clínica santa Rosa Sullana.<br>Jefa de escuela profesional enfermería instituto Santa Ursula.<br>Jefa de la unidad cuidados intensivos tiempos de covid. |                    |
| Institución donde labora:                     | Hospital de Sullana – Perú  |                    |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años (x)  |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    | Sí, conforma el grupo de investigación del instituto Santa Ursula.  |                    |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de desempeño laboral   |
| Autora:               | Cáceres Ipiates, Abraham Ernesto  |
| Procedencia:          | Ecuador   |
| Administración:       | Individual/colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador   |
| Significación:        | El cuestionario tiene 17 ítems divididos en dos dimensiones: dimensión actitud y operativa. Las respuestas son en escala de Likert. |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|-------------------|-------------------------|--|
| Desempeño laboral | actitud                 | Son recursos predispuestos a actuar, pensar y sentir con respecto a los objetos individuales e institucionales conducentes a un desempeño efectivo, distinguiéndose por; disciplina, reacción, cooperación, idea, responsabilidad, habilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de ejecución |
|                   | Operativa               | Las dimensiones operativas, son aquellas que se relacionan con la capacidad de realizar tareas con base en las acciones realizadas para alcanzar las metas; estas dimensiones incluyen el conocimiento, el trabajo en equipo, el liderazgo demostrado y el grado o nivel de los servicios prestados                            |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el **"CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL"**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral**

- Primera dimensión: actitud
- Objetivos de la Dimensión: conocer la actitud de los usuarios

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida.  | Le proporcionan atención rápida, segura y eficaz al momento que ingresa a su atención.   | 3        | 4          | 4          | .....                             |
|                   | Se hace posible la evaluación inmediata de su condición física y mental.   | 4        | 3          | 4          | .....                             |
|                   | Recopilan información sobre el problema que adolece hasta el momento que recibió el tratamiento.   | 4        | 4          | 4          | .....                             |
| Primeros auxilios | Le controlan los signos vitales antes de ser atendido.   | 4        | 3          | 4          | .....                             |
|                   | Están atentos a los síntomas más notorios que podrían indicar el inicio de una condición crítica o establecer su diagnóstico.                                | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Las decisiones las toman rápidamente para proporcionar los primeros auxilios según sea necesario.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | La consulta es de inmediato con el médico que está más familiarizado con su estado de salud y el que estará involucrado en los procesos diagnósticos.        | 3        | 3          | 4          |                                   |
| Planificación     | Planifican su cuidado, organizan y supervisa su tratamiento médico hasta lograr la efectividad de este.  | 4        | 4          | 3          |                                   |
|                   | Reducen el estrés emocional causado por la naturaleza inesperada de su problema de salud.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Lo instruyen a usted y a los miembros de su familia sobre cómo pueden ayudar a mejor su pronta recuperación y qué deben hacer para evitar futuros episodios. | 4        | 3          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: operativa
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Verificación de documentos de atención | Reúnen la información de afiliación necesaria y verifican la documentación de respaldo para garantizar su elegibilidad para recibir la atención. | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan diversos procedimientos, como intubaciones, cuidado de heridas y administración de medicamentos, según las                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan la coordinación interna con otros servicios en el caso que sea hospitalizado.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan visitas domiciliarias para llevar el control de su tratamiento.   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Lo atienden en la hora programada de su cita.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Le brindan una adecuada orientación del tratamiento a recibir.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registros de enfermería                | Mantiene los registros de enfermería actualizados, incluida la historia clínica de cada uno de los pacientes.                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |



HOSPITAL AROYO ILI SULLANA  
MARTINO MORALES KASHIETINE A.  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
CEP: 70431

**Firma del evaluador**

DNI: 46677660

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |                                      |                                  |
|---|--------------------------------------|----------------------------------|
| Nombre del juez:                              | Génesis Natali Díaz Ruíz             |                                  |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )                       | Doctor ( )                       |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( x )<br>Educativa ( )       | Social ( )<br>Organizacional ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Obstetricia                          |                                  |
| Institución donde labora:                     | Centro médico Virgen del Carmen      |                                  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( X)<br>Más de 5 años ( ) |                                  |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    |                                      |                                  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de desempeño laboral   |
| Autora:               | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto  |
| Procedencia:          | Ecuador   |
| Administración:       | Individual/colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador   |
| Significación:        | El cuestionario tiene 17 ítems divididos en dos dimensiones: dimensión actitud y operativa. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|-------------------|-------------------------|--|
| Desempeño laboral | actitud                 | Son recursos predispuestos a actuar, pensar y sentir con respecto a los objetos individuales e institucionales conducentes a un desempeño efectivo, distinguiéndose por; disciplina, reacción, cooperación, idea, responsabilidad, habilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de ejecución |
|                   | Operativa               | Las dimensiones operativas, son aquellas que se relacionan con la capacidad de realizar tareas con base en las acciones realizadas para alcanzar las metas; estas dimensiones incluyen el conocimiento, el trabajo en equipo, el liderazgo demostrado y el grado o nivel de los servicios prestados                            |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el "CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral**

- Primera dimensión: actitud
- Objetivos de la Dimensión: conocer la actitud de los usuarios

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida.  | Le proporcionan atención rápida, segura y eficaz al momento que ingresa a su atención.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Se hace posible la evaluación inmediata de su condición física y mental.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Recopilan información sobre el problema que adolece hasta el momento que recibió el tratamiento.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Primeros auxilios | Le controlan los signos vitales antes de ser atendido.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Están atentos a los síntomas más notorios que podrían indicar el inicio de una condición crítica o establecer su diagnóstico.                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Las decisiones las toman rápidamente para proporcionar los primeros auxilios según sea necesario.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | La consulta es de inmediato con el médico que está más familiarizado con su estado de salud y el que estará involucrado en los procesos diagnósticos.        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Planificación     | Planifican su cuidado, organizan y supervisa su tratamiento médico hasta lograr la efectividad de este.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Reducen el estrés emocional causado por la naturaleza inesperada de su problema de salud.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Lo instruyen a usted y a los miembros de su familia sobre cómo pueden ayudar a mejor su pronta recuperación y qué deben hacer para evitar futuros episodios. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: operativa
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Verificación de documentos de atención | Reúnen la información de afiliación necesaria y verifican la documentación de respaldo para garantizar su elegibilidad para recibir la atención. | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan diversos procedimientos, como intubaciones, cuidado de heridas y administración de medicamentos, según las                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan la coordinación interna con otros servicios en el caso que sea hospitalizado.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan visitas domiciliarias para llevar el control de su tratamiento.   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Lo atienden en la hora programada de su cita.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Le brindan una adecuada orientación del tratamiento a recibir.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registros de enfermería                | Mantiene los registros de enfermería actualizados, incluida la historia clínica de cada uno de los pacientes.                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |

*Gimenes Diaz R.*

**Firma del evaluador**  
CEDULA: 1207553106

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |                                  |                                  |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Nombre del juez:                              | Katherine Abigail Iza Monar      |                                  |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )                   | Doctor ( )                       |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( x )<br>Educativa ( )   | Social ( )<br>Organizacional ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Gineco/ Obstetricia              |                                  |
| Institución donde labora:                     | Consultorio Obstétrico Marianita |                                  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( X )                 | Más de 5 años ( )                |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    |                                  |                                  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de desempeño laboral   |
| Autora:               | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto  |
| Procedencia:          | Ecuador   |
| Administración:       | Individual/colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador   |
| Significación:        | El cuestionario tiene 17 ítems divididos en dos dimensiones: dimensión actitud y operativa. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|-------------------|-------------------------|--|
| Desempeño laboral | actitud                 | Son recursos predispuestos a actuar, pensar y sentir con respecto a los objetos individuales e institucionales conducentes a un desempeño efectivo, distinguiéndose por; disciplina, reacción, cooperación, idea, responsabilidad, habilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de ejecución |
|                   | Operativa               | Las dimensiones operativas, son aquellas que se relacionan con la capacidad de realizar tareas con base en las acciones realizadas para alcanzar las metas; estas dimensiones incluyen el conocimiento, el trabajo en equipo, el liderazgo demostrado y el grado o nivel de los servicios prestados                            |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el "**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral**

- Primera dimensión: actitud
- Objetivos de la Dimensión: conocer la actitud de los usuarios

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida.  | Le proporcionan atención rápida, segura y eficaz al momento que ingresa a su atención.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Se hace posible la evaluación inmediata de su condición física y mental.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Recopilan información sobre el problema que adolece hasta el momento que recibió el tratamiento.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Primeros auxilios | Le controlan los signos vitales antes de ser atendido.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Están atentos a los síntomas más notorios que podrían indicar el inicio de una condición crítica o establecer su diagnóstico.                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Las decisiones las toman rápidamente para proporcionar los primeros auxilios según sea necesario.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | La consulta es de inmediato con el médico que está más familiarizado con su estado de salud y el que estará involucrado en los procesos diagnósticos.        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Planificación     | Planifican su cuidado, organizan y supervisa su tratamiento médico hasta lograr la efectividad de este.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Reducen el estrés emocional causado por la naturaleza inesperada de su problema de salud.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Lo instruyen a usted y a los miembros de su familia sobre cómo pueden ayudar a mejor su pronta recuperación y qué deben hacer para evitar futuros episodios. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: operativa
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Verificación de documentos de atención | Reúnen la información de afiliación necesaria y verifican la documentación de respaldo para garantizar su elegibilidad para recibir la atención. | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan diversos procedimientos, como intubaciones, cuidado de heridas y administración de medicamentos, según las                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan la coordinación interna con otros servicios en el caso que sea hospitalizado.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan visitas domiciliarias para llevar el control de su tratamiento.   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Lo atienden en la hora programada de su cita.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Le brindan una adecuada orientación del tratamiento a recibir.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registros de enfermería                | Mantiene los registros de enfermería actualizados, incluida la historia clínica de cada uno de los pacientes.                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |

*Abigail La Hona*

**Firma del evaluador**  
CEDULA: 1205844614

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL”**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| Nombre del juez:                              | Ingrid Isabel Zambrano Romero   |                                  |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )  | Doctor ( )                       |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( x )<br>Educativa ( )  | Social ( )<br>Organizacional ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Desarrollo social   |                                  |
| Institución donde labora:                     | Prefectura de Los Ríos- Departamento de Desarrollo Social, en el área de proyectos sociales, coordinadora de atenciones médicas |                                  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( X )<br>Más de 5 años ( )   |                                  |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    |   |                                  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de desempeño laboral   |
| Autora:               | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto  |
| Procedencia:          | Ecuador   |
| Administración:       | Individual/colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador   |
| Significación:        | El cuestionario tiene 17 ítems divididos en dos dimensiones: dimensión actitud y operativa. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|-------------------|-------------------------|--|
| Desempeño laboral | actitud                 | Son recursos predispuestos a actuar, pensar y sentir con respecto a los objetos individuales e institucionales conducentes a un desempeño efectivo, distinguiéndose por; disciplina, reacción, cooperación, idea, responsabilidad, habilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de ejecución |
|                   | Operativa               | Las dimensiones operativas, son aquellas que se relacionan con la capacidad de realizar tareas con base en las acciones realizadas para alcanzar las metas; estas dimensiones incluyen el conocimiento, el trabajo en equipo, el liderazgo demostrado y el grado o nivel de los servicios prestados                            |



**5. Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación, a usted le presento el "**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| <b>Categoría</b>   | <b>Calificación</b>                                     | <b>Indicador</b>  |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento:** Desempeño laboral

- Primera dimensión: actitud
- Objetivos de la Dimensión: conocer la actitud de los usuarios

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida.  | Le proporcionan atención rápida, segura y eficaz al momento que ingresa a su atención.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Se hace posible la evaluación inmediata de su condición física y mental.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Recopilan información sobre el problema que adolece hasta el momento que recibió el tratamiento.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Primeros auxilios | Le controlan los signos vitales antes de ser atendido.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Están atentos a los síntomas más notorios que podrían indicar el inicio de una condición crítica o establecer su diagnóstico.                                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Las decisiones las toman rápidamente para proporcionar los primeros auxilios según sea necesario.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | La consulta es de inmediato con el médico que está más familiarizado con su estado de salud y el que estará involucrado en los procesos diagnósticos.          | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Planificación     | Planifican su cuidado, organizan y supervisa su tratamiento médico hasta lograr la efectividad de este.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Reducen el estrés emocional causado por la naturaleza inesperada de su problema de salud.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Lo instruyen a usted y a los miembros de su familia sobre cómo pueden ayudar a mejorar su pronta recuperación y qué deben hacer para evitar futuros episodios. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: operativa
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Verificación de documentos de atención | Reúnen la información de afiliación necesaria y verifican la documentación de respaldo para garantizar su elegibilidad para recibir la atención. | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan diversos procedimientos, como intubaciones, cuidado de heridas y administración de medicamentos, según las                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan la coordinación interna con otros servicios en el caso que sea hospitalizado.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan visitas domiciliarias para llevar el control de su tratamiento.   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Lo atienden en la hora programada de su cita.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Le brindan una adecuada orientación del tratamiento a recibir.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registros de enfermería                | Mantiene los registros de enfermería actualizados, incluida la historia clínica de cada uno de los pacientes.                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |

Ingrid Zambrano R.

Firma del evaluador  
CEDULA: 1206367714

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |                               |                    |
|---|-------------------------------|--------------------|
| Nombre del juez:                              | ANGELICA MARIA VERGARA BURGOS |                    |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )                | Doctor ( )         |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( x )                 | Social ( )         |
|   | Educativa ( )                 | Organizacional ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Salud                         |                    |
| Institución donde labora:                     | Centro de Salud La Industria  |                    |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( X )              | Más de 5 años ( )  |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    |                               |                    |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de desempeño laboral   |
| Autora:               | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto  |
| Procedencia:          | Ecuador   |
| Administración:       | Individual/colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador   |
| Significación:        | El cuestionario tiene 17 ítems divididos en dos dimensiones: dimensión actitud y operativa. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|-------------------|-------------------------|--|
| Desempeño laboral | actitud                 | Son recursos predispuestos a actuar, pensar y sentir con respecto a los objetos individuales e institucionales conducentes a un desempeño efectivo, distinguiéndose por: disciplina, reacción, cooperación, idea, responsabilidad, habilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de ejecución |
|                   | Operativa               | Las dimensiones operativas, son aquellas que se relacionan con la capacidad de realizar tareas con base en las acciones realizadas para alcanzar las metas; estas dimensiones incluyen el conocimiento, el trabajo en equipo, el liderazgo demostrado y el grado o nivel de los servicios prestados                            |



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el "CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral**

- Primera dimensión: actitud
- Objetivos de la Dimensión: conocer la actitud de los usuarios

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida.  | Le proporcionan atención rápida, segura y eficaz al momento que ingresa a su atención.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Se hace posible la evaluación inmediata de su condición física y mental.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Recopilan información sobre el problema que adolece hasta el momento que recibió el tratamiento.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Primeros auxilios | Le controlan los signos vitales antes de ser atendido.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Están atentos a los síntomas más notorios que podrían indicar el inicio de una condición crítica o establecer su diagnóstico.                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Las decisiones las toman rápidamente para proporcionar los primeros auxilios según sea necesario.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | La consulta es de inmediato con el médico que está más familiarizado con su estado de salud y el que estará involucrado en los procesos diagnósticos.        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Planificación     | Planifican su cuidado, organizan y supervisa su tratamiento médico hasta lograr la efectividad de este.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Reducen el estrés emocional causado por la naturaleza inesperada de su problema de salud.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                   | Lo instruyen a usted y a los miembros de su familia sobre cómo pueden ayudar a mejor su pronta recuperación y qué deben hacer para evitar futuros episodios. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: operativa
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Verificación de documentos de atención | Reúnen la información de afiliación necesaria y verifican la documentación de respaldo para garantizar su elegibilidad para recibir la atención. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan diversos procedimientos, como intubaciones, cuidado de heridas y administración de medicamentos, según las                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan la coordinación interna con otros servicios en el caso que sea hospitalizado.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Realizan visitas domiciliarias para llevar el control de su tratamiento.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Lo atienden en la hora programada de su cita.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Le brindan una adecuada orientación del tratamiento a recibir.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registros de enfermería                | Mantiene los registros de enfermería actualizados, incluida la historia clínica de cada uno de los pacientes.                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |

*Angelica Vergara B*

**Firma del evaluador**  
CEDULA: 1207502723

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **"CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS"**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |
|---|---|
| Nombre del juez:                              | Merino Morales Katherine Arlet  |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )                      Doctor ( )  |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( x )                      Social ( )<br>Educativa ( )                      Organizacional ( )  |
| Áreas de experiencia profesional:             | Coordinadora de la unidad de cuidados intensivos adulto del hospital Sullana – Perú.<br>Jefa de enfermeras clínica santa Rosa Sullana.<br>Jefa de escuela profesional enfermería instituto Santa Ursula.<br>Jefa de la unidad cuidados intensivos tiempos de covid. |
| Institución donde labora:                     | Hospital de Sullana – Perú  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años (x)   |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    | Si, conforma el grupo de investigación del instituto Santa Ursula.  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de atención a usuarios  |
| Autor:                | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto   |
| Procedencia:          | Ecuador  |
| Administración:       | Individual/colectiva   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador  |
| Significación:        | El cuestionario tiene 22 ítems divididos en 05 dimensiones:<br>Fiabilidad capacidad de respuesta Seguridad Empatía<br>Elementos tangibles. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|---------------------|-------------------------|--|
| Atención al usuario | Fiabilidad              | Se conceptualiza como la capacidad para realizar el servicio prestado de manera confiable y cuidadosa.   |
|                     | Capacidad de respuesta  | Se refiere al ritmo al que se presta el servicio a los usuarios. Asimismo, se refiere a la disposición de la organización para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, así como, su capacidad para cumplir con las obligaciones contractuales. |
|                     | Seguridad               | Las características de la atención que el usuario percibe como seguras y que están relacionadas con los conocimientos y habilidades de los profesionales   |
|                     | Empatía                 | Asociada a la percepción de los trabajadores sobre la atención personalizada de los usuarios. Es la voluntad de la organización de entregar cuidado y atención individualizada a sus clientes  |
|                     | Elementos tangibles     | Se refiere a las características tangibles de los materiales, el personal, el equipo y las instalaciones (Parasuraman et al.,1993).  |

**5. Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación, a usted le presento el "**CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS**". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| <b>Categoría</b>   | <b>Calificación</b>                                     | <b>Indicador</b>  |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento: ATENCIÓN A USUARIOS**

- Primera dimensión: fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: conocer la fiabilidad de los usuarios

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención inmediata | Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                    | El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida en todos los servicios | La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida                    | 4        | 3          | 4          |                                   |
|  | La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida                 | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la farmacia de emergencia fue rápida                       | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: conocer el nivel seguridad

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| compresión de su salud | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención                            | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron                            | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: empatía
- Objetivos de la Dimensión: conocer el nivel de empatía de los usuarios

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Empatía     | El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud      | 3        | 4          | 4          |                                   |
|             | Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad  | 4        | 3          | 4          |                                   |
|             | El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido | 4        | 4          | 4          |                                   |



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS**." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |                                 |                    |
|---|---------------------------------|--------------------|
| Nombre del juez:                              | Génesis Natali Díaz Ruíz        |                    |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )                  | Doctor ( )         |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( x )                   | Social ( )         |
|   | Educativa ( )                   | Organizacional ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Obstetricia                     |                    |
| Institución donde labora:                     | Centro médico Virgen del Carmen |                    |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( X )                | Más de 5 años ( )  |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    |                                 |                    |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de atención a usuarios  |
| Autor:                | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto   |
| Procedencia:          | Ecuador  |
| Administración:       | Individual/colectiva   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador  |
| Significación:        | El cuestionario tiene 22 ítems divididos en 05 dimensiones:<br>Fiabilidad capacidad de respuesta Seguridad Empatía<br>Elementos tangibles. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|---------------------|-------------------------|--|
| Atención al usuario | Fiabilidad              | Se conceptualiza como la capacidad para realizar el servicio prestado de manera confiable y cuidadosa.   |
|                     | Capacidad de respuesta  | Se refiere al ritmo al que se presta el servicio a los usuarios. Asimismo, se refiere a la disposición de la organización para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, así como, su capacidad para cumplir con las obligaciones contractuales. |
|                     | Seguridad               | Las características de la atención que el usuario percibe como seguras y que están relacionadas con los conocimientos y habilidades de los profesionales   |
|                     | Empatía                 | Asociada a la percepción de los trabajadores sobre la atención personalizada de los usuarios. Es la voluntad de la organización de entregar cuidado y atención individualizada a sus clientes  |
|                     | Elementos tangibles     | Se refiere a las características tangibles de los materiales, el personal, el equipo y las instalaciones (Parasuraman et al., 1993).   |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el "**CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS**". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento: ATENCIÓN A USUARIOS**

- Primera dimensión: fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: conocer la fiabilidad de los usuarios

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención inmediata | Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                    | El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida en todos los servicios | La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida                    | 4        | 3          | 4          |                                   |
|  | La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida                 | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la farmacia de emergencia fue rápida                       | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: conocer el nivel seguridad

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| compresión de su salud | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención                            | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron                            | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: empatía
- Objetivos de la Dimensión: conocer el nivel de empatía de los usuarios

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Empatía     | El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud      | 3        | 4          | 4          |                                   |
|             | Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad  | 4        | 3          | 4          |                                   |
|             | El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido | 4        | 4          | 4          |                                   |



|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  | El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado                                      | 4 | 4 | 4 |  |
|  | El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención | 4 | 4 | 4 |  |

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: medir los elementos tangibles

| Indicadores         | Item   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Ambientes adecuados | Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                     | La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes                                      | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                     | La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención                           | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                     | Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos  | 2        | 3          | 4          |                                   |
|                     | Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                     | La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes                                      | 4        | 4          | 4          |                                   |

*Gimenes Diaz R.*

**Firma del evaluador**  
CEDULA: 1207553106

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |                                  |                                  |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Nombre del juez:                              | Katherine Abigail Iza Monar      |                                  |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )                   | Doctor ( )                       |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( x )<br>Educativa ( )   | Social ( )<br>Organizacional ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Gineco/ Obstetricia              |                                  |
| Institución donde labora:                     | Consultorio Obstétrico Marianita |                                  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( X )                 | Más de 5 años ( )                |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    |                                  |                                  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de atención a usuarios  |
| Autor:                | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto   |
| Procedencia:          | Ecuador  |
| Administración:       | Individual/colectiva   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador  |
| Significación:        | El cuestionario tiene 22 ítems divididos en 05 dimensiones:<br>Fiabilidad capacidad de respuesta Seguridad Empatía<br>Elementos tangibles. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|---------------------|-------------------------|--|
| Atención al usuario | Fiabilidad              | Se conceptualiza como la capacidad para realizar el servicio prestado de manera confiable y cuidadosa.   |
|                     | Capacidad de respuesta  | Se refiere al ritmo al que se presta el servicio a los usuarios. Asimismo, se refiere a la disposición de la organización para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, así como, su capacidad para cumplir con las obligaciones contractuales. |
|                     | Seguridad               | Las características de la atención que el usuario percibe como seguras y que están relacionadas con los conocimientos y habilidades de los profesionales   |
|                     | Empatía                 | Asociada a la percepción de los trabajadores sobre la atención personalizada de los usuarios. Es la voluntad de la organización de entregar cuidado y atención individualizada a sus clientes  |
|                     | Elementos tangibles     | Se refiere a las características tangibles de los materiales, el personal, el equipo y las instalaciones (Parasuraman et al.,1993).  |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el "**CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS**". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento: ATENCIÓN A USUARIOS**

- Primera dimensión: **fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **conocer la fiabilidad de los usuarios**

| Indicadores        | Item  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención inmediata | Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                    | El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: **capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: **conocer la operatividad de la atención**

| Indicadores                            | Item  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida en todos los servicios | La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida                    | 4        | 3          | 4          |                                   |
|  | La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida                 | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la farmacia de emergencia fue rápida                       | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **conocer el nivel seguridad**

| Indicadores            | Item   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| compresión de su salud | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención                            | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron                            | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: **empatía**
- Objetivos de la Dimensión: **conocer el nivel de empatía de los usuarios**

| Indicadores | Item  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Empatía     | El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud      | 3        | 4          | 4          |                                   |
|             | Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad  | 4        | 3          | 4          |                                   |
|             | El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido | 4        | 4          | 4          |                                   |



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS”**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |
|---|---|
| Nombre del juez:                              | Ingrid Isabel Zambrano Romero   |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )                      Doctor ( )  |
| Área de formación académica:                  | Clinica ( x )                      Social ( )<br>Educativa ( )                      Organizacional ( )                          |
| Áreas de experiencia profesional:             | Desarrollo social   |
| Institución donde labora:                     | Prefectura de Los Ríos- Departamento de Desarrollo Social, en el área de proyectos sociales, coordinadora de atenciones médicas |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( X )<br>Más de 5 años ( )   |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    |   |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de atención a usuarios  |
| Autor:                | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto   |
| Procedencia:          | Ecuador  |
| Administración:       | Individual/colectiva   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador  |
| Significación:        | El cuestionario tiene 22 ítems divididos en 05 dimensiones:<br>Fiabilidad capacidad de respuesta Seguridad Empatía<br>Elementos tangibles. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|---------------------|-------------------------|--|
| Atención al usuario | Fiabilidad              | Se conceptualiza como la capacidad para realizar el servicio prestado de manera confiable y cuidadosa.   |
|                     | Capacidad de respuesta  | Se refiere al ritmo al que se presta el servicio a los usuarios. Asimismo, se refiere a la disposición de la organización para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, así como, su capacidad para cumplir con las obligaciones contractuales. |
|                     | Seguridad               | Las características de la atención que el usuario percibe como seguras y que están relacionadas con los conocimientos y habilidades de los profesionales   |
|                     | Empatía                 | Asociada a la percepción de los trabajadores sobre la atención personalizada de los usuarios. Es la voluntad de la organización de entregar cuidado y atención individualizada a sus clientes  |
|                     | Elementos tangibles     | Se refiere a las características tangibles de los materiales, el personal, el equipo y las instalaciones (Parasuraman et al.,1993).  |



**5. Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación, a usted le presento el "CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento: ATENCIÓN A USUARIOS**

- Primera dimensión: fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: conocer la fiabilidad de los usuarios

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención inmediata | Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                    | El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida en todos los servicios | La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida                    | 4        | 3          | 4          |                                   |
|  | La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida                 | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la farmacia de emergencia fue rápida                       | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: conocer el nivel seguridad

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| compresión de su salud | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención                            | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron                            | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: empatía
- Objetivos de la Dimensión: conocer el nivel de empatía de los usuarios

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Empatía     | El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud      | 3        | 4          | 4          |                                   |
|             | Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad  | 4        | 3          | 4          |                                   |
|             | El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido | 4        | 4          | 4          |                                   |

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |
|---|---|
| Nombre del juez:                              | Ingrid Isabel Zambrano Romero   |
| Grado profesional:                            | Maestría ( x )                      Doctor ( )  |
| Área de formación académica:                  | Clinica ( x )                      Social ( )<br>Educativa ( )                      Organizacional ( )                          |
| Áreas de experiencia profesional:             | Desarrollo social   |
| Institución donde labora:                     | Prefectura de Los Ríos- Departamento de Desarrollo Social, en el área de proyectos sociales, coordinadora de atenciones médicas |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( X )<br>Más de 5 años ( )   |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:    |   |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de atención a usuarios  |
| Autor:                | Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto   |
| Procedencia:          | Ecuador  |
| Administración:       | Individual/colectiva   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | En un Hospital de Ecuador  |
| Significación:        | El cuestionario tiene 22 ítems divididos en 05 dimensiones: Fiabilidad capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles. Las respuestas son en escala de Likert. |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|---------------------|-------------------------|--|
| Atención al usuario | Fiabilidad              | Se conceptualiza como la capacidad para realizar el servicio prestado de manera confiable y cuidadosa.   |
|                     | Capacidad de respuesta  | Se refiere al ritmo al que se presta el servicio a los usuarios. Asimismo, se refiere a la disposición de la organización para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, así como, su capacidad para cumplir con las obligaciones contractuales. |
|                     | Seguridad               | Las características de la atención que el usuario percibe como seguras y que están relacionadas con los conocimientos y habilidades de los profesionales   |
|                     | Empatía                 | Asociada a la percepción de los trabajadores sobre la atención personalizada de los usuarios. Es la voluntad de la organización de entregar cuidado y atención individualizada a sus clientes  |
|                     | Elementos tangibles     | Se refiere a las características tangibles de los materiales, el personal, el equipo y las instalaciones (Parasuraman et al., 1993).   |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el **"CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS"**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.        | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento: ATENCIÓN A USUARIOS**

- Primera dimensión: fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: conocer la fiabilidad de los usuarios

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención inmediata | Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                    | El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: conocer la operatividad de la atención

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención rápida en todos los servicios | La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida                    | 4        | 3          | 4          |                                   |
|  | La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida                 | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | La atención en la farmacia de emergencia fue rápida                       | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: conocer el nivel seguridad

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| compresión de su salud | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención                            | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron                            | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: empatía
- Objetivos de la Dimensión: conocer el nivel de empatía de los usuarios

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Empatía     | El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud      | 3        | 4          | 4          |                                   |
|             | Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad  | 4        | 3          | 4          |                                   |
|             | El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido | 4        | 4          | 4          |                                   |

# V de Aiken

Cuestionario de desempeño laboral

| Dimensiones   | N° | Claridad |        |        |        |        | Prom | V Aiken | Coherencia |        |        |        |        | Prom | V Aiken | Relevancia |        |        |        |        | Prom | V Aiken | Prom. Global | V Aiken |      |
|---------------|----|----------|--------|--------|--------|--------|------|---------|------------|--------|--------|--------|--------|------|---------|------------|--------|--------|--------|--------|------|---------|--------------|---------|------|
|               |    | Juez 1   | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 |      |         | Juez 1     | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 |      |         | Juez 1     | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 |      |         |              |         |      |
| Dimensión N°1 | 1  | 3        | 4      | 4      | 4      | 4      | 3.8  | 0.9     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.93    | 0.98 |
|               | 2  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 3          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 3.8     | 0.9        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.93    | 0.98 |
|               | 3  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|               | 4  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 3          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 3.8     | 0.9        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.93    | 0.98 |
|               | 5  | 3        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 3.8     | 0.9        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.93    | 0.98 |
|               | 6  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4       | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|               | 7  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4       | 1.0        | 3      | 4      | 4      | 4      | 4    | 3.8     | 0.9        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.93    | 0.98 |
|               | 8  | 3        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 3.8     | 0.9        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.93    | 0.98 |
|               | 9  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4       | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|               | 10 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4       | 1.0        | 3      | 4      | 4      | 4      | 4    | 3.8     | 0.9        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.93    | 0.98 |
| Dimensión N°2 | 11 | 3        | 3      | 3      | 3      | 4      | 3.2  | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 3.73         | 0.91    |      |
|               | 12 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|               | 13 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|               | 14 | 3        | 3      | 3      | 3      | 4      | 3.2  | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.73    | 0.91 |
|               | 15 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|               | 16 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|               | 17 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|               |    |          |        |        |        |        | 3.87 | 0.96    |            |        |        |        |        |      | 3.95    | 0.98       |        |        |        |        |      | 4.00    | 1.00         | 3.94    | 0.98 |

Fórmula V Aiken

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

Tomado de:  
Penfiel, R. D. y Giacobbi, P.R. (2004). Applying a score confidence interval to Aiken's item content-relevance index. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 8 (4), 213-225.

Leyenda

$\bar{X}$  : Promedio de las calificaciones de los jueces  
l : Valor mínimo en la escala de calificación del instrumento  
K : Rango (diferencia entre el valor máximo y mínimo de la escala de calificación)

Escala de calificación

- 1 : No cumple con criterio
- 2 : Bajo nivel
- 3 : Moderado nivel
- 4 : Alto nivel

Otros datos

Número de jueces 5

Rango (K) = (4 - 1) 3

El instrumento tiene **muy buena** validez (V = 0,98), dado que existe concordancia favorable en la validación realizada por los jueces.

Conclusión

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

| Dim | N° | Claridad |        |        |        |        | Prom | V Aiken | Coherencia |        |        |        |        | Prom | V Aiken | Relevancia |        |        |        |        | Prom | V Aiken | Prom. Global | V Aiken |      |
|-----|----|----------|--------|--------|--------|--------|------|---------|------------|--------|--------|--------|--------|------|---------|------------|--------|--------|--------|--------|------|---------|--------------|---------|------|
|     |    | Juez 1   | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 |      |         | Juez 1     | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 |      |         | Juez 1     | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 |      |         |              |         |      |
| D1  | 1  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 2  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 3  | 3        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3    | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 3.67         | 0.89    |      |
|     | 4  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
| D2  | 5  | 3        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3    | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 3.67         | 0.89    |      |
|     | 6  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 7  | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 3          | 3      | 3      | 3      | 3      | 3.0  | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 3.67         | 0.89    |      |
|     | 8  | 3        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3    | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.67    | 0.89 |
|     | 9  | 3        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3    | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 3.67    | 0.89 |
| D3  | 10 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 11 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 12 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
| D4  | 13 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 14 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 3          | 3      | 3      | 3      | 3      | 3.0  | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 3.67         | 0.89    |      |
|     | 15 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 16 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|     | 17 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|     | 18 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
| D5  | 19 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 20 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 3          | 3      | 3      | 3      | 3      | 3.0  | 0.7     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 3.67         | 0.89    |      |
|     | 21 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4.0  | 1.0     | 4.00         | 1.00    |      |
|     | 22 | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 1.0     | 4          | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4    | 4.0     | 1.0          | 4.00    | 1.00 |
|     |    |          |        |        |        |        | 3.82 | 0.94    |            |        |        |        |        |      | 3.86    | 0.95       |        |        |        |        |      | 4.00    | 1.00         | 3.89    | 0.96 |

El instrumento tiene **muy buena** validez (V = 0,96), dado que existe concordancia favorable en la validación realizada por los jueces.

Conclusión

## Confiabilidad del cuestionario del desempeño laboral

### Estadísticas de fiabilidad

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,811             | 17             |

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|-----|--|--|--|---|
| P1  | 53,30  | 50,456   | ,193   | ,891  |
| P2  | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |
| P3  | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |
| P4  | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |
| P5  | 53,40  | 52,489   | -,079  | ,901  |
| P6  | 53,80  | 49,511   | ,237   | ,891  |
| P7  | 53,70  | 47,344   | ,337   | ,891  |
| P8  | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |
| P9  | 53,30  | 51,344   | ,074   | ,893  |
| P10 | 53,40  | 52,489   | -,079  | ,901  |
| P11 | 53,80  | 49,511   | ,237   | ,891  |
| P12 | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |
| P13 | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |
| P14 | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |
| P15 | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |
| P16 | 53,30  | 51,344   | ,074   | ,893  |
| P17 | 53,30  | 45,789   | ,857   | ,874  |

## Confiabilidad del cuestionario de atención a usuarios

### Estadísticas de fiabilidad

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,889             | 22             |

|     | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|---|--|---|
| P1  | 50,456  | ,193                                     | ,891  |
| P2  | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P3  | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P4  | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P5  | 52,489  | -,079                                    | ,901  |
| P6  | 49,511  | ,237                                     | ,891  |
| P7  | 47,344  | ,337                                     | ,891  |
| P8  | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P9  | 51,344  | ,074                                     | ,893  |
| P10 | 52,489  | -,079                                    | ,901  |
| P11 | 49,511  | ,237                                     | ,891  |
| P12 | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P13 | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P14 | 51,344  | ,074                                     | ,893  |
| P15 | 52,489  | -,079                                    | ,901  |
| P16 | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P17 | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P18 | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P19 | 51,344  | ,074                                     | ,893  |
| P20 | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P21 | 45,789  | ,857                                     | ,874  |
| P22 | 45,789  | ,857                                     | ,874  |



## Anexo 4: Modelo del consentimiento informado UCV

### Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023**

Investigador (a) (es): Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador**, cuyo objetivo es: **Determinar la relación entre el desempeño laboral y atención a usuarios de un Hospital Ecuador, 2023**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Universidad César Vallejo del campus PIURA, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: **Hospital General Dr. Marco V. Iza**

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

En un Hospital la queja los pacientes son frecuentes por: un mal servicio, citas médicas siempre son insuficientes, el personal que atiende no se encuentra capacitado y casi siempre con una aptitud negativa al paciente al no estar dispuestos a orientarlos o absolver sus dudas.

De su parte los equipos utilizados en atenciones especializadas son desfazados, están averiados que redundan en perjuicio a los procesos de atención a los pacientes.

La infraestructura del Hospital es antigua, sin accesos debidamente señalizados, sin rampas que faciliten el ingreso de camillas o la circulación de personas con deficiencias motoras que hacen uso de sillas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador

(a) (es) (Apellidos y Nombres) Cáceres Ipiales, Abraham Ernesto. email:

[ernesto\\_caceresi@yahoo.com](mailto:ernesto_caceresi@yahoo.com), y Docente asesor: Mg. Vélez Sancarranco, Miguel Alberto.

### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

..... Fecha y hora:  
.....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

# Autorización institucional



Ministerio de Salud Pública  
Hospital General Marco Vinicio Iza - Salud  
Dirección Estratégico

Oficio Nro. MSP-CZ1-HMVI-DEH-2023-0191

Nueva Loja, 15 de febrero de 2023

**Asunto:** RESPUESTA: Solicitan Autorización para realizar trabajo universitario.

Doctor  
Abraham Ernesto Cáceres IpiALES  
En su Despacho

De mi consideración:

Saludos cordiales, por medio de la presente me permito dar respuesta a lo solicitado por Sr. Dr. ABRAHAM ERNESTO CACERES IPIALES con CI: 1801923143 a través de documento Oficio S/N de fecha 06 de febrero 2023, para lo cual cito la parte pertinente:

*" (...) es mi anhelo desarrollar un trabajo investigativo respecto a uno de los factores más importantes y desproporcionalmente cuestionados como es la Calidad de la Atención y prestación de los servicios de salud en áreas críticas como emergencia y hospitalización, por lo que solicito comedidamente señor Director, se digne autorizarme- realizar dicho trabajo académico e investigativo en dicha Unidad de Salud de Segundo Nivel, facilitándome la información técnica del caso por intermedio de los diferentes entes administrativos como gestión de Talento Humano, Calidad, Estadística, Atención al Usuario, Calidad, etc., cuyos resultados los compartiré con su autoridad como un instrumento de gestión que permita aportar en el desarrollo de nuestra Casa de Salud."*

Según lo manifiesto por el Dr. Abraham Cáceres, el trabajo de investigación académica, tiene características de ser un estudio del tipo observacional no experimental, por lo que se AUTORIZA, en primera instancia, la realización del trabajo de investigación, reservándonos el derecho de revisar en una instancia posterior el proyecto de investigación una vez que el mismo haya sido autorizado por la institución de educación superior en la cual está realizando los estudios de cuarto nivel.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Documento firmado electrónicamente

Dr. Byron Marcelo Borja García  
**DIRECTOR HOSPITAL GENERAL MARCO VINICIO IZA ENCARGADO HMVI - SALUD**

Referencias:  
- MSP-CZ1-HMVI-GAU-2023-0145-E

Anexos:  
- doc015194202302061446350687185001675714322.pdf

Copia:  
Señor Magíster  
Carlos Alberto Burneo Rosales  
Coordinador de la Gestión de Docencia e Investigación HMVI - Salud

Dirección: Av. Quito Km. 4 ½ Margen Izq. Lot. Zoila Jaramillo.  
Código postal: 210201 / Lago Agrio - Ecuador. Teléfono: 593 (6) 3700-870 / 871 Ext 4000  
[www.hmvi.gob.ec](http://www.hmvi.gob.ec)

Documento firmado electrónicamente por Quique



**Oficio Nro. MSP-CZI-HMVI-DEH-2023-0191**

**Nueva Loja, 15 de febrero de 2023**

cb



BYRON MARCELO BORJA  
GARCIA

**Dirección:** Av. Quito Km. 4 ½ Margen Izq. Lot. Zoila Jaramillo.  
**Código postal:** 210201 / Lago Agrio - Ecuador. **Teléfono:** 593 (6) 3700-870 / 871 Ext 4000  
[www.hmvi.gob.ec](http://www.hmvi.gob.ec)

Documento firmado electrónicamente por Quijux



República  
del Ecuador

2/2

# Base de datos

| CONDENSADO : CUESTIONARIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS =100 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PREGUNTAS   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Nº  | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
| 1   | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 2   | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 3   | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   |
| 4   | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 5   | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 6   | 1  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   |
| 7   | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 8   | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 9   | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 10  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 11  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   |
| 12  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 13  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   |
| 14  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 15  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   |
| 16  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| 17  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 18  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 19  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 20  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 21  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   |
| 22  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| 23  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 24  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 25  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 26  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   |
| 27  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   |
| 28  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   |
| 29  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   |
| 30  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   |
| 31  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   |
| 32  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 33  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 34  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 35  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 36  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| 37  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 38  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 39  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 40  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 41  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 42  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 43  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 44  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 45  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 46  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 47  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 48  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 49  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 50  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 51  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 52  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 53  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   |
| 54  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 55  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 56  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 57  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 58  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   |
| 59  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 60  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 61  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   |
| 62  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 63  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 64  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 65  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 66  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 67  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   |
| 68  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 69  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 70  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 71  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 72  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 73  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 74  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 75  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 76  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 77  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 78  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 79  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 80  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 81  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 82  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 83  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 84  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3   | 3   | 3   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

**CONFIABILIDAD : CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

**PREGUNTAS**

| Nº  | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 2   | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 3   | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   |
| 4   | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 5   | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 6   | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 7   | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 8   | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 9   | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 10  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 11  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 12  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 13  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 14  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 15  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   |
| 16  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 17  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   |
| 18  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 19  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   |
| 20  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 21  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 22  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 23  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 24  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 25  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   |
| 26  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   |
| 27  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 28  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 29  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   |
| 30  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 31  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   |
| 32  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 33  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 34  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   |
| 35  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   |
| 36  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 37  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   |
| 38  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 38  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 40  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   |
| 41  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   |
| 42  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 43  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 45  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 46  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 47  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 48  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 49  | 1  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 2   |
| 50  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 51  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 52  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 53  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 54  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 55  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| 56  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 57  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 58  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 59  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 60  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 61  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 62  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 63  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 64  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 65  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   |
| 66  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 67  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   |
| 68  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 69  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   |
| 70  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3   |
| 70  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 71  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 72  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 73  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 74  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 75  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 76  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 77  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 78  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 79  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 80  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 81  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 82  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   |
| 83  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   |
| 84  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 85  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 86  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 87  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 88  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 89  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   |
| 90  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 91  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   |
| 92  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 93  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 94  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 95  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 3   |
| 96  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   |
| 97  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 3   |
| 98  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 99  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 100 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   |