



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la
empresa veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de
Carabayllo, año 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. Mateo Eufrazio, Braulio

ASESOR:

Dr. Quispe Ichpas, Rubén

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

PERÚ - 2018

Página del jurado

Presidente

Dra. Flores Castañeda, Rosalynn

Secretario

Dr. Hidalgo Torres, Luis Alexis

Vocal

Dr. Quispe Ichpas, Rubén

Dedicatoria

A mi familia, en especial a mi hijo Dylan que él, es más pequeño me da fuerzas para luchar, por apoyo incondicional.

A mis hijos mayores, por brindarme palabras de aliento para seguir adelante y acompañarme en mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios por iluminar mi camino.

A mis profesores de la Escuela Posgrado de la Universidad César Vallejo, que me impartieron sus conocimientos para mi superación profesional.

A todas las personas que me apoyaron para la culminación de mi tesis.

A lo más importante en mi vida, mis hijos. Mayores y menores que siempre me acompañan para superarme y darle ejemplo a ellos.

Declaración de autoría

Yo, Eufrazio Mateo, Braulio, con DNI N° 08519787, estudiante de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado “Desempeño Laboral y Satisfacción del Usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabayllo, 2017”, elaborado para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios De encontrar uso de material intelectual ajeno y sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, marzo del 2017

Eufrazio Mateo, Braulio
DNI 08519787,

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado “Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabayllo, 2017”. El documento consta de ocho capítulos que a continuación se detallan:

En el capítulo I, Se hace referencia a la introducción en el cual se expone antecedentes, marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal y contextualización; el capítulo II, desarrolla el problema de investigación, aproximación temática, formulación del problema de investigación, justificación, relevancia, contribución, Objetivos: general, específicos e hipótesis; el capítulo III, comprende: metodología, tipo de estudio, diseño, escenario de estudio, caracterización de sujetos, trayectoria metodológica, técnicas e Instrumentos de recolección de datos, tratamiento de la información, Mapeamiento y rigor científico; capítulo IV, presenta los resultados; en el capítulo V, se presenta la discusión de resultados; el capítulo VI, se describen las conclusiones a las cuales se ha llegado en este trabajo de investigación; capítulo VII, da a conocer las recomendaciones; el capítulo VIII, se consigna las referencias bibliográficas usadas en la investigación y finalmente los anexos.

Espero, señores miembros del jurado, que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice de contenido

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tabla	ix
Lista de figura	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Trabajos previos Internacionales	16
1.2.2 Trabajos previos nacionales	19
1.3 Marco teórico referencial	24
1.3.1 Desempeño laboral	24
1.3.2 Satisfacción de usuarios	30
1.4 Marco espacial	38
1.5 Marco temporal	38
1.6 Contextualización	38
II. Problema	
2.1 Aproximación temática	41
2.2 Formulación del problema	42
2.2.1 Problema general	42
2.2.2 Problemas específicos	42
2.3 Justificación	43
2.4 Relevancia	43
2.5 Contribución	44
2.6 Objetivos	44
2.6.1 Objetivo general	44

2.6.2	Objetivos específicos	44
2.7	Hipótesis	45
2.7.1	Hipótesis general	45
2.7.2	Hipótesis específico	45
III.	Marco metodológico	
3.1	Metodología	47
3.2	Tipo de estudio	47
3.3	Diseño	48
3.4	Escenario de estudio	48
3.5	Caracterización de sujetos	48
3.6	Trayectoria metodológica	49
3.7	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	50
3.8	Tratamiento de la información	51
3.9	Mapeamiento	51
3.10	Rigor Científico	52
IV.	Resultados	
4.1.	Descripción de resultados	54
V.	Discusión	
5.1.	Discusión de resultados	71
VI.	Conclusiones	
6.1	Conclusiones	75
VII.	Recomendaciones	
7.1	Recomendaciones	78
VIII.	Referencias bibliográficas	
	Bibliografía	80
	Anexos	
	Anexo A: Matriz de consistencia. Matriz de categorización	
	Anexo B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.	
	Anexo C: Instrumento de recolección de datos	
	Anexo D: Carta de consentimiento informado	
	Anexo E: Formato de validación de instrumento	
	Anexo F: Artículo de investigación	
	Anexo G: Transcripción de entrevistas	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1	25
Tabla 2	36
Tabla 3	39
Tabla 4	51
Tabla 5	52
Tabla 6	56
Tabla 7	57
Tabla 8	58
Tabla 9	59
Tabla 10	60
Tabla 11	61
Tabla 12	61
Tabla 13	63
Tabla 14	64
Tabla 15	65
Tabla 16	65
Tabla 17	66
Tabla 18	67
Tabla 19	69

Índice de figuras

	Página
Figura 1	27
Figura 2	28
Figura 3	29
Figura 4	37
Figura 5	49
Figura 6	51
Figura 7	52

Resumen

El presente trabajo de investigación “desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabayllo, 2017”, tuvo como objetivo, Establecer el impacto del desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabayllo, 2017; se planteó el problema siguiente ¿Qué impacto tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria? Se utilizó el método cualitativo, tipo de estudio descriptivo y de diseño estudio de caso. La muestra conformada por dos grupos de estudio 9 trabajadores y 5 usuarios, seleccionados intencionalmente. Se hizo uso de la técnica, la entrevista, para ello se elaboró dos guías de entrevista, una para trabajadores y otra para usuarios, validada por juicio de expertos. El estudio arribó al siguiente resultado. El desempeño laboral de los trabajadores impacta positivamente en la satisfacción de los usuarios de la empresa veterinaria San Mateo SAC.

Palabras clave: Desempeño laboral y satisfacción del usuario

Abstract

The present work of investigation "labor performance and satisfaction of the user in the veterinary company San Mateo SAC district of Carabayllo, 2017", had like objective, To establish the impact of the labor performance of the workers in the satisfaction of the user in the veterinary company San Mateo SAC district of Carabayllo, 2017; The following problem was raised: What impact does the work performance of workers have on user satisfaction in the veterinary company? We used the qualitative method, type of descriptive study and case study design. The sample consists of two study groups 9 workers and 5 users, selected intentionally. The technique was used, the interview, for which two interview guides were drawn up, one for workers and another for users, validated by expert judgment. The study arrived at the following result. The work performance of the workers has a positive impact on the satisfaction of the users of the veterinary company San Mateo SAC.

Keywords: Work performance and user satisfaction

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En la actualidad a nivel nacional e internacional, el clima organizacional tiene una amplia relevancia cada vez en el mundo globalizado, hay más competencias y se convierte en factores diferenciadores, puede ser exitosos o mantenerse sin proyección, el mundo empresarial va creciendo y se van implementando en marketing, para consolidar un buen clima organizacional, que permite al colaborador demostrar sus habilidades, capacidades intelectuales, destreza, empatía, comunicaciones interpersonales, todo ello contribuye para el logro de los objetivos en una empresa. Los gerentes toman mucha importancia para el buen clima laboral en una empresa sea privado o pública, se debe trazar una meta y contribuir para lograr los objetivos. La preocupación principal en algunas organizaciones públicas o privadas se ha limitado a la administración de planillas del colaborador, todavía en algunas empresas funciona bajo este enfoque deficiente. En la actualidad este enfoque ha cambiado a nivel nacional e internacional, pues el ser humano necesita cambiar y adecuarse para su desenvolvimiento, esto muestra el éxito o el fracaso en las empresas, depende del grado de percepción de los colaboradores con respecto a su rendimiento e identificarse con la empresa, para lograr todo ello se debe tener todas las condiciones necesarias, para llevar a cabo su rendimiento laboral, por lo cual el clima organizacional o institucional se convierte en un aspecto observacional, el éxito de las empresas o instituciones en gran medida depende del talento humano en el logro de sus objetivos, de esta manera el clima organizacional empresarial, se convierte en socio estratégico en todas las áreas de la organización. Con respecto al desempeño laboral en la empresa veterinaria San Mateo SAC se presenta los siguientes problemas:

Primero, la infraestructura de la empresa presenta ambientes de trabajo poco óptimo para brindar un buen servicio a los usuarios, y la iluminación del centro veterinario hay que mejorar, las paredes deben ser pintadas de un color atractivo para el confort e imagen de la empresa.

Segundo, la comunicación del equipo de colaboradores del centro veterinario no es muy fluida, es vertical, sobre todo de los antiguos, de los

médicos veterinarios eso hace que la comunicación es limitado el intercambio con los otros colaboradores, interfiriendo el clima laboral en la empresa veterinaria.

Tercero, en la productividad laboral en la eficiencia y en la eficacia de los colaboradores de la empresa se percibe que no es óptimo, eso presenta el reflejo un poco negativo en la empresa veterinaria que no llega a cumplir con las expectativas esperado por los usuarios o clientes.

Cuarto, en la actualidad el clima laboral tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa veterinaria San Mateo SAC, sin embargo, va depender del desarrollo que se puede dar en la empresa esto implica dar condiciones necesarias a los colaboradores

Quinto, se observa la poca motivación al atender a los clientes o usuarios en algunos colaboradores por lo cual hubo pequeñas quejas hacia los directivos pero con crítica constructiva se va mejorando para satisfacer a nuestros clientes fieles, con la identificación y dar lo mejor en el desempeño de sus funciones de cada colaborador.

En conclusión, el inadecuado ambiente genera que el desempeño de los trabajadores no es óptimo, esto a veces generó que la empresa veterinaria no estuvo satisfaciendo sus necesidades a los clientes o usuarios en la zona de Carabaylo, el desempeño de sus colaboradores falta un buen clima laboral, mejorar los ambientes, adquirir equipos modernos para los médicos veterinarios y técnicos para brindar un buen servicio a los usuarios en la empresa veterinaria San Mateo SAC.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales.

Reyna, Campos, y Martínez (2015) desarrollaron la tesis, *titulada: El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V, en la Universidad de Guadalajara*. Cuyo objetivo fue determinar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V, en la Universidad de La investigación fue cualitativa, tipo exploratorio y diseño descriptivo, la muestra estuvo constituida por 30 sujetos a los cuales se le aplicó una entrevista y una encuesta. Arribaron a resultados que indican, que los valores tienen una influencia en el comportamiento del personal; el espacio es vital para el desempeño de las funciones, así como la limpieza, la manera como se interacciona, la presentación e indumentaria debe ser acorde al negocio. Concluyeron que existe impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral (p. 10 y 29).

En el estudio descrito, la cultura organizacional impacta en el desempeño de los colaboradores. Rebela que el espacio, la infraestructura es considerado como vital por los colaboradores, así como el orden la limpieza de las instalaciones donde desempeña sus labores, otro punto importante, sería las relaciones interpersonales entre colaboradores y también con los superiores, además de la presentación, debería estar vestido de modo correcto, por ello es importante el uso de uniformes que representan a la organización y que constituye parte de la marca.

Rocha, Álvarez, Ballarre, Puig, Delgado, y Oduardo (2015) en artículo científico *titulado Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza"*. Planearon como objetivo, evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y prestadores de servicios en relación con la atención recibida. Investigación descriptiva transversal, la muestra estaba conformada por 40 ancianos internos y 30 trabajadores de la institución. A quienes se les aplicó el cuestionario de satisfacción de usuarios.

Los resultados obtenidos mostraron insatisfacción por la falta de privacidad en la atención y falta de tratamiento en los problemas individuales de los usuarios (p. 496).

El estudio precedente nos muestra la importancia de brindar un servicio personalizado y de modo privado a cada usuario, hacer que el usuario se sienta importante y que se involucren en la solución de su problema o necesidad. Cada usuario espera ser atendido con trato amable que se le preste atención al punto de que sus cosas se traten de modo confidencial, para eso requieren privacidad con ello se sienten más en confianza, al punto de sentirse importantes.

Soriano, Flores, y Rodríguez (2014) realizaron el estudio *titulado: Impacto de la motivación en el desempeño laboral, en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras*. Se planteó determinar como la motivación impacta en el desempeño laboral de los empleados. investigación cualitativa, de tipo descriptiva, transversal y diseño exploratorio, con una muestra de 5 empleados de la institución financiera Bac Honduras, agencia Torre Bac, a los cuales se le aplicó una entrevista, y llegó a la siguiente conclusión: existe influencia entre la motivación y el desempeño laboral. Entre las motivaciones se encuentran las bonificaciones por metas alcanzadas de forma no coercitiva, en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras (pp. 4 - 45).

En el estudio antes mencionado resalta la importancia de mantener al personal motivado, resaltando a las bonificaciones como motivadores. Sin embargo, para mantener los niveles de motivación es importante considerar los reconocimientos económicos y también los que no deparar gastos financieros como los emocionales, las felicitaciones a nivel personal por el desempeño, por creatividad, iniciativa, innovación; bien sea verbales o escritos.

Carrión (2013) en tesis titulada, *Medición de la relación que existe entre el nivel del servicio al cliente y la fidelidad de este a su proveedor habitual del servicio. Planteó el objetivo de convertirse en una guía útil respecto al nivel de servicio al cliente y el nivel de fidelidad actual del cliente para los emprendedores*

del rubro. Investigación cuantitativa de tipo correlacional, contó con una muestra de 138 clientes, a los cuales se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Llegando a conclusiones que están muy relacionado la calificación del servicio con el tiempo de ser cliente; además, que brindar un excelente servicio al cliente es vital para la permanencia y el crecimiento de cualquier tipo de negocio; realizar de forma periódica el servicio a nivel interno y en relación la competencia. La utilidad radica en que se convertirá en una guía para los emprendedores (pp. 4 y 88)

Carrión, concluyó que el usuario que tiene más tiempo recibiendo o demandando los servicios, tiende a percibir mayor satisfacción, se convierte en el cliente referente, ayuda con la publicidad, recomendando a sus amistades, familiares el servicio que está recibiendo. Por ello es importante tener en cuenta que los clientes nuevos deben recibir igual calidad de atención que cualquier usuario preferente o constante, porque muchos de ellos habrán sido recomendados por los usuarios que ya están gozando del servicio y ya tienen una expectativa a ser llenada.

Sánchez (2012) Desarrollo la tesis, titulada: *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León, en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México*. Planteó determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones infraestructura, trato personal, tiempo de espera, tiempo de consulta y accesibilidad. Investigación de tipo analítico descriptivo y transversal, para el recojo de datos se empleó una encuesta acomodada del programa SICALIDAD de 28 ítems, validada por expertos, la muestra fue compuesta por 246 usuarios, analizada mediante la estadística descriptiva. Los resultados encontrados. La iluminación, la temperatura, el mobiliario, la limpieza están asociadas a la satisfacción del usuario. El tiempo de espera para ser atendido no resultó estar asociada a la satisfacción del usuario (p.1).

El estudio anterior buscó evaluar la satisfacción del usuario externo. Encontrando que el buen trato produce satisfacción en los usuarios, otro aspecto importante del estudio es la percepción de tiempo de espera, catalogado por los usuarios como un tiempo corto, quiere decir que no esperaban mucho para ser atendidos; por otro lado, destacan el tiempo que duró la atención del profesional, considerada tiempo promedio. En general el trato amable, cortés, respetuoso, además, de una atención con tiempos de espera moderada y más importante aún, el tiempo que el profesional dedica a la atención del usuario, el interés que este muestre por ayudarlo a solucionar su problema, producir en el usuario la percepción que se está poniendo en su lugar, ejerciendo una comunicación de ida y vuelta con el usuario, despejando todas sus dudas y generando la confianza que se le ha brindado lo mejor. Estos hechos colaborarían en que el paciente se sienta más satisfecho.

1.2.2 Trabajos previos nacionales.

Inca (2015) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015*, planteó que la calidad en los servicios en las instituciones del sector público y en el sector privado ha sido cuestionada. En el caso del sector público, por ejemplo, el servicio que brinda la Municipalidad de Pachuca ha sido cuestionado reiteradas veces. El objetivo de su trabajo de investigación fue determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Pachuca. Dicho trabajo está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a dicha municipalidad con más frecuencia (población comprendida de edades entre 25 a 44 años), de la cual se tomó una muestra poblacional de 339 usuarios. Con ello, resaltó la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

En dicho trabajo de investigación, se mostró una preocupación real por el bienestar de dichos usuarios con el objeto de lograr el incremento del nivel de satisfacción y confianza en el servicio de urgencias. En las encuestas realizadas se aplicó la escala de Likert y los cuestionarios se realizaron a personas comprendidas entre 25 a 44 años. Con la aplicación de encuestas y la respectiva

tabulación de datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, determinaron que existe una correlación positiva moderada entre variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Lo anterior arroja a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios en dicha municipalidad. En consecuencia, el tipo de investigación resulta sustantiva, pues trata de responder problemas teóricos y sustantivos; en ese sentido, está orientada a describir, predecir o retrodecir la realidad. (pp. 15, 17).

Urbina (2015) realizó la tesis titulada: *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Ave Fénix S.A.C, Guadalupe, 2015*. Su objetivo fue conocer cuál es la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios. Utilizó el diseño descriptivo transeccional. Para la recolección de datos utilizó la encuesta a una muestra representativa de 277 usuarios de una población de 2000 clientes. Encontrando que la calidad de servicio brindado es regular, que no existe una buena comunicación verbal del personal con el cliente, el trato que brindan al usuario no es cordial ni amable; el personal no se encuentra dispuesto a brindar la solución por falta de capacidades. Por otro lado, las personas de recepción no son amables cuando atienden por teléfono, el área de espera no es adecuada, no brinda las comodidades, tampoco cuenta con la respectiva seguridad dentro del establecimiento. Permitirá conocer el grado de satisfacción de los usuarios y con ello intervenir para modificar la conducta de los trabajadores en pro de una mejor atención y satisfacción de los usuarios. (p. 4, 18, 90).

En el estudio realizado por Urbina, pone en evidencia la importancia de la comunicación, los trabajadores deben ser capacitados en los estilos de comunicación que ayuden para mejorar la atención al cliente, además revela que el personal no está dispuesto en parte porque no está capacitado, o en otros casos puede darse porque no se siente lo suficientemente motivado y para ello también debe intervenir, además también encontró que el personal no es amable, no es cordial, con los usuarios, sumado a que los espacios en donde se brinda atención y los lugares de espera no son lo suficientemente cómodos, por otro lado la seguridad, los usuarios no se sienten seguros. Todos esos elementos

contribuyen a que el usuario no se sienta satisfecho. Hay elementos que si se pueden intervenir y en general para este tipo de casos se debe empezar por lo que está más en el control con capacitaciones para motivar, empezando por el reconocimiento a sus mejores competencias.

Huerta (2015) realizó el estudio *titulado: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*. Planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. Investigación cualitativa transversal, la recolección de datos fue realizada mediante una encuesta para medir la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. Con una muestra elegida a conveniencia conformada por 77 usuarios. Se arribó a los resultados siguientes: el 92 % de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención brindada; las dimensiones de fiabilidad, seguridad empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF, resultaron con más del 80 % de usuarios satisfechos. Sin embargo, la dimensión capacidad de respuesta resultó con alta insatisfacción. Concluyeron, que el nivel de satisfacción de los usuarios llegó al 92 %. Y la insatisfacción estuvo centrada en áreas que carecían de limpieza y comodidad durante el servicio. El estudio permitiría tener una visión clara sobre lo que está pasando con la atención brindada a los usuarios y de allí plantear soluciones (p. 7)

El estudio precedente nos muestra que la calidad de servicio brindado se relaciona en alto porcentaje con la satisfacción del usuario. Sin embargo, la dimensión capacidad de respuesta que tiene que ver con la prontitud de ser atendido y el tiempo que se toma el profesional a brindar la atención es la que recibe mayor insatisfacción, además de la comodidad de los ambientes y la limpieza percibida por los usuarios. Por tanto, para llegar a satisfacer a los usuarios dependerá mucho de qué tan altas son sus expectativas y que aspectos o dimensiones son las que considera más importantes. Ya que existe usuarios que sacrifican comodidad, tiempo de espera por una atención personalizada, de calidad mientras recibe la atención, mostrándose seguro, confiado del servicio o

producto recibido, más si se trata de su salud o la salud de su familia o de un ser que estima mucho.

Díaz (2014) realizó la tesis *titulada: Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud. Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca 2014, en la Universidad Nacional de Cajamarca*. Tuvo como objetivo determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Es de tipo descriptivo, no experimental, con diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 368 usuarios externos que acudieron al Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca. Se utilizó la encuesta elaborada y validada por Parasuraman en 1988 y adecuados en el 2011 por el Ministerio de Salud para medir satisfacción de los usuarios externos en distintos servicios que los resultados encontrados muestran que el 68,2% usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el hospital. En cuanto a las características del usuario externo se encontró que el 48,4% estaban comprendido entre las edades de 30 a 59 años de edad, la gran mayoría son mujeres el 61,1%, son casadas el 41,3% un grado de instrucción primaria el 36,4% y ocupación ama de casa el 49,2%. Se concluye que los usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida por el personal de salud. Asimismo las respuestas de satisfacción del usuario externo se estimó que el 53% usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a las edades de 30 a 59 años, sin embargo también existen el 46,6% usuarios insatisfechos que en su mayoría corresponden a la misma edad seguido del 31,6% usuarios están satisfechos y el 36,3% usuarios refieren estar insatisfechos en la atención recibida en los consultorios externos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho asimismo el 17,5% están dentro de las edades de 60 a más.

En el estudio anterior revela que los usuarios no se sienten satisfechos por el servicio de salud que reciben los usuarios, que los que se sienten de ese modo, generalmente son usuarios de edad entre los 30 a 59 a diferencia de los usuarios que tienen menor edad a los mencionados. Por lo tanto, eso también estaría revelando que no todos los usuarios esperan el mismo tipo de atención. Las personas de mayor edad tienen más experiencias vividas, pueden ser más

exigentes en sus demandas, tal vez cuentan con expectativas mayores sobre la calidad de servicio a diferencia de los usuarios de edades menores a los 30 años. Con respecto a los programas de capacitación debe tenerse en cuenta para que cuando se elabore dichos planes se contemple la preparación del personal para tratar a cada uno de los usuarios como algo único, dándole importancia a su problema o necesidad.

Pérez y Verástegui (2013) realizaron el estudio: *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012, en la Universidad Autónoma del Perú*. El objetivo elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, para ayudar a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Usaron el método cuantitativo, no experimental transversal, descriptivo propositivo, como instrumentos utilizaron un cuestionario para medir la motivación y el desempeño laboral. Concluyendo que aplicar una propuesta motivacional sí mejora el desempeño laboral en los trabajadores. La investigación permitiría tener información del nivel de motivación y el desempeño laboral y con ello generar cambio (pp. 9, 18)

El estudio de Pérez y Varástegui, toma una fotografía sobre *el nivel de motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en una mype*. Ellos concluyen que la intervención de los colaboradores con programas o planes de motivación tienen impacto o ayuda a mejorar el desempeño laboral, eso significa que la calidad de producción mejora, la productividad aumenta. Además, se podría esperar que el clima laboral mejora, las relaciones interpersonales también, el trabajo en equipo se ve beneficiado. Por lo tanto, es importante implementar programas o planes que ayuden a mantener al personal motivado, las motivaciones no solo se logran por medio de reconocimientos económicos, también se puede lograr por medio de los reconocimientos emocionales.

1.3. Marco teórico referencial

1.3.1. Desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Se presenta a diferentes autores que definen a la categoría desempeño laboral, entre ellos, García, citado por Laureano (2007) en tesis titulada, Desempeño Laboral y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la institución educativa pública nuestra señora de Cocharcas, definió a desempeño laboral a las acciones y comportamientos que se pueden observar en los colaboradores y que llegan a ser relevantes para el logro de las metas de la organización, están directamente relacionadas a las competencias de cada uno de los colaboradores, contribuyendo positivamente en la organización (p. 29)

En relación a Laureano, el desempeño laboral está guiado por las conductas observables de los trabajadores, por ello merece contar con el colaborador competente dotado de las competencias para el puesto, ya que termina siendo determinante para el logro de los objetivos institucionales. En caso el personal no posea las competencias requeridas es necesario brindar capacitación al colaborador y potenciar su desempeño.

El desempeño laboral está directamente relacionado a la productividad, pero para ello es importante contar con personal idóneo, que reúna las competencias necesarias para el desarrollo de las tareas y funciones que demanda cada puesto laboral y con ello el logro de los objetivos que se plantea la organización. El desempeño laboral, en ese sentido es percibido como el conjunto de acciones y conductas que el colaborador tiene en el cumplimiento de las tareas y funciones y que para ello es necesario su formación ya sea académica, práctica-empírica para que resulte efectiva.

Tabla 1.

Desempeño laboral contar con el colaborador competente.

PRDUCTIVIDA D	EFICIENCIA Y EFICACIA	PRODUCTIVIDAD LABORAL	GESTION COMERCIAL	CALIDAD
Maximizar la productividad.	Reducir la incompetencia	Aumentar la productividad	La gerencia debe implementar nuevas herramientas.	Buscar la calidad de servicio.
Minimizar los gastos.	Hacer el trabajo con eficaz	Mejorar el capital humano	Mejorar la gestión comercial	Satisfacer las necesidades del usuario.

En sentido similar, Ramón y Salas citado por Medina (2016), el desempeño laboral se manifiesta en las conductas reales del colaborador en el nivel real en el que se desempeña como a nivel profesional o nivel técnico, también se debe considerar la interacción, las comunicaciones entre su propio entorno con los involucrados y su propia problemática individual (p. 22).

El desempeño laboral apreciado en cualquier puesto laboral o conjunto de puestos como a nivel jerárquico. Todos participan, todos pueden ser evaluados y valorados por sus conductas o por los resultados de sus acciones en cumplimiento de las tareas y funciones. Es importante la coordinación, un líder aglutinador, que ejerza de enlace entre todos los involucrados o los equipos de trabajo, teniendo en cuenta sus particularidades, así como también su problemática individual para evitar influencia negativa en el cumplimiento de las metas.

Por otro lado, Gallardo, citado por Laureano (2007) en el desempeño laboral se encuentran involucradas una variedad de factores que influyen en los resultados tales como los factores ambientales motivados por situaciones del entorno laboral como también del propio individuo, saberes previos; factores de comunicación, de liderazgo de parte de los líderes o responsables de la

organización encargados de administrar la fuerza laboral cargada de conocimientos, fortalezas y también de debilidades (p. 29).

El desempeño laboral al interior de una organización conformada y desarrollada por una variedad de personas con diferentes caracteres, conocimientos o saberes previos como académicos, familiares, culturales, experiencias prácticas. También se ven involucradas en el ambiente del desempeño laboral por ello es importante los líderes para organizar, dirigir, administrar de modo inteligente el potencial de cada individuo de acuerdo a sus fortalezas y también de sus debilidades.

La conducta de un trabajador en el ambiente laboral, llamado desempeño en acción, poniendo en práctica los conocimientos aprendidos sobre los procedimientos y las destrezas logradas previamente, puede ser potenciada por la motivación para determinar una conducta, al respecto se establecieron 8 componentes para el desempeño los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de las no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo de los pares, supervisión/ liderazgo y administración. (Cambell, McCloy, Oppler y Sager. Citados por López, 2012, p.38).

Las malas condiciones y el alto estrés pueden llevar a hábitos de salud comprometedores como fumar y / o una dieta deficiente, que luego tienen un efecto perjudicial cada vez mayor en el rendimiento laboral. En el otro extremo del espectro, entornos de trabajo bien diseñados, bajo estrés y un empleador de apoyo pueden aumentar enormemente el rendimiento laboral. El desempeño laboral es una parte importante de la productividad y la seguridad en el lugar de trabajo.

Según Robbins y Coulter (2010), El rendimiento laboral de un empleado puede predecirse en parte mediante pruebas tales como aptitud para el trabajo y pruebas de personalidad. Sin embargo, el rendimiento real del trabajo se ve

afectado por muchos factores y el resultado de dicho impacto puede no ser evidente hasta después de que comience a afectar el rendimiento.

De acuerdo con Robbins y Coulter, el desempeño laboral se podría predecir aplicando pruebas de capacidades y competencias acordes al perfil del puesto, asegurando el desempeño maximizado de las tareas y funciones a realizar y con ello lograr las metas con éxito. De igual modo las pruebas de personalidad ayudarían a predecir el carácter del trabajador y que esté de acuerdo al perfil del puesto, por ejemplo, no podría contratarse a una persona introvertida para un puesto de ventas.

Dimensiones del desempeño laboral.

El desempeño laboral estaría compuesto por el comportamiento del trabajador, la aptitud y el rendimiento que este aporta a la empresa.



Figura 1. Desempeño laboral compuesto por el comportamiento, rendimiento y aptitud del trabajador.

Dimensión 1: Comportamiento del trabajador.

Chiavenato (2009) señaló que es: Los empleados desempeñan un papel importante en la dinámica del entorno de trabajo de una pequeña empresa. Si es un empleado productivo con una buena actitud que exhibe un comportamiento profesional, puede ayudar al negocio a tener éxito y avanzar en su carrera. Si tiene una disposición deficiente, no le preocupa el éxito de su empleador y manifiesta hostilidad hacia la gerencia, los colegas y los consumidores, puede perjudicar a la empresa y poner en peligro su carrera (p. 297).

Hay que tener en cuenta los siguientes aspectos para la determinar el Comportamiento del trabajador: Realiza sus actividades de trabajo de manera amena y motivada, Cumple con sus funciones teniendo en cuenta el desarrollo de la empresa, desempeñando a cabalidad en su puesto. Atiende al público con cortesía y alegría, Se siente motivado de laborar en el centro veterinario, Está conforme con sus remuneraciones, Cumple con un horario de trabajo adecuado.



Figura 2. Comportamiento del trabajador en el ambito laboral, compuesto por la motivación, realización de funciones y entorno del trabajo.

Dimensión 2: Rendimiento del trabajador

Chiavenato citado por Ortega (2013) El desempeño de los trabajadores está de acuerdo a los programas de incentivos de la empresa, Los incentivos representan una inversión que debe reflejarse en rendimiento es decir mejor desempeño y aporte de los trabajadores. Toda empresa debe mantener un equilibrio entre los incentivos y las aportaciones, generando un sistema de intercambio, es decir los trabajadores aportan su esfuerzo y dedicación, a cambio reciben incentivos de la organización, en conclusión, se genera un desempeño laboral más productivo donde todos ganan (p. 23).

Chiavenato, da a entender que los programas de incentivos encaminan a los trabajadores a brindar lo mejor de sí, en cumplimiento de metas, mejorando el

desempeño y rendimiento de los trabajadores. Que la empresa debe equilibrar los incentivos a las aportaciones o rendimiento de la fuerza laboral. En este aspecto se debe considerar los incentivos no monetarios o incentivos emocionales, como los reconocimientos por los esfuerzos realizados, felicitaciones en público por las metas alcanzadas, así como por la iniciativa creatividad e innovación.

Asimismo, para Chiavenato (2009) estableció que la gestión del rendimiento comienza cuando un empleado se une a su fuerza de trabajo. La descripción del trabajo del empleado, la orientación de nuevos empleados y las conversaciones iniciales con su gerente son pasos fundamentales para crear un plan de gestión del rendimiento.



Figura 3. Rendimiento del trabajador, considerando los incentivos como motivantes.

Dimensión 3: Actitudes del trabajador.

García y Sanguinetti (2002) señalaron: Las actitudes del trabajador hacia el trabajo y los sindicatos, y a través de estas actitudes a su tendencia a la afiliación. Principalmente el tener un contrato temporal o uno fijo es muy diferente no solo en cuanto a la duración del empleo, sino a las condiciones laborales y de vida en general (p. 138).

Más allá de las habilidades y la experiencia para hacer el trabajo, la actitud juega un papel similar en la productividad de la empresa y la satisfacción de los empleados. Busque personas con ciertas actitudes que se desarrollan en el personal que tiene que marcar la diferencia en la línea de fondo.

Los empleados también deben tener una actitud respetuosa al interactuar con clientes y clientes, así como con sus compañeros de trabajo. Aquellos con este tipo de actitud están dispuestos a tratar a otras personas educada y profesionalmente, incluso si no están de acuerdo con el punto de vista de la otra persona.

1.3.2. Satisfacción de usuarios.

Definición de satisfacción.

Cortada y Wood citados por Villantoy (2014), definieron a la satisfacción del usuario, a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del usuario en cumplimiento de todos o la mayoría de indicadores que comprueban los niveles de satisfacción sobre el producto o servicio brindado (p. 52).

Según Kotler, citado por Villantoy (2014) refiere que la satisfacción o insatisfacción del usuario se determina por medio de los sentimientos, por las actitudes generales que una persona muestra hacia el producto después de recibido. Las expectativas de los usuarios se basan en las experiencias de adquisición u obtención previa, además pueden ser influidas por las opiniones de amigos, colaboradores y la información propagandística de la empresa por los diferentes medios. Kotler, refiere que la satisfacción producida en el usuario siempre es consecuencia de una evaluación posterior a la adquisición del producto o después de haber recibido el servicio, y está en función a las expectativas generadas previamente. En esa relación, la satisfacción del usuario moviliza el estado de ánimo a niveles subjetivos que estarán en relación a las expectativas generadas previamente con la experiencia misma (pp. 54-56).

De modo similar, Zeithaml et al, citado por Droguett (2012) en su libro, describió que la satisfacción del cliente está influida por características específicas del producto o servicio, las percepciones de la calidad del producto y servicio, y el precio. Y que los factores personales, entre ellos el estado de ánimo, inherente al estado emocional de la persona consumidora o usuaria y a las experiencias e influencias de familiares, sobre la satisfacción. (p. 11).

Zeithaml et al, citado por Droguett (2012), describe a satisfacción en tres cualidades: cualidad de búsqueda, referente a la atribución del cliente para determinar y evaluar antes de la compra, relacionadas a los sentidos percibidos en color, estilo, precio, ajuste, sensación, dureza y olfato. Cualidad de experiencia, está referida a la sensación y opinión que tiene el consumidor después de la adquisición o durante el consumo del producto. Por otro lado, consideró a la cualidad de credibilidad, característica difícil de ser evaluada por el consumidor, incluso después de la compra o el consumo, porque el cliente no conoce ampliamente, o carece de conocimiento para determinar si el producto satisface sus necesidades o deseos (p. 6).

Stanton, citado por Villantoy (2014), La satisfacción se puede evidenciar cuando el consumidor del servicio o producto, siente que se ha llenado las expectativas y exigencias sobre el producto o servicio, si el producto o servicio recibido encaja con lo que esperaba, entonces experimentara un estado de gozo, satisfacción, buen ánimo y regresará tantas veces sea llenadas sus expectativas y el proveedor obtendrá un usuario fidelizado. Pero si no se cumple con sus exigencias o con lo que esperaba el usuario se sentirá descontento, desilusionado y no querrá retornar (p. 57).

Correia citado por Carbonel y Leiva (2016), llegó a identificar elementos básicos en la calidad entre ellos a tener en cuenta fueron el nivel de excelencia profesional, el grado de eficacia de los recursos en su uso, los riesgos para los usuarios, satisfacción de los usuarios y los resultados de calidad. (p. 35).

Gonzales, citado por Carbonel y Leiva (2016), indicó que la satisfacción es un concepto complejo y cambiante, que está vinculado a otros elementos en donde intervienen emociones y razonamientos, basados generalmente en conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de la vida. La satisfacción al menos a de estar relacionada con tres dimensiones como la dimensión técnica-instrumental, comunicación y los relacionados con la propia asistencia, en relación a última dimensión, consistente en el confort, rapidez y trato (p.36).

Según Morales citado por Carbonel y Leiva (2016), refirió que la satisfacción se da desde el procesamiento de la información, como también puede ser producto de una experiencia previa o la que está en proceso, activada durante y post realización del servicio en cuestión, variando según las propias circunstancias en que se brinda o recibe el servicio a ser percibido como satisfactorio o insatisfactorio (p.37).

Donabedian citado por Carbonel y Leiva (2016), refirió que la satisfacción es la garantía del cuidado para lograr y producir satisfacción, lograda por la suma de cada uno de los miembros que brindan el servicio, en la que se esfuerzan por mantener un cuidado especial durante la prestación del servicio al usuario. Si el usuario no logra ser satisfecho, quiere decir que el cuidado está lejos de ser el ideal, a pesar de que la calidad que se brinda sea alta (p.38).

Carbonel y Leiva (2016), consideraron que la satisfacción del usuario tiene que ver con el desenvolvimiento confiable y adecuado de los proveedores del servicio al usuario, brindado con habilidad, cuidado y forma adecuada. Asimismo, es importante la capacidad de respuesta, quiere decir que la atención debe ser oportuna, el personal ha de estar dispuesto, con buena voluntad para responder ante el requerimiento del usuario. También, para lograr la satisfacción en el usuario ha de tenerse en cuenta la seguridad, pues ello implica que el usuario se sienta con la suficiente confianza y credibilidad al recibir el servicio. Por otro lado, la empatía, característica de interacción fácil con el usuario, caer bien, propio de una atención personalizada, amena, de identificación, comprensión, en el uso de modos y canales comunicativos adecuados. Además de los

elementos tangibles, quiere decir los elementos físicos, equipamiento, instrumental, personas que son fácil de ver que participan en y durante la prestación del servicio (p. 40)

Delbanco y Daley citados por Carbonel y Leiva (2016), refirieron que la satisfacción del usuario es un resultado muy importante de prestar un servicio de calidad, porque con seguridad influirá en la percepción y de hecho en la conducta del usuario. Puede provocar actitudes como el mostrarse con la disposición de pagar el precio del servicio; si el servicio fue de su satisfacción hay una alta probabilidad de que el usuario regrese, además va a referir o recomendar a amigos, compañeros y familiares (pp. 50-51).

Según Cantú, citado por Carbonel y Leiva (2016), la satisfacción del usuario tiene su complejidad cuando se la quiere medir, refiere que es difícil de anticipar un resultado, igualmente supervisar, no se puede acumular; la satisfacción puede durar muy poco y los momentos de la verdad es durante la interacción de las personas, el proveedor y el demandante del servicio. En tanto, intervienen factores como la conducta, la propia actitud, así como la habilidad del proveedor o vendedor del servicio o producto, el tiempo que se le hace esperar al usuario, el tiempo que se le dedica en la propia atención y a tener en cuenta los errores que se pueden cometer durante la prestación del mismo. En cuanto a las actitudes, todo usuario esperaría ser atendido con trato amable, cortés, responsable, educado; otro punto a tener en cuenta es la presentación o indumentaria del que brinda el servicio, debe estar bien presentado, con la vestimenta apropiada, higiene, en general bien presentado. En cuanto a la conducta, debe presentar respuestas oportunas, con información clara y precisa, utilizando un lenguaje sencillo acorde al cliente y saber escuchar las preocupaciones del usuario para resolverle con prontitud y claridad (p.50).

Por otro lado, Thompson citado por Carbonel y Leiva (2016), indica que la satisfacción del usuario no solo está condicionada a la calidad de atención o calidad de servicio que se brinda si no que estará condicionada a las propias expectativas del usuario, a los saberes previos, a las experiencias que ha vivido

antes. El usuario solo está satisfecho cuando se llenan sus expectativas o cuando estas son superadas. Cuando el usuario tiene expectativas bajas o no ha tenido mucho acceso a los servicios, lo más probable que se le pueda satisfacer con servicios brindados deficientemente (p. 51).

Huiza (2006) La persona que brinda el servicio ha de ser atento, cortés amable, respetuoso de la cultura y de las creencias tanto ideológicas, religiosas y políticas del usuario, brindar el servicio sin discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales (p.37).

Tubón citado por Higa (2014) señaló que un buen servicio al usuario pasaría por brindar un trato amable, respetuoso y darle importancia. Otro aspecto que recomienda a tener en cuenta, es la entrega de información, se debe comunicar con lenguaje sencillo, de modo claro y preciso; Para ello se debe capacitar de modo periódico al personal en servicio al cliente (p. 15)

Bolaños, citado por Aranda y Mohína (2015), en un estudio de calidad de servicio y satisfacción al usuario encontraron que la comunicación de los resultados o el modo y claridad de la información, llamada calidad de las explicaciones si tiene influencia en el grado de satisfacción del usuario (pp. 24-25)

En cuanto a la calidad de las explicaciones, nos hace ver que importante es que la persona proveedora brinde información clara, con lenguaje sencillo para que el usuario entienda, permitirle que haga las preguntas de aclaración y termine con todas las dudas despejadas y con ello su percepción de calidad de atención es mayor y por tanto su grado de satisfacción aumenta al punto de sentir que sus expectativas no solo han sido cubiertas, sino que han sido superadas.

Según Kotler (2009), define a la satisfacción como "la sensación de placer o desilusión de una persona como resultado de comparar el desempeño o resultado percibido de un producto con sus expectativas" (p. 10).

Principales teorías de la satisfacción del cliente usuario

Hayes (2008) menciona el marco de confirmación / des confirmación cuando se discuten los problemas de la satisfacción del cliente. Según el marco, los clientes tienen en mente un conjunto de estándares preestablecidos cuando están a punto de comprar un producto o servicio. El nivel de satisfacción del cliente es el resultado de la comparación de este estándar con la percepción del producto comprado o el servicio recibido. Si el nivel de percepción del producto o servicio comprado coincide con los estándares establecidos del cliente, esto dará como resultado la satisfacción del cliente, y si no cumple con los estándares del cliente, los clientes quedarán insatisfechos.

Según Carrión (2013) encontró, que la satisfacción del usuario respecto al buen servicio recibido ocasiona fidelidad del usuario. Y se ve reflejado en el alto índice de las recomendaciones a amigos y familiares del beneficiario del buen servicio. Entre los atributos de la buena calidad de atención, destaca la personalización del servicio al usuario, generando satisfacción y fidelidad (p.89).

Sánchez (2012) indicó que el buen trato al usuario, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones en donde se brinda la atención y el lugar de recepción, así como el tiempo que el profesional le dedica a la atención, tiene mayor valoración al tiempo de espera para ser atendido. El objetivo de satisfacer al usuario no solo debe pasar por la capacitación al personal si no asegurar las condiciones antes descritas (p. 66).

Dimensiones de satisfacción del usuario

Para efectos del presente estudio, se tomó en cuenta el estudio realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry citados por Duque y Chaparro (2012) del cuestionario de SERQUAL, elaborado con las dimensiones de: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Elaborado con las dimensiones que se describen en adelante (pp. 166-167):

Tangibilidad. Se refiere a las instalaciones físicas como la infraestructura, ambientes de atención, exhibición; equipamiento, como el instrumental, equipos para exhibición, atención; el personal. Como la cantidad, apariencia, y los materiales que pueden percibirse por los cinco sentidos humanos, entre ellos la publicidad como banners, formularios, carteles, folletos, panfletos, etc (p.167).

Confiabilidad. Está relacionada con la habilidad del proveedor del servicio para brindar al usuario del modo que se le ofrece o se le promete. Asimismo, está relacionada a la preparación de los empleados en competencias que permitan relacionarse con el usuario de modo cortés, amable. Además, de conocer a profundidad el producto o servicio que brinda de modo tal que el usuario sienta la seguridad de estar tratando un en experto o especialista (p.167).

Capacidad de respuesta. Viene a ser la disposición del proveedor del servicio a brindar de forma rápida y segura la ayuda al cliente. Por ello, los empleados deben contar con la aptitud, predisposición y disponibilidad para actuar oportunamente a los requerimientos del usuario (p.167).

Tabla 2.

Capacidades que se requiere en un colaborador para atención al usuario.

HABILIDADES CAPACIDADES	COMPORTAMIENTO	METAS Y RESULTADOS
• Conocimiento del cargo	• Desempeño individual	• Cantidad de trabajo
• Conocimiento del rubro	• Trabajo en equipo	• Calidad de trabajo
• Puntualidad	• Relaciones humanas	• Atención al usuario
• responsabilidad	• innovación	• Manejo de promociones
• Honradez	• liderazgo	• Rapidez en las soluciones
• Capacidad de respuesta	• Actitud e iniciativa	• Trabajo en equipo
• Facilidad en aprendizaje	• sociabilidad	• comunicación

Se refiere a la disponibilidad del proveedor para asistir voluntariamente a los usuarios, brindando un servicio de manera atenta, con precisión y rapidez de respuesta. Se trata de la disponibilidad de empleados de la institución para ayudar a los usuarios y proporcionar el servicio con prontitud.

Seguridad. Relacionado al conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad en los usuarios, al punto de la tranquilidad, serenidad y confianza. Esto involucra a la capacidad del servidor para relacionarse, comunicarse con el suficiente conocimiento y solvencia sobre lo que se está brindando al usuario (p.167).

Empatía. La capacidad para entender al otro, teniendo en cuenta el cuidado necesario en la interacción, brindando una atención personalizada al usuario, haciendo que se sienta escuchado, entendido y comprendido. Que el empleado no solo haga, sino que parezca que muestra el verdadero interés por el usuario (p.167).

Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo, poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

Sánchez (2012), refirió que el tiempo de espera: es la percepción del tiempo transcurrido de espera del paciente en sala hasta ser atendido por el profesional. En tal sentido, mediante investigación encontró que el tiempo de espera de los usuarios no estuvo asociada a la satisfacción de los usuarios, ya que el 54 % de los usuarios señalaron que el tiempo que esperaron les pareció corto versus un 24% de los usuarios les pareció larga y el 12.2 % de los usuarios les pareció que el tiempo de espera fue muy larga. (pp. 37, 50, 76).



Figura 4. Satisfacción del usuario considerando la Tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía.

1.4. Marco espacial

El estudio se realizó en la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabayllo, Región Lima Metropolitana.

1.5. Marco temporal

La duración del proyecto de investigación y su desarrollo fue realizado entre Abril 2017 a Marzo de 2018.

1.6. Contextualización:

Histórica. Mc Adams citado por Meza (2015) menciona que el desempeño durante años las organizaciones creyeron, la forma de mejorar el desempeño laboral. Consiste en que cada colaborador hace mejor su trabajo. De una manera u otra mejora el desempeño personal, la cual influye la capacidad y el resultado. Por lógica la mejora del desempeño en equipo es una valoración y estimación convincente. Por lo cual el autor asume que el colaborador debe mejorar en sus labores para alcanzar el éxito en su desempeño cotidiano. (pág. 31).

En cuanto al caso en estudio, incursionó con la estrategia de crecer y convertirse en un referente a nivel distrital por ello, el desempeño laboral ha recibido especial interés, contar con colaboradores capacitados, competentes, capaces de llevar adelante estrategias organizacionales con resultados de desempeño laboral alturados. En ese sentido durante los 17 años de vida se ha expandido y crecido con dos sucursales adicionales, contando en la actualidad con tres locales donde se brinda el servicio al usuario en el rubro veterinario. El primero se encuentra en la urbanización torre blanca, el segundo en la urbanización el progreso, y el tercero en la urbanización Punchauca todos en el distrito de Carabayllo, brindamos servicios en animales menores y mayores todo el valle chillón hasta la provincia de cantá y departamento de Pasco.

Tabla 3.

Empresa que requiere contar con colaboradores capacitados y competentes.

EMPRESA	COLABORADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano calificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar sus potencialidades debilidades para mejorar el perfil profesional.
<ul style="list-style-type: none"> • Buen nivel de diferenciación y competitividad en el rubro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la búsqueda de su desempeño y liderazgo trabajo en equipo.

Social. En los últimos tiempos la atención dedicada a mascotas, seres que se han convertido en acompañantes, amigos del ser humano, ha incentivado un interés especial, y la profesionalización para su atención y cuidado de la salud, así como a las comodidades que las mascotas deben tener. En ese contexto, hoy en día se puede encontrar profesionales a lo largo y ancho del planeta. En particular la institución donde se desarrolla la investigación es una empresa que se inició hace 17 años en un pueblo populoso del noreste de Lima, lugar de mucho emprendimiento y con una población dedicada en parte a la agricultura y agro pecuaria, crianza de animales de corral, ganado y por otra parte, la presencia de mascotas en los domicilios como cuidadores y acompañantes de las personas como adultos mayores, niños y un número más pequeño como guías de personas con limitaciones visuales. En esta realidad la empresa veterinaria San Mateo incursiona y se desarrolla en ese territorio cada vez más poblado y a la vez demandante de atención la atención de salud de animales menores y también de animales mayores.

En lo socio cultural haciendo una comparación el Perú y Estados Unidos o Europa la diferencia de asistencia médica es muy diferente por ejemplo en el extranjero hay otra tecnología e instrumentos muy sofisticados la conciencia del dueño le da mucha importancia e invierten en cualquier tipo de mascota que ellos tienen, en el Perú aproximadamente desde el año 1990 hasta la actualidad a evoluciono bastante el mundo veterinario, por la cultura y lo económico todavía se ve perros callejeros pero esta responsabilidad recae a los dueños que aún no toman verdadera conciencia del cuidado de los animales. El sector salud a nivel nacional programa campañas básicas para evitar problemas básicos de salud en

mascotas como los perros, y gatos. Por parte de privados realizan campañas de esterilización para evitar la reproducción indiscriminada de animales que luego se van a ver con mala salud en las calles limeñas. Asimismo, se brindan campañas de desparasitación a costos accesibles y gratuitos en zonas marginales.

Cultural. El desempeño laboral, está caracterizado por la motivación y vocación del individuo, donde intrínsecamente se encuentra el esfuerzo, la disciplina, el liderazgo, eficacia en el desempeño, entre otras destrezas adicionales al conocimiento, preparación académica práctica, automotivación, habilidades importantes para generar un referente y modelo a seguir. Y, a nivel de empresa constituirse en el área geográfica del distrito de Carabayllo, una institución organizada que le brinda importancia al desempeño de sus integrantes con la finalidad de beneficiar a los usuarios con calidad de servicio, trato amable, cálido, cortés, con respeto a los usuarios haciendo y generando cultura en el rubro de las empresas veterinarias.

También se percibe que, la adecuación de un buen desempeño laboral de los trabajadores de la empresa San Mateo SAC del distrito de Carabayllo, tendrá un impacto en la concientización, generando una nueva cultura frente al cuidado y trato a los seres que se han convertido en proveedores de cariño, lealtad, con compañía incondicional.

II. Problema

2.1. Aproximación temática

En la empresa veterinaria del distrito de Carabayllo, se observa que hay insatisfacción del usuario posiblemente por una inadecuada atención de los colaboradores, esto se debe a:

- El usuario es muy sensible cuando hay poco interés de los colaboradores.
- El usuario quiere una atención personalizada y se fideliza con el establecimiento u organización, cuando hay buen trato y amabilidad.
- El usuario hace empatía con el colaborador que le atiende de su agrado, con responsabilidad.
- El usuario por falta de carisma de los colaboradores en la atención tendrá mala referencia de la empresa y desacredita con su mala recomendación y comentario con otras personas.
- Se debe tener una precaución para no caer en desconfianza que puede originar de los colaboradores, por la cual más carisma para tener buen concepto de parte de los usuarios.
- Hay que mejorar el interés de los colaboradores hacia la organización o empresa.
- Los colaboradores posiblemente incumplen medianamente en su jornada de trabajo hay que superar los defectos.
- Buscamos la sensibilización y compromiso de los colaboradores en la organización.
- Mejora la integración entre compañeros si hay críticas debe ser constructivas.
- Se observa desmotivación en el equipo entre los colaboradores para realizar el trabajo en conjunto, esto debe ser positivo.
- Algunos colaboradores desconocen reglamento interno de la empresa esto debe mejorar con la información, con el manual de funciones.
- Los colaboradores se deben identificar con la empresa para la imagen de la organización, en la función del puesto que ocupan para el buen desempeño laboral.
- Los colaboradores deben involucrarse en la labor encomendada y cumplir

armoniosamente el horario de trabajo que realizan.

- Hay críticas constructivas entre los compañeros esto mejora el clima laboral positivamente con la comunicación.
- Hay colaboradores que no tienen un buen perfil profesional adecuado pero con la labor cotidiana y capacitación va mejorando para el bien de la empresa.
- La organización contempla y tiene necesidad de su servicio muchos perfiles se amoldan a la competencia requerida por la empresa.

2.2. Formulación del problema

2.2.1 Problema general.

¿Qué impacto tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabayllo?

2.2.2 Problemas específicos.

¿Cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto a su comportamiento en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabayllo, 2017?

¿Cuál es la percepción del trabajador en cuanto a su rendimiento en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabayllo, 2017?

¿Cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto a su actitud en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabayllo, 2017?

¿Qué características tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabayllo, 2017?

¿Cuál es la percepción de satisfacción que tiene el usuario por el servicio que se le brinda en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del de Carabayllo, 2017?

2.3 Justificación

La investigación se justifica porque permite describir el efecto desempeño laboral en la satisfacción de los usuarios, que se fundamenta teóricamente en los planteamientos de Robbins (2009) y Chiavenato (2009) con respecto al desempeño laboral, y de Kotler (2009) y Riveros (2007) con respecto a la satisfacción del usuario, brindándole rigurosidad científica el estudio realizado.

Justificación Metodológica.

Para poder cumplir con los objetivos de nuestra investigación se estructuró dos instrumentos de medición tanto para la variable 1: desempeño laboral, así como para la variable 2 satisfacciones del usuario; antes de ser aplicados fueron validados por 3 expertos, así mismo luego de su aplicación los datos fueron analizados por transcripción y triangulación llegando a un resultado.

Justificación teórica.

El tema en estudio para la variable 1 está basado en las teorías de Giselle (1998) quien puntualizó que el desempeño laboral se basa en el Comportamiento del trabajador, Rendimiento del trabajador, Actitud del trabajador, así mismo para la variable 2 satisfacción del usuario, se basó en las teorías de Riveros (2007), del cuestionario de SERQUAL que fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml. y Berry (1998), con las siguientes dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía

Justificación social.

El estudio tiene un impacto positivo dentro de la sociedad ya que el tema desarrollado se extiende, en todos los estatus sociales, como es el desempeño laboral y la satisfacción del usuario

2.4 Relevancia

El estudio es relevante porque permite describir los niveles de desempeño laboral y satisfacción del usuario, que será de utilidad para una mejor interpretación del mercado en el servicio de veterinaria del distrito de Carabayllo, y del impacto en la comunidad, teniendo en cuenta los resultados obtenidos y la

interpretación de acuerdo a las características de la muestra del estudio.

2.5 Contribución

La investigación es importante porque contribuye metodológicamente, ya que se elaboró una de entrevista, instrumento que fue debidamente validada mediante juicio de expertos, que podrá ser utilizada en investigaciones relacionadas con el presente estudio en las variables desempeño laboral y satisfacción del usuario.

2.6 Objetivos

2.6.1 Objetivo general.

Establecer el impacto del desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo.

2.6.2 Objetivos específicos.

Identificar el comportamiento de los trabajadores en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

Establecer cómo el trabajador valora su rendimiento laboral en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

Identificar la actitud del trabajador en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

Describir las características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

Establecer si el usuario se siente satisfecho por la atención brindada en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

2.7 Hipótesis

2.7.1 Hipótesis general

El buen desempeño laboral de los trabajadores tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario de la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo.

2.7.2 Hipótesis específicas

El comportamiento del trabajador es adecuado en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

El rendimiento del trabajador está de acuerdo con lo esperado en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

La actitud del trabajador es adecuada en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

Las Características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017, son positivas y adecuadas.

El usuario se siente satisfecho por la atención recibida en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.

III. Método

3.1 Metodología

La investigación empleó el enfoque cualitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La investigación cualitativa es un tipo de investigación de ciencias sociales que recopila y trabaja con datos no numéricos y que busca interpretar el significado de estos datos que nos ayudan a comprender la vida social a través del estudio de poblaciones o lugares seleccionados.” (p. 7); que indica que se pueden modificar y/o desarrollar las preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.

La investigación cualitativa está diseñada para revelar el significado que informa la acción o los resultados que normalmente se miden mediante la investigación cuantitativa. Por lo tanto, los investigadores cualitativos investigan los significados, las interpretaciones, los símbolos y los procesos y las relaciones de la vida social. Lo que produce este tipo de investigación son los datos descriptivos que el investigador debe interpretar utilizando métodos rigurosos y sistemáticos de transcripción, codificación y análisis de tendencias y temas.

En la investigación según Hernández et al. (2014) utiliza en método inductivo; como es explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas; va de lo particular a lo general

3.2 Tipo de estudio

Según Hernández et al. (2014), en la investigación científica, La definición de investigación científica se da como "La investigación científica es una forma sistemática en la que los científicos o investigadores se acercan para responder las preguntas y comunicar el resultado a las personas de todo el mundo. Implica cuestionar, hipótesis, experimentación, analizarlo y conclusión por ello se utilizan preguntas abiertas, cuya meta es: describir, comprender e interpretar los fenómenos, mediante percepciones y significados derivados por las experiencias de los encuestados.

3.3 Diseño.

De la misma manera, el diseño de la investigación cualitativa según Hernández et al. (2014), “Tenga en cuenta que los investigadores cualitativos con frecuencia emplean varios métodos en un solo estudio” (p. 12), dicho de otra manera, se construye de acuerdo al desarrollo de la investigación. Para lo cual se utilizará el estudio de caso.

3.4 Escenario del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 238), expresa que las poblaciones se situara con claridad según sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. De la misma forma, una población se refiere a la agrupación de todos los casos que coinciden con una cadena de detalles.

La población estará conformada por 09 colaboradores de la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabaylo, 2017.

De acuerdo a Hernández et al. (2014), la muestra es una fracción de elementos que corresponden a ese agregado determinado en sus particularidades llamado población. La muestra es de 08 colaboradores y 1 directivos, es decir comprende el 09 colaboradores de la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabaylo, 2017.

3.5 Caracterización de los sujetos

Los sujetos o unidad de análisis, está compuesta por dos tipos de población, la primera corresponde a la población de trabajadores de la empresa y la segunda población, corresponde a los usuarios del servicio de la empresa; de ambos sexos mayores de edad. Tanto trabajadores como usuarios residen en el distrito de Carabaylo y distritos vecinos, son mayoritariamente provenientes de las regiones del interior del Perú, en un 45% de la sierra y el 12% de la región selva. Asimismo, pertenecen a grupos socioeconómicos de clase media, y media baja; donde el 785 de viviendas cuentan con mascotas que mayoritariamente son perros y gatos, existiendo también pájaros y otros mamíferos.

3.6 Trayectoria metodológica

Según Taylor y Bogdan (1987) citado por Hernández et al. (2014), la metodología cualitativa accede al científico representar la escena cultural y a los individuos en una configuración holística; aclarando que en esta parte las personas no son un residuo sino representan al todo.

Es por ello, que no solo se toma en cuenta los datos estadísticos recogidos, sino tener una visión global que debe ser interpretada por el investigador; es decir, describir como se percibe de manera progresiva el efecto del desempeño laboral en la satisfacción del usuario.

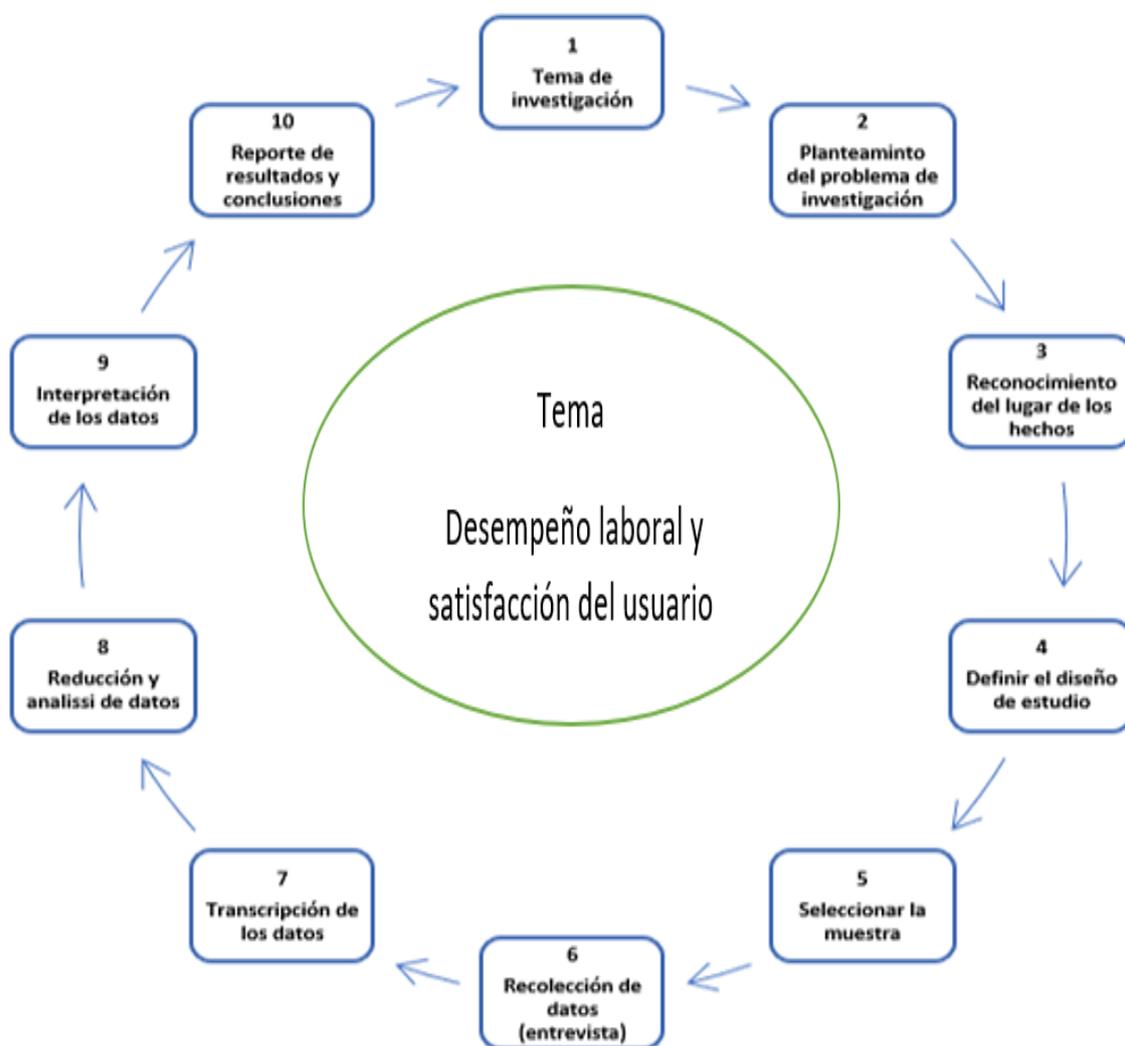


Figura 5: Procedimiento metodológico para trabajo de investigación cualitativo

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

La técnica aplicada fue la entrevista, que según Valderrama y León (2009), se confecciona e acuerdo a criterios de dimensiones e indicadores de las variables estudiados. Por los cuales se logró coleccionar datos cualitativos,

Instrumento.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el instrumento de medición es una técnica que utiliza el intelectual para explorar datos o información de una variable cualquiera. En este caso se aplicó una entrevista consistente en una agrupación de preguntas estructurado para ambas variables, como es el desempeño laboral y satisfacción del usuario.

Validez.

Para la validez del contenido del instrumento se aplicó el criterio de juicio de expertos donde participaron profesionales expertos. Cada docente profesional recibió los formatos rellenos donde se ven plasmados los criterios de la respectiva validación, conteniendo los siguientes puntos: pertinencia, relevancia y claridad de información

Según que Hernández (2014) la validez se refiere a la adecuación del contenido de un instrumento. En otras palabras, ¿las medidas (preguntas, registros de observación, etc.) evalúan con precisión lo que quieres saber? Esto es particularmente importante con las pruebas de rendimiento. Tenga en cuenta que un desarrollador de prueba desea maximizar la validez de una prueba unitaria para las matemáticas de séptimo grado. Esto implicaría tomar preguntas representativas de cada una de las secciones de la unidad y evaluarlas contra los resultados deseados.

Tabla 4.

Validez de contenido de los cuestionarios.

Nº	Jueces	Desempeño laboral	Satisfacción del usuario
01	Mg. José Alberto Ysla Urquiza	Aplicable	Aplicable
02	Dr. Félix Antonio Rivera Ruiz	Aplicable	Aplicable
03	Dr. Ricardo Andrade Caldas	Aplicable	Aplicable

3.8 Tratamiento de la información

Luego de realizada la entrevista a los 09 colaboradores 05 usuarios se procedió a realizar la transcripción de la información para luego codificar; realizada esta etapa se procedió a analizar los datos y a contrastar la información realizando triangulación de la información. A nivel de los colaboradores, se analizó la información en tres sub grupos compuesto por directivos, profesionales médicos y técnicos asistentes. Por otro lado, los usuarios estuvieron conformados por un solo grupo de informantes. Habiendo llegado a los resultados se reporta los mismos y se realiza las conclusiones y recomendaciones

3.9. Mapeamiento

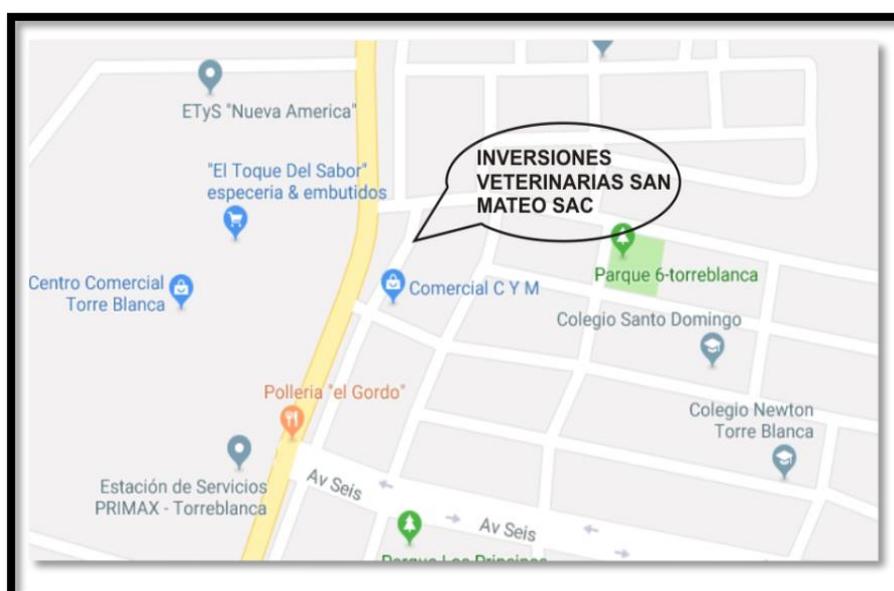


Figura 6. Mapeamiento físico, donde se realizó la investigación.

Mapeamiento metodológico.



Figura 7. Mapeamiento metodológico

3.10 Rigor científico

Está relacionado con la calidad de la investigación. Debe seleccionar los criterios que usted cumplirá en su estudio.

Tabla 5.

Criterios para determinar el rigor científico de un estudio cualitativo.

Credibilidad	Transferibilidad	Dependencia	Confortabilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Observación persistente • Triangulación • Recogida de material referencial • Comprobación con los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestreo teórico • Descripción exhaustiva • Recogida abundante de datos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del estatus y rol del investigador • Descripción minuciosa de los informantes • Identificación y descripción de las técnicas de análisis y recogida de datos • Delimitación del contexto físico, social e interpersonal • Replica paso a paso • Métodos solapados 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripciones de baja inferencia • Comprobaciones de los participantes • Recogida de datos mecánicos • Triangulación • Explicar posicionamiento del investigador.

IV. Resultados

4.1. Descripción de resultados.

Desempeño laboral y satisfacción del usuario

¿Qué impacto tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabayllo?

Los trabajadores de la empresa veterinaria San Mateo S.A.C, en general se sienten comprometidos y actúan con iniciativa y creatividad, brindando lo mejor. Se sienten motivados porque trabajan en lo que les gusta. Además, se sienten con la libertad y autonomía al realizar sus funciones; el trabajador tiene la convicción de que su aporte, contribuye al desarrollo de la empresa, que su aporte, su entrega, se ve reflejado en la buena satisfacción de los usuarios.

El trabajador se siente reconocido emocionalmente, siente que su salario está de acuerdo a las funciones y horas de trabajo; se siente satisfecho mientras realiza sus funciones salvando vidas de las mascotas. La mayoría de trabajadores se sienten satisfechos por las condiciones laborales. Una minoría le gustaría, tener derechos de una empresa del régimen general. Sin embargo, existe una minoría de los trabajadores que no está del todo satisfecho porque considera que aporta bastante, responde a una alta carga de trabajo y cuenta con conocimientos diferenciados que aportan grandes ganancias a la empresa.

El desempeño laboral descrito impacta positivamente en los usuarios de la empresa veterinaria San Mateo SAC. De la siguiente manera: el usuario siente satisfacción por los servicios recibidos en la empresa veterinaria San mateo SAC. Mayoritariamente señaló que ha recibido buen servicio, ha sido tratado con amabilidad y cordialidad. Se ha sentido en confianza con los profesionales que atendieron su caso. El lugar donde se encuentra la veterinaria les brinda seguridad, los espacios donde son atendidos son adecuado, limpio y bien iluminados. A su juicio la veterinaria cuenta con los equipamientos necesarios y el personal suficiente. Refirió que cuando acudió para ser atendido, el servicio se le brindó sin espera. Los tratamientos para sus mascotas fueron explicados con detalle por los profesionales. Los diagnósticos resultaron positivos para la

salud de sus mascotas. En general creen que la veterinaria les brinda un buen servicio por lo tanto se sienten satisfechos.

Categoría: Desempeño Laboral, compuesta por tres sub categorías, que a continuación se detalla.

1. Comportamiento del trabajador

¿Cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto a su comportamiento en la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabayllo 2017?

La totalidad de los trabajadores tanto profesionales médicos veterinarios, directivos y técnicos asistentes se sienten motivados, los profesionales médicos veterinarios y técnicos asistentes, su motivación es estar trabajando en lo que es su vocación, su área de confort; la motivación para los directivos radica en tener la libertad y autonomía para tomar decisiones acertadas y sobre todo cuando los servicios brindados salen correctamente. Con respecto a los técnicos asistentes los motiva el recibir consideraciones por la empresa, contar con facilidades, percibir un buen ambiente laboral y el trabajar en una empresa de prestigio. Por lo tanto, la totalidad de trabajadores cree que el desempeño laboral sí ayuda en el desarrollo de la empresa, traducido en el aporte constante que vienen haciendo durante los años de antigüedad, desarrollan con claridad sus funciones, en el caso del personal nuevo llegan con aportes innovadores, tienen en cuenta el buen trato al usuario, se adaptan a las situaciones en el cumplimiento de metas. En consecuencia, la totalidad de trabajadores tiene la percepción de que la mayoría de los usuarios está satisfecha por los servicios que se brindan en el centro veterinario San Mateo de la que forman parte, en promedio los clientes insatisfechos no supera el 20 por ciento y la satisfacción en los usuarios se podría mejorar si se implementa los servicios con más instrumental, herramientas y equipos especializados.

Tabla 6.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col.1: Sí, soy médico veterinario por vocación, me gusta hacer en lo que trabajo; lo que hago es suficiente motivación, a pesar que el trabajo es estresante.	1. Motivación influida por realización en su vocación, fidelidad de los pacientes-retorno, prestigio de la empresa, experiencias diarias exitosas.
Col.2: Sí. Diariamente, bastante motivado, porque hay una continuidad de parte de los clientes, aparte el negocio tiene un nombre establecido, un prestigio que vienen desde atrás, eso ayuda a que uno como profesional también le ponga mayor ímpetu a que las cosas salgan mejor.	
Col. 5: Si me siento motivado cuando las cosas salen bien con eficacia y con éxito como, por ejemplo. Una cirugía un tratamiento sin complicaciones.	2. Libertad, autonomía y ambiente laboral.
Col. 1: cada cierto tiempo estoy tratando de que algunas cosas mejoren, que se puedan mejorar dentro del local, algo que incrementar o que podemos dar un servicio adicional; aparte que me capacito cada cierto tiempo y no es que solamente trabajo, también llevo cursos para tratar que el campo de trabajo crezca. Y es constantemente.	3. Desempeño laboral (iniciativa, creatividad, innovación, capacitación, calidad de trato al cliente, (libertad, autonomía=creatividad), adaptabilidad y predisposición) = Desarrollo de la empresa.
Col. 2: en concreto mi desempeño a estas alturas puedo decir que si repercute en el desarrollo de la empresa.	
Col. 4: Sí. Porque yo pienso que cada persona aporta su granito de arena para que crezca la empresa y así dar buen trato al cliente. Yo quiero dar buen trato al cliente para que se sienta satisfecho.	
Col. 7: La mayoría, será un 70 a 80 por ciento, ese 20 o 30 por ciento, son por cosas que no podemos brindar todavía por la falta de equipos, equipo de rayos x, es caro también, no es barato y requiere de un personal más capacitado para eso, equipo de diagnóstico. Hemos agregado otras cosas como el microscopio para satisfacer más al público.	
Col. 8: Sí. Porque damos lo mejor, la mayoría está satisfecho por lo menos un 90 por ciento.	

La totalidad de los trabajadores desde los directivos, profesionales médicos veterinarios y técnicos asistentes, se sienten motivados para realizar sus funciones. La mayoría son motivados porque se sienten en su rubro, ejercen lo que les gusta, es su vocación. Mientras que la minoría es motivada por la libertad, autonomía, facilidades y consideraciones que reciben de la empresa, así como el buen ambiente laboral y el prestigio de la misma.

Tabla 7.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col.1: Sí, soy médico veterinario por vocación, me gusta hacer en lo que trabajo; lo que hago es suficiente motivación, a pesar que el trabajo es estresante.	Libertad, autonomía y ambiente laboral.
Col.2: Sí. Diariamente, bastante motivado, porque hay una continuidad de parte de los clientes, aparte el negocio tiene un nombre establecido, un prestigio que vienen desde atrás, eso ayuda a que uno como profesional también le ponga mayor ímpetu a que las cosas salgan mejor.	
Col. 5: Si me siento motivado cuando las cosas salen bien con eficacia y con éxito como, por ejemplo. Una cirugía un tratamiento sin complicaciones.	
Col.3: Sí. Por su puesto, es mi área. Porque soy médico veterinario y la parte de trabajar con los animales es mi lado de confort, es mi vocación.	
Col. 4: Sí. No me siento presionado, me puedo desplazar de un lugar para otro, me doy mi tiempo para descansar, me siento más holgado y eso me motiva a realizar mis funciones.	
Col. 9: Si me siento motivado por el ambiente laboral con los compañeros de trabajo me gusta lo que hago.	

Por otro lado, la totalidad de los trabajadores del centro veterinario creen que el desempeño laboral si ayuda en el desarrollo de la empresa. Y se logra porque el profesional domina su campo, tiene experiencia acumulada por los años de servicio, conoce a los clientes, el personal nuevo captado llega con ideas nuevas e innovadoras, por lo general se tiene en cuenta el trato al usuario, traducido en calidad de servicio, claridad de las funciones, personal adaptable y cumplimiento de las metas.

Tabla 8.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 1: cada cierto tiempo estoy tratando de que algunas cosas mejoren, que se puedan mejorar dentro del local, algo que incrementar o que podemos dar un servicio adicional; aparte que me capacito cada cierto tiempo y no es que solamente trabajo, también llevo cursos para tratar que el campo de trabajo crezca. Y es constantemente.	Desempeño laboral (iniciativa, creatividad, innovación, capacitación, calidad de trato al cliente, libertad, autonomía,
Col. 2: en concreto mi desempeño a estas alturas puedo decir que si repercute en el desarrollo de la empresa.	adaptabilidad,
Col. 4: Sí. Porque yo pienso que cada persona aporta su granito de arena para que crezca la empresa y así dar buen trato al cliente. Yo quiero dar buen trato al cliente para que se sienta satisfecho.	predisposición) igual desarrollo de la empresa.
Col. 6: Si. Por las funciones que realizo, son funciones al cargo de cierta confianza, las funciones, las actividades que realiza se me da libertad autonomía para decidir siempre y cuando no vaya en contra de la empresa. Más bien que aporte al buen desenvolvimiento de la empresa.	
Col. 7: Sí de alguna manera, porque, lo que pasa me he dado cuenta que hay vacíos, falta alguien y tengo que cubrir y lo hago con agrado, me he adaptado y doy solución a urgencias.	

De manera semejante, los trabajadores del centro veterinario creen que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos por la atención que se le brinda en la empresa. Para los médicos veterinarios y técnicos asistentes la percepción de satisfacción de los usuarios podría mejorar si se implementa con más instrumental, herramientas y equipos que apoyen el diagnóstico como analizador de sangre, rayos x, y ecógrafo. Por otro lado, los directivos refirieron que su percepción es que los usuarios que no se sienten satisfechos deben llegar a un 30 por ciento y es porque no vieron solucionado su problema o porque recibió un servicio que no cubrió sus expectativas.

Tabla 9.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 2: cuando se da las soluciones a los problemas con los que vienen, de todas maneras, hay una respuesta positiva, pero para eso necesitamos herramientas, generalmente eso incurre en gasto e inversión que hoy en día se necesitan para hacer un mejor diagnóstico, como para exámenes sanguíneos, ecografías, rayos x, ese tipo de cosas. En concreto los usuarios sí se sienten satisfechos por la atención que se les brinda.	La percepción de los trabajadores es que la mayoría de los usuarios se siente satisfecho por el servicio brindado, se da solución a los problemas de los usuarios, se brinda buen trato a la mayoría de los usuarios
Col. 4: Sí. Creo que sí. Creo que en un 70 %. Yo pienso que el 30 % se va insatisfecho por la misma atención. En mi caso el 50 por ciento paro atendiendo y el otro 50 por ciento me movilizo. Entonces, de mi parte doy un buen trato. Puede que el trato que le dan mis compañeros, quizás puede que le disguste. He tenido la oportunidad que los clientes me informen, me dicen que tienen un mal trato que tienen un trato medio déspota, que no le gusta el trato de tal persona. Lo que me dicen son críticas constructivas y tratamos de resolver.	
Col. 7: La mayoría, será un 70 a 80 por ciento, ese 20 o 30 por ciento, son por cosas que no podemos brindar todavía por la falta de equipos, equipo de rayos x, es caro también, no es barato y requiere de un personal más capacitado para eso, equipo de diagnóstico. Hemos agregado otras cosas como el microscopio para satisfacer más al público.	
Col. 8: Sí. Porque damos lo mejor, la mayoría está satisfecho por lo menos un 90 por ciento.	

2. Rendimiento del trabajador

¿Cuál es la percepción del trabajador en cuanto a su rendimiento en la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabayllo, 2017?

La mayoría de los trabajadores del centro veterinario San Mateo tiene la percepción de recibir incentivos no monetarios consistentes en reconocimientos, agasajos, capacitaciones y permisos remunerados. En cuanto a las horas que trabajan, la mayoría de trabajadores señaló que está de acuerdo al pago que reciben. Por otra parte, la mayoría de trabajadores considera que sus competencias están de acuerdo a las funciones que realizan; por consiguiente,

tienen la percepción de que su aporte genera las ganancias necesarias y suficientes a la empresa para que cumpla con sus obligaciones y responsabilidades, sin embargo, la mayor parte de los médicos veterinarios tiene la percepción de que su trabajo genera bastantes ganancias a la empresa.

Los trabajadores de la veterinaria en mayoría dijeron que se les reconoce sus horas extras y lo toman como un incentivo. Y lo que sí vienen recibiendo es consideraciones adicionales a los derechos como trabajador por el tipo de empresa. Reciben día libre por cumpleaños, por cumplir un año más como colaborador, agasajos, capacitaciones.

Tabla 10.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 3: Sí. Si hago horas extras, si hago otro, como quien dice, con otros conocimientos que ellos no manejan, recibo también incentivo por esa parte.	Los trabajadores con consientes del régimen de la empresa, sin embargo, se sienten recompensados,
Col. 6: lo suplo, meto la mano en esas actividades y por esas actividades recibo reconocimiento adicional al sueldo básico.	incentivados por consideraciones de los administradores como día libre por cumpleaños,
Col. 8: Claro, sí, pero no es tanto. Generalmente por el tiempo que me quedo adicional a la jornada normal.	participación en agasajos por aniversario,
Col. 2: Si, recibo incentivo, pero en el tipo de empresa en la que está, los incentivos no son muchos, bueno, hasta ahorita si he recibido yo creo que es acorde a la entrada que tiene el negocio también. Me gustaría que fuera un poquito más.	onomásticos y capacitaciones.
Col. 1: Sí. Porque tengo un buen horario, por allí no me puedo quejar estoy de acuerdo con lo que percibo.	Reconocimiento de horas extras.
Col. 6: Sí. Lo que recibo por la cantidad de horas que laboro considero que está bien.	
Col. 7: Sí. Porque se de otros trabajos que requiere más tiempo y menos pago. Por ahora creo que está bien. Ahora todo va bien.	
Col. 9: Esta dentro de promedio laboral basado a las ocho horas, cuando pasa es horas extras tendré que cobrar.	

La mayoría de los trabajadores contestó que el trabajo que realizan sí está de acuerdo a sus competencias. Los médicos veterinarios respondieron que sus competencias están de acuerdo a sus competencias. Sin embargo, los directivos solo el 50 por ciento respondieron que su trabajo está de acuerdo a sus

competencias y el que respondió que no se debe a que tiene funciones de operaciones, financieras y logísticos y en estos ámbitos necesita capacitarse. Por otro lado, los asistentes técnicos la mayoría contestó que sus competencias están de acuerdo a las funciones que realizan y una minoría no lo cree así, sus aprendizajes lo han adquirido mediante la práctica.

Tabla 11.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 1: Sí, me siento capacitada para el trabajo que realizo.	Los trabajadores se sienten con las capacidades y competencias necesarias para el puesto que ocupan.
Col. 3: Sí, hasta ahora sí.	
Col. 5: Si está de acuerdo a mi competencia el puesto que ocupo porque cuando uno postula el empleador califica que tan preparado eres para este puesto, no meto la mano donde no sé pero estoy pendiente a especializarme.	
Col. 9: Si, todo humano se supera se perfecciona, me contrataron en el puesto que necesitaba la empresa y allí estoy de acuerdo a mis competencias.	

La mayoría de los trabajadores contestaron que el trabajo que realizan genera las ganancias necesarias y suficientes a la empresa, para que cumpla con las obligaciones y responsabilidades. Entre los médicos la mayoría contestó que su trabajo sí genera bastantes ganancias a la empresa. Mientras que los asistentes la mayoría contestaron que las ganancias que son generadas por su trabajo son las necesarias y suficientes, igual respuesta se obtuvo del 50 por ciento de los directivos.

Tabla 12.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 3: Me imagino que sí. Porque algo que no tenían, ahora lo tienen y obviamente eso es un nuevo ingreso.	Los trabajadores consideran que su aporte le genera a la empresa ingresos y ganancias suficientes para que responda con sus obligaciones.
Col. 4: Yo pienso que sí. Porque yo soy el que más llevo, proveo los productos, lo que el veterinario necesita, y trato de llevarlo lo más urgente, si no llevo no atiende al cliente y por lo tanto no hay ingreso.	
Col. 6: Creo que es lo necesario. En caso de servicios es notorio los ingresos para la empresa, justamente es donde, en la parte de servicios donde más la empresa adquiere ingresos, más ganancia le genera. Lo que genera bastante ganancia es en los servicios que realiza el médico veterinario.	

3. Actitud del trabajador

¿Cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto a su actitud en la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabayllo?

La totalidad de los trabajadores del centro veterinario San Mateo señaló que se siente satisfecho mientras realiza sus tareas y funciones, porque se desempeñan en lo que es su vocación, les gusta salvar la vida de las mascotas, solucionar problemas a pesar que a veces resulte estresante. En cuanto a la remuneración, la mayoría de trabajadores se siente satisfecho, pero la minoría conformado por dos tercios de los médicos veterinarios no se siente del todo satisfecho con la remuneración que percibe, aduce que tiene la mayor carga laboral, resuelve problemas que sus colegas no pueden, ha recibido capacitaciones adicionales que están aportando a la empresa. A pesar de lo descrito anteriormente, la mayoría de trabajadores se siente satisfecho por las condiciones laborales de la empresa. No obstante, los directivos no se sienten totalmente satisfechos, más bien están trabajando por mejorar las condiciones que alcancen a los colaboradores y a los usuarios. Al mismo tiempo, la mayoría de los trabajadores señaló que prefiere trabajar en equipo, pero se adaptan a las situaciones que requieran del trabajo individual o en equipo. Además, la mayoría de los participantes refirió que siempre dan lo mejor de sí en el trabajo que realizan y con ello contribuir con la satisfacción del usuario. Sin embargo, creen que se podría hacer más si se contara con las herramientas y equipos necesarios y adecuados.

Tabla 13.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 2: Bueno en general, yo creo que la mayor satisfacción es que como profesional te dejen desarrollar, te dejen trabajar, pese a que tengas un jefe te de la libertad para tomar decisiones propias, siempre cuidando la reputación y prestigio de la empresa, sobre todo eso. En ese aspecto me siento bastante cómodo, me siento con libertad, tengo autonomía para decidir. De modo general yo le pondría que si estoy satisfecho por las condiciones laborales	Los trabajadores se sienten satisfechos porque sienten tener libertad y autonomía para realizar sus funciones, se adaptan a las condiciones de trabajo tanto individual como en equipo sin mayor problema,
Col. 3: Me gusta trabajar en grupo, no me gusta trabajar sola. Aunque toca trabajar sola y trato de adaptarme, pero que un mejor trabajo tiene que ser en equipo, hay intercambio de conocimiento nos ayudamos unos con otros y obviamente damos con un solo diagnóstico y tratamiento y eso fortalece.	destacan el apoyo e intercambio de conocimiento,
Col. 1: Pienso que podría hacerlo mejor si tuviera las herramientas, no hay las suficientes herramientas y los equipos. Yo hago todo lo que está a mi alcance y siempre dando lo mejor por los pacientes.	dispuestos a brindar lo mejor.

La totalidad de los trabajadores contestó sentirse satisfecho mientras realiza sus tareas y funciones en el trabajo, entre los médicos porque es su vocación, su rubro y es lo que les gusta hacer salvar vidas. Porque con los nuevos conocimientos prácticos busca abarcar más, complementarse con los conocimientos ya adquiridos, por la atención tanto a los dueños de las mascotas como a las mascotas mismas. Los directivos se sienten satisfechos por ayudar a salvar vidas o solucionar problemas, a pesar que sus tareas y funciones sean estresantes. En el sentido general, los técnicos asistentes se sienten satisfechos por sus tareas y funciones que realizan en el trabajo, ellos se sienten satisfechos por las facilidades para estudiar, el pago de acuerdo a las horas laboradas; y algo insatisfechos porque falta utensilios para ciertas funciones, sin embargo, igual se cumplen siendo ingeniosos.

Tabla 14.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 1: Sí. Me siento satisfecha porque, como es mi vocación, me traen un animal medio muerto y se va caminando para mí es lo ideal (...), todos los días, yo no me voy un día que no me haya sentido feliz por algo, yo tengo la ventaja que es mi trabajo, entonces yo me voy feliz todos los días.	Satisfacción porque salvan vidas y es su vocación; oportunidad para investigar y ayudar a las mascotas;
Col.2: Sí, bastante, porque estoy en el rubro, es mi vocación, porque no solamente he trabajado con especies menores sino anteriormente también he trabajado en especies mayores. Y, estoy viendo la complementariedad que buscaba, para poder abarcar más.	facilidades, permisos, cumplimiento de pagos.
Col. 3: Por supuesto. Lo que es la atención al público, lo que es atender al cliente como tal (mascota), el área que más me gusta es el microscopio, lo que es la parte de investigación, como le digo, como es algo nuevo, la veterinaria a ellos, al equipo de trabajo y el cliente, les ocasiona curiosidad, porque yo acerco al cliente para que observe con mi lo que yo estoy viendo, entonces el cliente ve y lo emociona, es un mundo nuevo, entonces el cliente vio lo que tiene y sale más convencido de lo que uno le está diciendo. Y con ello elaboro el informe con las fotografías que se toman el diagnóstico definitivo.	Insatisfechos por la falta de utensilios para algunas actividades y servicios.
Col.9: Me siento satisfecho porque soy parte de la empresa valgo en algo soy ambicioso me gusta la superación siempre adquiero conocimientos en diferentes empresas.	

La mayoría de los trabajadores si se siente satisfecho con la remuneración percibida, aunque esta satisfacción no es en su totalidad en los técnicos asistentes, mientras que dos tercios de los médicos veterinarios no se sienten del todo satisfechos con la remuneración que perciben; un tercio de ellos aduce que tiene mayor carga laboral y que resuelve problemas que sus colegas no pueden, otro tercio refiere que se ha capacitado y eso es en favor de la empresa y que requiere un aumento para seguir capacitándose. Por otro lado, la mitad de los directivos si se siente satisfecho con la remuneración percibida a diferencia de la otra mitad que le gustaría ganar más.

Tabla 15.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 3: Sí.	Mayoría de trabajadores se siente satisfecho con las remuneraciones.
Col. 4: Si.	
Col. 6: Sí, estoy satisfecho. Por las actividades que realizo y por las facilidades que me brindan.	La minoría no está del todo satisfecha, porque tiene más carga
Col. 7: Sí por ahora, quizás en unos meses ya podría pedir mejoras.	laboral y resuelve más problemas, siente que sus competencias le
Col. 8: Si, por ahora sí.	permiten solucionar problemas
Col. 9: si genero ingreso para mi familia, por ahora estoy satisfecho más adelante tendré que pedir aumento.	adicionales con las que la empresa gana dinero.

La mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos por las condiciones laborales de la empresa. Los médicos respondieron que se sienten satisfechos, aunque un tercio de ellos considera que debería ganar más porque tiene mayor carga laboral y soluciona problemas que sus compañeros no pueden. Otro tercio refirió que se ha capacitado y merece un aumento y lo invertiría para seguirse capacitando y ello beneficia a la empresa. En cuanto a los directivos no están totalmente satisfechos y por ello se encuentran trabajando para mejorar las condiciones que alcancen a colaboradores y también a los usuarios. Por otro lado los técnicos asistentes se sienten satisfechos por las condiciones laborales por que cuentan con seguro de salud básico y para fechas importantes son reconocidos por los directivos.

Tabla 16.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 1: si estoy agradecida en especial por el horario que me brinda la empresa. Y de los clientes que le valoran solo con la mirada y de los pacientes con la movida de su cola eso me gusta.	Trabajadores satisfechos por las condiciones
Col. 3: hasta ahora si sus horas laborales los días de descanso normales.	laborales.
Col. 6: Sí. Las condiciones laborales de la empresa, acá todos trabajan de manera formal, todos están en planilla, todos están en el SIS (sistema integral de salud), tienen otros beneficios que considera una pyme.	Cumplimiento de pagos.
Col. 8: Sí, en todo me han puesto, hay seguro, en todo eso. Sí, estoy satisfecho	Trabajadores en planilla, pago de
Col. 9: Si estoy satisfecho sé que firme sabiendo las condiciones que la empresa me condiciono con sus políticas y reglamentos internos.	horas extras, cuentan con seguro.

La mayoría de los trabajadores prefieren trabajar en equipo. Los médicos veterinarios en su totalidad contestaron les gusta trabajar en equipo, aunque también suelen trabajar de modo individual y se adaptan sin problema. De igual modo sucede con los técnicos asistentes, la totalidad de ellos prefieren trabajar en equipo. Sin embargo, por las propias funciones tienen que trabajar individualmente y lo hacen con agrado. En contraste, los directivos manifestaron prefieren trabajar de modo individual, porque se suelen concentrar mejor en la solución de los problemas y solo requieren ayuda cuando la situación lo amerita.

Tabla 17.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 2: Cuando el trabajo es grupal lo hace con agrado por qué se siente parte del equipo.	Preferencia por el trabajo en equipo. Son adaptables al cambio.
Col. 3: Si le gusta trabajar en grupo porque hay intercambio de conocimientos se ayudan unos con otros y eso fortalece.	Directivos prefieren trabajar individualmente.
Col. 4: También comparte los trabajos en equipo sobre todo cuando son complicados y le gusta trabajar en equipo.	
Col.8: En trabajos grupales se siente bien y dependiendo de las tareas que realiza.	
Col. 9: De preferencia grupal optimiza en el servicio rápido, colaborar y compartir para realizar el trabajo más rápido se siente mejor el compañero esto beneficia a la empresa por ser rápido y oportuno.	

La mayoría de los trabajadores manifestó que dan lo mejor de sí en el trabajo que realizan y para satisfacer al usuario sin embargo hay un pequeño grupo de ellos que se queda insatisfecho. Los médicos veterinarios en su totalidad dijeron dar siempre lo mejor de ellos en el trabajo y si no se puede hacer o dar más es por la falta de herramientas y equipos, que ya cuentan con un microscopio que ayuda al diagnóstico y creen que se adquirirá lo que falta. Sin embargo, los directivos manifestaron que siempre dan lo mejor y a pesar de ello, hay usuarios muy exigentes o sus expectativas para que se les solucione el problema es mayor al que es humanamente posible. En contraste, Una minoría de los técnicos asistente refirió que dan todo lo mejor de sí para satisfacción del usuario y también del empleador.

Tabla 18.

Triangulación e interpretación desempeño laboral.

Evidencias	Interpretación
Col. 1: Pienso que sí, hacer lo mejor si tuviera herramientas suficientes y los equipos mejorar para los pacientes.	Trabajadores convencidos que aportan lo mejor de sí a la empresa. Y brindan buena atención al usuario
Col. 2: Si con algunas herramientas básicas hace poco se compró un microscopio eso ayuda bastante para diagnóstico de enfermedades parasitarias porque era realmente ocasionaba problema, pero con las herramientas idóneas se trabaja mejor.	
Col.4: Si me gusta, lo que pasa tengo que hacer variedad de cosas que tengo que hacer hay veces tengo que dejar al compañero para que termine. Por ejemplo, el buen trato que doy que sea de principio a fin y el cliente se vaya satisfecho.	
Col. 6: Siempre trato de brindarlo, yo doy en cada día lo mejor de mí. Siempre doy todo.	
Col. 9: Claro que sí, el usuario me esfuerza podría hacerlo para brindar su satisfacción y sus requerimientos para mejorar mi trabajo de esa manera la empresa queda bien y yo como colaborador quedo bien con mi empleador.	

4 Categoría: Desempeño laboral

¿Qué características tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabayllo?

Las características más relevantes en la empresa veterinaria San Mateo son:

- Los trabajadores en general se sienten motivados porque trabajan en lo que les gusta, es su vocación. Además, se sienten con la libertad y autonomía al realizar sus funciones, el ser considerado por los responsables, el buen ambiente laboral y prestigio de la empresa.
- Tienen la convicción de que su aporte, contribuye al desarrollo de la empresa, toma en cuenta la experiencia acumulada, los años de servicio, iniciativa, innovación.
- Los trabajadores tienen la percepción de que su aporte, su entrega, se ve reflejado en la buena satisfacción de los usuarios.
- Los trabajadores sienten recibir incentivos como reconocimientos emocionales y otros como agasajos, capacitaciones y permisos remunerados.
- Siente que la retribución económica está de acuerdo a las funciones y horas de trabajo.

- Tiene el convencimiento que su entrega se ve reflejado en los ingresos de la empresa lo suficiente para que cumpla con sus obligaciones y responsabilidades. En este punto existe una minoría que considera estar aportando con su trabajo bastante ganancia a la empresa.
- Se siente satisfecho mientras realiza sus funciones porque se desarrolla en su vocación, salvando vidas de las mascotas.
- La mayoría de trabajadores está satisfecho con la remuneración que percibe. Una minoría no está del todo satisfecha porque considera que aporta bastante, responde a una alta carga de trabajo y cuenta con conocimientos diferenciados que aportan grandes ganancias a la empresa.
- La mayoría de trabajadores se sienten satisfechos por las condiciones laborales. Una minoría le gustaría, tener derechos de una empresa del régimen general. Los directivos, realizan esfuerzos para mejorar las condiciones que alcancen a trabajadores y usuarios.
- Los trabajadores en general se sienten comprometidos y actúan con iniciativa y creatividad, brindando lo mejor.

5 Satisfacción del usuario

¿Cuál es la percepción de satisfacción que tiene el usuario por el servicio que se le brinda en la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabayllo 2017?

La percepción de satisfacción que tiene el usuario del servicio que se le brinda en la empresa veterinaria San mateo SAC, fue descrita con las siguientes respuestas: Mayoritariamente señaló que ha recibido buen servicio, ha sido tratado con amabilidad y cordialidad. Se ha sentido en confianza con los profesionales que atendieron los casos de sus mascotas. El lugar donde se encuentra la veterinaria les brinda seguridad, los espacios donde son atendidos son adecuado, limpio y bien iluminados. A su juicio la veterinaria cuenta con los equipamientos necesarios y el personal suficiente. Refirió que cuando acudió para ser atendido, el servicio se brindó sin espera, apoyado por los asistentes de la veterinaria. Los tratamientos para sus mascotas fueron explicados con detalle por los profesionales. Los diagnósticos resultaron positivos para la salud de sus mascotas. En general creen que la veterinaria les brinda un buen servicio por lo

tanto se sienten satisfechos.

Tabla 19.

Triangulación e interpretación satisfacción del usuario.

Evidencias	Interpretación
Usua. 4: Si me atienden bien todo tranquilo, por eso vengo han curado varias veces mi perro. Si está bien iluminado limpieza también en orden lo veo bien en seguridad no opino mucho no vengo muy seguido, pero es tranquilo por acá.	Usuarios percibieron haber recibido buena atención y un buen servicio. Fueron
Usua. 5: Tiene buen servicio sino la clientela se va a otro sitio sin clientela que va hacer Ud. Tiene que cuidar su cliente hay mucha competencia ahora. Claro uno se siente seguro por eso trae a una veterinaria es como llevaras a tu familia a un hospital porque confías que tiene que curase recuperarse sino adonde llevaría para salvar la vida o curar de su mal.	tratados con amabilidad, cordialidad y se han sentido en confianza. La empresa les brinda seguridad,
Usua. 1: Más que todo la doctora es amable, es eso lo que se quiere, es lo más importante, que sea amable y el explicar lo que tiene, que es lo que tiene la mascota, eso da la tranquilidad. Porque también depende bastante del trato de la persona.	los espacios son adecuados, se observan limpios y bien iluminados. Observaron
Usua. 3: Si me atendió con rapidez no me gusta espera. Si me hizo sentir en confianza por su interés en mi perrito traigo para su desparasitación y su primera vacuna de parvovirus	que la veterinaria cuenta con los implementos
Usua. 2: Si porque me gusta que se den su tiempo, para que realicen un buen trabajo, esto significa brindar buena atención y uno se siente satisfecho de su servicio. Si porque cuando llevo a mi mascota siempre se cura y creo que estoy recibiendo una atención adecuada, mientras mi mascota este bien y mejore. Y con respecto a los productos que ofrece tiene buenos resultados por que compre shampoo y lo dejo brillante y suave el pelaje de mi mascota.	necesarios y el personal suficiente. La atención es pronta sin mayor espera, los tratamientos y diagnósticos siempre han sido exitosos.

V. Discusión

5.1 Discusión de resultados

Establecer el impacto del desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo.

La presente investigación llega a establecer el impacto que tiene el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, en la satisfacción de los usuarios beneficiarios.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el desempeño laboral es bueno los trabajadores se sienten comprometidos, actúan con iniciativa y creatividad brindando lo mejor. Por otro lado, se sienten motivados, tienen la libertad y autonomía para realizar sus funciones. Además, tiene la convicción que su aporte contribuye al desarrollo de la empresa. Emocionalmente, se siente reconocido y a la vez satisfecho por las retribuciones económicas salariales. La mayoría de ellos se siente satisfecho por las condiciones laborales.

Por lo tanto, el desempeño laboral descrito, impacta positivamente en los usuarios de la empresa veterinaria San Mateo SAC.

Los usuarios se sienten satisfechos por los servicios recibidos en la empresa veterinaria San mateo SAC. Mayoritariamente, señalan haber recibido buen servicio, han sido tratados con amabilidad y cordialidad. Se han sentido en confianza con los profesionales que atendieron su caso. El servicio se brindó de modo rápido y oportuno; los tratamientos para sus mascotas fueron explicados con detalle por los profesionales. Los diagnósticos resultaron positivos para la salud de sus mascotas. Por otro lado, el lugar donde se encuentra la veterinaria les brinda seguridad, los espacios donde son atendidos son adecuado, limpio y bien iluminados. A su juicio la veterinaria cuenta con los equipamientos necesarios y el personal suficiente. En general creen que la veterinaria les brinda un buen servicio.

Una de las características encontradas en los trabajadores, que contribuye al desempeño laboral es la motivación, en ese sentido, Soriano,

Flores, y Rodríguez (2014) realizaron el estudio titulado: Impacto de la motivación en el desempeño laboral, en la que concluyeron que la motivación tiene influencia en el desempeño laboral. Entre las motivaciones se encuentran las bonificaciones por metas alcanzadas de forma no coercitiva. En relación al presente estudio, las motivaciones están relacionadas a estar realizándose en su vocación, el sentirse con la suficiente libertad y autonomía para realizar sus funciones, ser considerados por sus superiores, el buen ambiente laboral y el prestigio de la empresa.

Por otra parte, Pérez y Verástegui (2013) en el estudio realizado: Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur, llegaron a la conclusión que el aplicar una propuesta motivacional sí mejora el desempeño laboral en los trabajadores. El tal sentido demuestra que un trabajador motivado tiene un buen desempeño laboral y con ello mejores resultados para la organización, eso incluye satisfacción de los usuarios, ya que toda empresa se debe a sus clientes.

Por otra parte, el estudio realizado por Reyna, Campos, y Martínez (2015) en la tesis *titulada: El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral*, concluyeron que el espacio es vital para el desempeño de las funciones de los trabajadores, así como la limpieza, la manera como interaccionan, la presentación e indumentaria del personal es importante. En relación al estudio los trabajadores refirieron tener buenas condiciones de trabajo, ello incluye un buen clima laboral, los espacios fueron percibidos como adecuados, bien iluminados y fueron contrastados por las percepciones de los propios usuarios confirmando lo descrito. Entonces se podría decir que los ambientes, la limpieza, las relaciones entre trabajadores impacta positivamente en el desempeño laboral y también en la satisfacción del cliente, cuando los usuarios logran visualizar y hacerse una idea de tales condiciones.

En cambio, entre las condiciones que hacen sentir satisfecho al usuario son compartidas con el estudio realizado por Huerta (2015) en el estudio titulado, *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del*

servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. En dicha investigación llegó a concluir que la buena atención brindada por los profesionales percibida en fiabilidad, seguridad y empatía además de aspectos tangibles, contribuyeron a la satisfacción de los usuarios, en relación al estudio confirma tales resultados; sin embargo, existe un contraste en cuanto al indicador, capacidad de respuesta que incluye el tiempo de espera que resultaría el de mayor insatisfacción. En el presente estudio dicho indicador resulto valorado positivamente por los usuarios toda vez recibieron una atención pronto y oportuna. Calificada de buena capacidad de respuesta.

Otros elementos tomados en cuenta y confirmados por Sánchez. (2012) en la investigación titulada, *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe*, arribaron a los resultados de que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, la limpieza están asociadas a la satisfacción del usuario, confirmando lo encontrado en el presente estudio.

Al mismo tiempo, Urbina (2015) en el estudio titulado, *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes*. Concluyo, que cuando el trato al usuario no se hace con amabilidad, cordialidad, cuando el personal no se siente predispuesto a dar lo mejor o poner de su parte, cuando el personal no posee las competencias adecuadas para el puesto, sumado a instalaciones o espacios inadecuados, falta de seguridad; tales condiciones generan insatisfacción en los usuarios.

VI. Conclusiones

6.1 Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, el desempeño laboral es bueno los trabajadores se sienten comprometidos y actúan con iniciativa y creatividad, brindando lo mejor se sienten motivados por que trabajan en lo que les gusta. Además se sienten con libertad y autonomía para realizar sus funciones. Refirieron tener una conducta adaptable a las funciones del trabajo, los médicos veterinarios su motivación es trabajar en su vocación, los directivos tienen libertad y autonomía, los técnicos los motiva la consideración de la empresa. En consecuencia la totalidad de los trabajadores perciben que la mayoría de los usuarios están satisfechos por el servicio brindado impacta positivamente en los usuarios de la empresa veterinaria San Mateo SAC.

La mayoría de los trabajadores señalaron el trabajo que realizan genera las ganancias necesarias y suficientes a la empresa, para que cumpla con las obligaciones y responsabilidades. Por otra parte la mayoría de los trabajadores que sus competencias está de acuerdo a sus funciones, y están de acuerdo al pago que perciben se les reconoce sus horas extras, agasajos y capacitaciones, reciben día libre por cumpleaños, por cumplir un año más como colaborador.

La totalidad de los trabajadores del centro veterinario San Mateo señaló que se sienten satisfecho mientras realizan sus tareas y funciones por que se desempeñan en su vocación, les gusta salvar vida de las mascotas, solucionar y resolver problemas, al mismo tiempo la mayoría de los trabajadores señaló que prefiere trabajar en equipo, además la mayoría de los participantes refirió que siempre dan lo mejor de sí en el trabajo que realizan y con ello contribuir con la satisfacción del usuario. Los médicos dice es su rubro, los directivos ayudan en solucionar problemas, los técnicos, hacen sus tareas y funciones.

Las características más relevantes en la empresa veterinaria San Mateo son:

- Los trabajadores se en general se sienten motivados por que trabajan en lo que les gusta es su vocación, tienen libertad y autonomía, buen ambiente laboral, prestigio de la empresa.
- Tiene la convicción de que su aporte, contribuye al desarrollo de la empresa
- Los trabajadores tienen la percepción de que su aporte, su entrega se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios.
- Los trabajadores sienten recibir incentivos como reconocimientos emocionales, agasajos, capacitaciones, permisos remunerados.
- Por otra parte la mayoría de trabajadores que sus competencias está de acuerdo con sus funciones.
- Se siente satisfecho mientras realiza sus funciones por que se desarrolla en su vocación salvando vida de las mascotas.
- La mayoría de los trabajadores está satisfecho con la remuneración que percibe.
- Los trabajadores en general se sienten comprometidos y actúan con iniciativa y creatividad, brindando lo mejor.

Por lo tanto los usuarios se sienten satisfechos por los servicios recibidos en la empresa veterinaria San Mateo SAC. Mayoritariamente señalan haber recibido buen servicio, han sido tratados con amabilidad y cordialidad se han sentido en confianza con los profesionales que atendieron su caso. El servicio se brindó de modo rápido y oportuno, los tratamiento de sus mascotas fueron explicados con detalle por los profesionales, los diagnósticos resultaron positivos.

Por otro lado el lugar donde se encuentra la veterinaria le brinda seguridad, los espacios donde son atendidos son adecuado, limpio y bien iluminados. A su juicio la veterinaria cuenta con los equipamientos necesarios y el personal suficiente. En general creen que la veterinaria les brinda un buen servicio.

VII. Recomendaciones

7.1 Recomendaciones

Implementar a la veterinaria con mayor instrumental y equipamiento tecnológico necesario para el trabajo especializado de los médicos veterinarios, Instrumentos de apoyo diagnóstico, como equipos de análisis de sangre y equipos de imágenes.

Implementar un programa de incentivos en base a metas, iniciativa y creatividad como instrumento de motivación, considerando reconocimientos monetarios, capacitaciones y felicitaciones en público, a los tres grupos de trabajadores, en consecuencia, alcanzar las metas con alta calidad y mayor satisfacción de los usuarios.

Se debe mantener el servicio que se brinda, de modo rápido y oportuno, y explicar con detalle, los diagnósticos de las mascotas, de esta manera buscar la recomendación y fidelización de clientes actuales y futuros.

Elaborar un programa de capacitación y aplicarlo a todo el personal en los temas servicio al cliente, calidad de servicio y clima laboral a fin de fortalecer y potenciar la calidad de servicio y en consecuencia la satisfacción del usuario.

Implementar condiciones laborales de acuerdo a la empresa bajo el régimen general, que permita reconocer beneficios esperados por los colaboradores. De ese modo proyectarse a convertirse en el tiempo en una gran empresa.

Abastecer e implementar de mayor cantidad de herramientas y utensilios para facilitar el trabajo de los técnicos, a fin de ahorrar tiempo y aumentar la productividad en consecuencia los ingresos para la empresa y un trabajo más pronto y de mayor calidad para los usuarios mejorando la satisfacción.

VIII. Referencias Bibliográficas

Bibliografía

- Aranda, M. y Mohína, E. (2015). Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo enero 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado De: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Cabello, Emilio, & Chirinos, Jesús L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 23(2), 88-95. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&tlng=es.
- Carbonel, J. y Leiva, M. (2016). Procesos operativos y satisfacción del usuario en radiodiagnóstico del hospital Sergio e. Bernales 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Carrión, V. (2013). Medición de la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la fidelidad de los clientes, aplicada a las salas de belleza y peluquerías ubicadas en los centros comerciales ubicados entre la Av. El Inca y Av. Patria de La Ciudad de Quito, y diseño de estrategias de fidelidad a través del servicio brindado. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3182/1/T1163-MBA-Carrion-Medicion.pdf>
- Chiavenato. I. (2009). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw-Hill.
- Díaz, M. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud. Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca 2014. Tesis de grado. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Droguett, F. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Tesis de grado. Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorguera%2c%20F..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Duque, E. y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Universidad Libre. Colombia. Recuperado de: <https://econpapers.repec.org/article/col000370/009680.htm>

García, A. y Sanguinetti, W. (2002). Globalización económica y relaciones laborales. Mc. Graw-Hill.

Hayes, B. (2008). Cómo medir la satisfacción del cliente. Madrid: Ediciones Gestión.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2014). Metodología de la investigación científica. México: Mc Graw-Hill

Higa, D. (2014) Percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la agencia Reniec Huaral, 2014, tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx#>

Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta%20me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kotler, P. (2009). Dirección de marketing. Duodécima Edición. A. México: Pearson Educación.
- Laureano, D. (2007). Desempeño Laboral y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la institución educativa publica nuestra señora de Cocharcas. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- López, M. (2012). Clima laboral y desempeño laboral en vendedores de una empresa financiera del distrito de Miraflores Tesis de Licenciatura universidad cesar vallejo recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx#>
- Medina, E (2016). El desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del hospital Cayetano Heredia 2016. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx#>
- Meza, J. (2015). Talento humano y desarrollo institucional en IEE, UGEL N° 05-El Agustino 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado De: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Ortega, T. (2013) Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Dominguez-Tito.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1998). SERVQUAL: Una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring.
- Pérez, J. y Verástegui, A. (2013). Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012. Universidad Autónoma del Perú. Tesis de grado. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/125/1/PEREZ%20GARAY%20-%20%20VERASTEGUI%20VALERIANO.pdf>
- Reyna, L.; Campos, E. y Martínez, K. (2015). El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V. Universidad de Guadalajara. Recuperado de: <http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/117>
- Riveros, S. P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Bogotá: Ecoe.
- Robbins, S. (2009). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw-Hill.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson. Educación.
- Rocha, M., Álvarez, M., Ballarre, H., Puig, A., Delgado, Y. y Oduardo, M. (2015) Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza". *Rev haban cienc méd [online]*. 2015, vol.14, n.4, pp. 496-505. ISSN 1729-519X. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2015000400013&script=sci_arttext&tlng=pt
- Sánchez, L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

- Soriano, E.; Flores, H. y Rodríguez, M. (2014). Impacto de la motivación en el desempeño laboral. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras. Recuperado de: https://metodologiacualitativa2014.files.wordpress.com/2014/05/impacto_de_la_motivacion_en_el_desempec3b1o_laboral1-docx.pdf
- Urbina, S. (2015). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Ave Fénix S.A.C, Guadalupe, 2015. Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2060/urbinachavez_usan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, S. y León, L. (2009). Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Villantoy, G. (2014) Proceso administrativo de homologación de equipos de telecomunicaciones y satisfacción del usuario en el Ministerio de transportes y comunicaciones 2013. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx#>

ANEXOS

ANEXO A:

Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C., distrito de Carabaylo 2017.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Categorías	Metodología
<p>Problema general ¿Qué impacto tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo?</p>	<p>Objetivo general Establecer el impacto del desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo.</p>	<p>Hipótesis general El buen desempeño laboral de los trabajadores tiene un impacto positivo en la satisfacción usuario de la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo</p>	<p>Categoría 1 Desempeño laboral Chiavenato.(2009) Los colaboradores desempeñan un papel muy importante en la dinámica del entorno del trabajo en una pequeña empresa. Si es un colaborador productivo con una buena actitud que exhibe un comportamiento profesional, puede ayudar a la empresa a tener éxito y avanzar en su carrera empresarial y alcanzar su objetivo (p.297).</p>	<p>Enfoque Cualitativo Diseño Estudio de caso Población 10 colaboradores de la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabaylo. 250 usuarios aparentemente. Muestra 9 colaboradores 5 usuarios/clientes Técnica Entrevista Instrumento Entrevista guía semiestructurada</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto a su comportamiento en la Empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo 2017? ¿Cuál es la percepción del trabajador en cuanto a su rendimiento en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017? ¿Cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto a su actitud en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017? ¿Qué características tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017? ¿Cuál es la percepción de satisfacción que tiene el usuario por el servicio que se le brinda en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017?</p>	<p>Objetivos específicos Identificar el comportamiento de los trabajadores en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C del distrito de Carabaylo, 2017. Establecer cómo el trabajador valora su rendimiento laboral en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017 Identificar la actitud del trabajador en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017. Describir las características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017. Establecer si el usuario se siente satisfecho por la atención brindada en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.</p>	<p>Hipótesis específicas El comportamiento del trabajador es adecuado en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017. El rendimiento del trabajador está de acuerdo con lo esperado en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017. La actitud del trabajador es adecuado en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017 La característica del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017, son positivas y adecuadas. El usuario no se siente satisfecho por la atención recibida en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabaylo, 2017.</p>	<p>Sub categorías: Comportamiento Rendimiento Actitud Categoría 2 Satisfacción del usuario Duque y Chaparro (2012) del cuestionario SERQUAL elaboro las dimensiones de: Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que se describe (pp. 166- 167). Tangibilidad se refiere a las instalaciones físicas como la infraestructura del local o empresa, ambientes equipos e instrumentos, el personal materiales e insumos entre ellos tenemos publicidad carteles, folletos, etc (p. 169). Sub categorías: Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	

Matriz de categorización

CATEGORIA DESEMPEÑO LABORAL

subcategoría	Indicadores	Ítems	Instrumento
Comportamiento del trabajador	Motivación individual	1	Guía de entrevista en profundidad
	Desempeño en el puesto	2,3	
Rendimiento del trabajador	Productividad	4	
	Competencias	5	
Actitud del trabajador	Compensaciones	6,7	
	Satisfacción	8,9,10	
	Trabajo en equipo	11	
	Compromiso	12	

SATISFACCIÓN USUARIOS

subcategoría	Indicadores	Ítems	Instrumento
Tangibilidad	Apariencia de instalaciones Equipamiento Personal	1,2,3,	Guía de
Fiabilidad	Servicio confiable Servicio preciso Servicio seguro	4,5,6	Entrevista en profundidad
Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio Satisfacción por el servicio recibido	7,8	
Seguridad	Calidad del servicio recibido Confianza	9,10	
Empatía	Buen trato Calidad de atención Comprensión	11,12,13	

ANEXO B: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio.



**INVERSIONES VETERINARIAS
SAN MATEO S.A.C.**

El Sub gerente de la empresa **INVERSIONES VETERINARIAS SAN MATEO SAC**, con RUC N° 20645741777. De acuerdo con las normas y políticas de Estatuto de los Socios, en atención a la solicitud por el Lic. **MATEO EUFRACIO BRAULIO** del área Gerencia General para realizar un trabajo de investigación en dicha empresa con una duración de 06 meses durante el año 2017.

CONSIDERANDO:

La empresa **INVERSIONES VETERINARIAS SAN MATEO SAC** brinda facilidades al Lic. **Mateo Eufrazio Braulio** para llevar a cabo trabajos de investigación, los mismos favorecerán para mejorar dicha empresa.

SE RESUELVE:

- 1° **AUTORIZAR**, al Licenciado **MATEO EUFRACIO BRAULIO**, realizar su proyecto de investigación en la empresa.
- 2° **Informar** a este despacho los logros obtenidos para el bien de la empresa con una visión de futuro.

Carabaylo, 05 de setiembre del 2017


**INVERSIONES VETERINARIAS
SAN MATEO S.A.C.**
Ingeniero Agrónomo
Franklin W. Mateo García
SUB GERENTE

ANEXO C: Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD CATEGORÍA DESEMPEÑO LABORAL PARA TRABAJADORES

DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO

1. ¿Se siente motivado al realizar sus tareas y funciones en el centro veterinario?
2. ¿Usted cree que su desempeño laboral ayuda al desarrollo de la empresa?
¿Por qué?
3. ¿Usted cree que los usuarios se sienten satisfechos por la atención que se le brinda en la empresa?

DIMENSIÓN 2: RENDIMIENTO

4. ¿Usted recibe incentivos por su productividad en la empresa?
5. ¿El trabajo que realiza está de acuerdo a sus competencias?
6. ¿El trabajo que usted realiza cree que le reporta bastante ganancia a la empresa?
7. ¿Cree que la cantidad de horas que trabaja está de acuerdo al pago que recibe por su trabajo?

DIMENSIÓN 3: ACTITUD DEL TRABAJADOR

8. ¿Se siente satisfecho mientras realiza las tareas y funciones de su trabajo?
9. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?
10. ¿Está satisfecho por las condiciones laborales de la empresa?
11. ¿Realiza su trabajo de modo individual o grupal? ¿Por qué?
12. ¿Usted cree que podría hacer mejor su trabajo para que el usuario se sienta más satisfecho con el servicio?

GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD CATEGORÍA SATISFECCIÓN DEL USUARIO

DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD

1. ¿Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad?
2. ¿A su juicio, el centro veterinario cuenta con el equipamiento necesario? (instrumentos de cirugía, rayos x, ecógrafo, microscopio, mesa de cirugía).
3. ¿A su parecer, el centro veterinario cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten con sus mascotas?

DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD

4. ¿Usted cree que el centro veterinario brinda sus servicios de manera correcta? ¿Por qué?
5. ¿El Servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció?
6. ¿Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad?

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

7. ¿El personal del centro veterinario atiende con la rapidez que usted espera?
8. ¿Se siente satisfecha con el tiempo que demoran en brindarle la atención?

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

9. ¿Usted tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad?
10. ¿La zona donde está ubicada la veterinaria le brinda la confianza de ser seguro?

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

11. ¿El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted?
12. ¿Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza?
13. ¿Usted se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio?

ANEXO D: Carta de consentimiento informado

D1. COLABORADORES

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario**.....

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Ana Ros Arco, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15/01/2018

Firma: 
1.0817204

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:
Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.....

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Wilser Bryan Ramos Flores, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 28/04/18

Firma: WR

75368085

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.**

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Franklin William Mateo Caruía, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha:

20/01/2018

Firma:



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.**

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sirvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Laine Alain Diaz Rozas, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15/01/2018

Firma: [Firma manuscrita]
DNI: 44494848

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.**

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Javier Pizarro Obregón después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 18 / 01 / 18

Firma: [Firma]
DNI # 09467322

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:
Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.....

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Javier Mateo García, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15/1/13

Firma: JMG

-77486858

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.**

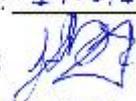
Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Jose Luis Ramirez Nolasco, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 13/01/18

Firma:


4564172

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:
Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.....

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Maryoly Cuatrecasas Castillo, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 28/02/18

Firma:

Maryoly Cuatrecasas Castillo

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:
Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.....

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Mauricio García Cotina, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15 de Enero 2018

Firma:



DNI 042.122.63

D2. USUARIOS

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario**.

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, José Luis Aleantora, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15 de Enero de 2018

Firma:


41010665

*Almora***CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario**.....

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, JULIO CESAR BLOZ PEREDA, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 28/01/18

Firma:  80255838

80255838.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:
Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.....

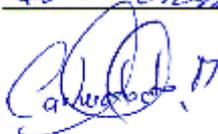
Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Rogelio Carbunatacto, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15 de Enero 2018

Firma:



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.**

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Rosario Rodríguez Mallqui, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15-01-2018

Firma: Rodriguez

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: **Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.**

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sirvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, SMITH SON ESTEBAN GOMEZ, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15/01/18

Firma: 

48699087

ANEXO E: Formato de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad?							
2	A su juicio, ¿el centro veterinario cuenta con el equipamiento necesario? (instrumentos de cirugía, rayos x, ecógrafo, microscopio, mesa de cirugía, etc.)							
3	A su parecer, ¿el centro veterinario cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten con sus mascotas?							
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Usted cree que el centro veterinario brinda sus servicios de manera correcta? ¿Por qué?							
5	¿El servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció?							
6	¿Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad?							
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El personal del centro veterinario atiende con la rapidez que usted espera?							
8	¿Se siente satisfecho(a) con el tiempo que demoran en brindarle la atención?							
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Usted tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad?							
10	¿La zona donde está ubicada la veterinaria le brinda la confianza de ser seguro?							
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted?							
12	¿Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza?							
13	¿Usted se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio?							


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORÍA DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO							
1	¿Se siente motivado al realizar sus tareas y funciones en el centro veterinario?							
2	¿Usted cree que su desempeño laboral ayuda al desarrollo de la empresa? ¿Por qué?							
3	¿Usted cree que los usuarios se sienten satisfechos por la atención que se le brinda en la empresa?							
	DIMENSIÓN 2: RENDIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Usted recibe incentivos por su productividad en la empresa?							
5	¿El trabajo que realiza está de acuerdo a sus competencias?							
6	¿El trabajo que usted realiza cree que le reporta bastante ganancia a la empresa?							
7	¿Cree que la cantidad de horas que trabaja está de acuerdo al pago que recibe por su trabajo?							
	DIMENSIÓN 3: ACTITUD DEL TRABAJADOR	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Se siente satisfecho mientras realiza las tareas y funciones de su trabajo?							
9	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?							
10	¿Está satisfecho por las condiciones laborales de la empresa?							
11	¿Realiza su trabajo de modo individual o grupal? ¿Por qué?							
12	¿Usted cree que podrá hacer mejor su trabajo para que el usuario se sienta más satisfecho con el servicio?							

Juicio de expertos


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORÍA DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO								
1	¿Se siente motivado al realizar sus tareas y funciones en el centro veterinario?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que su desempeño laboral ayuda al desarrollo de la empresa? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que los usuarios se sienten satisfechos por la atención que se le brinda en la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RENDIMIENTO								
4	¿Usted recibe incentivos por su productividad en la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿El trabajo que realiza está de acuerdo a sus competencias?	✓		✓		✓		
6	¿El trabajo que usted realiza cree que le reporta bastante ganancia a la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿Cree que la cantidad de horas que trabaja está de acuerdo al pago que recibe por su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ACTITUD DEL TRABAJADOR								
8	¿Se siente satisfecho mientras realiza las tareas y funciones de su trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	✓		✓		✓		
10	¿Está satisfecho por las condiciones laborales de la empresa?	✓		✓		✓		
11	¿Realiza su trabajo de modo individual o grupal? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
12	¿Usted cree que podrá hacer mejor su trabajo para que el usuario se sienta más satisfecho con el servicio?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD								
1	¿Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad?	✓		✓		✓		
2	A su juicio, ¿el centro veterinario cuenta con el equipamiento necesario? (instrumentos de cirugía, rayos x, ecógrafo, microscopio, mesa de cirugía, etc.)	✓		✓		✓		
3	A su parecer, ¿el centro veterinario cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten con sus mascotas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
4	¿Usted cree que el centro veterinario brinda sus servicios de manera correcta? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿El servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció?	✓		✓		✓		
6	¿Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	¿El personal del centro veterinario atiende con la rapidez que usted espera?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente satisfecho(a) con el tiempo que demoran en brindarle la atención?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
9	¿Usted tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad?	✓	No	Si	No	Si	No	
10	¿La zona donde está ubicada la veterinaria le brinda la confianza de ser seguro?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
11	¿El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted?	✓		✓		✓	No	
12	¿Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza?	✓		✓		✓		
13	¿Usted se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ISLA URQUIZA JOSE ALBERTO

DNI: 07242182

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

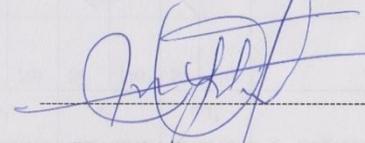
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

13 de SEPTIEMBRE del 2017



Firma del Experto Informante

1	El grupo de ítems mide la dimensión de la competencia de gestión pública	/	/	/	/
2	El grupo de ítems mide la dimensión de la competencia de gestión pública	/	/	/	/

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORÍA DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO								
1	¿Se siente motivado al realizar sus tareas y funciones en el centro veterinario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Usted cree que su desempeño laboral ayuda al desarrollo de la empresa? ¿Por qué?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Usted cree que los usuarios se sienten satisfechos por la atención que se le brinda en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: RENDIMIENTO								
4	¿Usted recibe incentivos por su productividad en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El trabajo que realiza está de acuerdo a sus competencias?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿El trabajo que usted realiza cree que le reporta bastante ganancia a la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cree que la cantidad de horas que trabaja está de acuerdo al pago que recibe por su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: ACTITUD DEL TRABAJADOR								
8	¿Se siente satisfecho mientras realiza las tareas y funciones de su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Está satisfecho por las condiciones laborales de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Realiza su trabajo de modo individual o grupal? ¿Por qué?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿Usted cree que podrá hacer mejor su trabajo para que el usuario se sienta más satisfecho con el servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD								
1	¿Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad?	✓		✓		✓		
2	A su juicio, ¿el centro veterinario cuenta con el equipamiento necesario? (instrumentos de cirugía, rayos x, ecógrafo, microscopio, mesa de cirugía, etc.)	✓		✓		✓		
3	A su parecer, ¿el centro veterinario cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten con sus mascotas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
4	¿Usted cree que el centro veterinario brinda sus servicios de manera correcta? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿El servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció?	✓		✓		✓		
6	¿Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	¿El personal del centro veterinario atiende con la rapidez que usted espera?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente satisfecho(a) con el tiempo que demoran en brindarle la atención?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
9	¿Usted tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad?	✓	No	Si	No	Si	No	
10	¿La zona donde está ubicada la veterinaria le brinda la confianza de ser seguro?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
11	¿El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted?	✓		✓		✓	No	
12	¿Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza?	✓		✓		✓		
13	¿Usted se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Felix Augusto Rivera Ruiz
DNI: 07888501

Especialidad del validador: Maestro en Marketing y Comercio Internacional

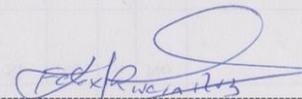
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....15 de SEPTIEMBRE del 2017



Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORÍA DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO								
1	¿Se siente motivado al realizar sus tareas y funciones en el centro veterinario?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que su desempeño laboral ayuda al desarrollo de la empresa? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que los usuarios se sienten satisfechos por la atención que se le brinda en la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RENDIMIENTO								
4	¿Usted recibe incentivos por su productividad en la empresa?	✓	No	✓	No	✓	No	
5	¿El trabajo que realiza está de acuerdo a sus competencias?	✓		✓		✓		
6	¿El trabajo que usted realiza cree que le reporta bastante ganancia a la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿Cree que la cantidad de horas que trabaja está de acuerdo al pago que recibe por su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ACTITUD DEL TRABAJADOR								
8	¿Se siente satisfecho mientras realiza las tareas y funciones de su trabajo?	✓	No	✓	No	✓	No	
9	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	✓		✓		✓		
10	¿Está satisfecho por las condiciones laborales de la empresa?	✓		✓		✓		
11	¿Realiza su trabajo de modo individual o grupal? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
12	¿Usted cree que podrá hacer mejor su trabajo para que el usuario se sienta más satisfecho con el servicio?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD								
1	¿Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad?	✓		✓		✓		
2	A su juicio, ¿el centro veterinario cuenta con el equipamiento necesario? (instrumentos de cirugía, rayos x, ecógrafo, microscopio, mesa de cirugía, etc.)	✓		✓		✓		
3	A su parecer, ¿el centro veterinario cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten con sus mascotas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
4	¿Usted cree que el centro veterinario brinda sus servicios de manera correcta? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿El servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció?	✓		✓		✓		
6	¿Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	¿El personal del centro veterinario atiende con la rapidez que usted espera?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente satisfecho(a) con el tiempo que demoran en brindarle la atención?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
9	¿Usted tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad?	✓	No	✓	No	✓	No	
10	¿La zona donde está ubicada la veterinaria le brinda la confianza de ser seguro?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
11	¿El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted?	✓		✓		✓	No	
12	¿Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza?	✓		✓		✓		
13	¿Usted se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Gerardo Augusto Colles

DNI: 21966695

Especialidad del validador: Docente en Pedagogía

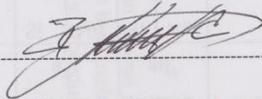
.....de.....del 20..17

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante

Anexo F: Artículo de investigación**TÍTULO****Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabaylo, año 2017**

Br. Mateo Eufracio, Braulio

Vet_sm@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabaylo, 2017”, tuvo como objetivo, Establecer el impacto del desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabaylo, 2017; se planteó el problema siguiente ¿Qué impacto tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria? Se utilizó el método cualitativo, tipo de estudio descriptivo y de diseño estudio de caso. La muestra conformada por dos grupos de estudio 9 trabajadores y 5 usuarios, seleccionados intencionalmente. Se hizo uso de la técnica, la entrevista, para ello se elaboró dos guías de entrevista, una para trabajadores y otra para usuarios, validada por juicio de expertos. El estudio arribó al siguiente resultado. El desempeño laboral de los trabajadores impacta positivamente en la satisfacción de los usuarios de la empresa veterinaria San Mateo SAC. El estudio contribuyó con la elaboración y validación de una guía de entrevista, instrumento, que puede ser utilizado por otros investigadores en estudios similares. Además, los resultados permitirán tomar acciones para mejorar y consolidar un desempeño laboral destacado en todos los colaboradores y así impactar en la satisfacción del usuario final.

PALABRA CLAVE: Desempeño laboral y satisfacción del usuario

ABSTRACT

The present work of investigation "labor performance and satisfaction of the user in the veterinary company San Mateo SAC district of Carabayllo, 2017", had like aim, establish the labor impact of the workers in the satisfaction of the user in the veterinary company San Mateo SAC district from Carabayllo, 2017; The following problem was raised: What impact does the work performance of workers have on user satisfaction in the veterinary company? The qualitative method, the type of descriptive study and the case design were used. The sample consists of two study groups 9 workers and 5 users, selected intentionally. The technique was used, the interview, for this the interview guide was made, one for workers and another for users, validated by expert judgment. The study arrived at the following result. The work performance of the workers positively impacting the satisfaction of the users of the veterinary company San Mateo SAC. The study contributed to the development and validation of an interview guide, an instrument that can be used by other researchers in similar studies. In addition, the results will take actions to improve and consolidate outstanding work performance in all employees and thus impact on the satisfaction of the end user.

KEYWORDS: Work performance and user satisfaction

INTRODUCCIÓN

El presente estudio nace con la inquietud de conocer el desempeño laboral en la empresa veterinaria descrita, asimismo conocer la satisfacción del usuario; describir su efecto entre el primero y el segundo. Con ello intervenir para mejorar y consolidar el desempeño laboral, y en consecuencia mejorar la satisfacción del usuario. La institución estudiada se dedica a brindar servicios de atención a mascotas. Los clientes son su razón de ser, por ello la preocupación por establecer y consolidar un desempeño óptimo, impactando en la satisfacción del usuario. El objetivo principal es, establecer el impacto del desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabayllo. Y busca responder a la pregunta, ¿Qué impacto tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. del distrito de Carabayllo? Por eso, es necesario conocer la situación real y plantear acciones que permita dar un salto cuantitativo, para consolidar a la clientela existente y captar más usuarios por medio de buen servicio, traducido en satisfacción del cliente, y este, ayudará vía recomendaciones a amigos y familiares, etc.

En tal sentido, Delbanco y Daley citados por Carbonel y Leiva (2016), refirieron que la satisfacción del usuario es un resultado muy importante de prestar un servicio de calidad, porque con seguridad influirá en la percepción y de hecho en la conducta del usuario. Puede provocar actitudes como el mostrarse con la disposición de pagar el precio del servicio; si el servicio fue de su satisfacción hay una alta probabilidad de que el usuario regrese, además va a referir o recomendar a amigos, compañeros y familiares (pp. 50-51).

Por otro lado, Urbina (2015), pone en evidencia la importancia de la comunicación, los trabajadores deben ser capacitados en los estilos de comunicación que ayuden para mejorar la atención al cliente, además revela que el personal no está dispuesto en parte porque no está capacitado, o en otros casos puede darse porque no se siente lo suficientemente motivado y para ello también debe intervenir, además encontró que el personal no es amable, no es cordial, con los usuarios, sumado a que los espacios en donde se brinda atención y los lugares de espera no son lo suficientemente cómodos ni seguros. Todos esos elementos contribuyen a que el usuario no se sienta satisfecho.

Huerta (2015) en su estudio realizado sobre *nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* evidencia la relación existente entre calidad de servicio brindado con la satisfacción del usuario. Sin embargo, la dimensión capacidad de respuesta que tiene que ver con la prontitud de ser atendido y el tiempo que se toma el profesional a brindar la atención es la que recibe mayor insatisfacción, además de la comodidad de los ambientes y la limpieza percibida por los usuarios. Por tanto, para llegar a satisfacer a los usuarios dependerá mucho de qué tan altas son sus expectativas y que aspectos o dimensiones son las que considera más importantes. Ya que existe usuarios que sacrifican comodidad, tiempo de espera por una atención personalizada, de calidad mientras recibe la atención, mostrándose seguro, confiado del servicio o producto recibido, más si se trata de su salud o la salud de su familia o de un ser que estima mucho.

En ese sentido, La satisfacción se puede evidenciar cuando el consumidor del servicio o producto, siente que se ha llenado las expectativas y exigencias sobre el producto o servicio, si el producto o servicio recibido encaja con lo que esperaba, entonces experimentará un estado de gozo, satisfacción, buen ánimo y regresará tantas veces sea llenadas sus expectativas y el proveedor obtendrá un usuario fidelizado. Pero si no se cumple con sus exigencias o con lo que esperaba el usuario se sentirá descontento, desilusionado y no querrá retornar (Stanton, citado por Villantoy, 2014, p. 57). En contraste con los usuarios participantes en el estudio, Mayoritariamente señalaron que han recibido buen servicio, ha sido tratado con amabilidad y cordialidad. Se ha sentido en confianza con los profesionales que atendieron los casos de sus mascotas. El lugar donde se encuentra la veterinaria les brinda seguridad, los espacios donde son atendidos son adecuado, limpio y bien iluminados. A su juicio la veterinaria cuenta con los equipamientos necesarios y el personal suficiente. Refirió que cuando acudió para ser atendido, el servicio se brindó sin espera, apoyado por los asistentes de la veterinaria. Los tratamientos para sus mascotas fueron explicados con detalle por los profesionales. Los diagnósticos resultaron positivos para la salud de sus mascotas. En general creen que la veterinaria les brinda un buen servicio por lo tanto se sienten satisfechos. Quienes manifestaron de este modo. Usua. 4: Si me atienden bien todo tranquilo, por eso vengo han curado varias veces mi perro. Si está bien iluminado limpieza también en orden lo

veo bien en seguridad no opino mucho no vengo muy seguido, pero es tranquilo por acá. Usua. 5: Tiene buen servicio sino la clientela se va a otro sitio sin clientela que va hacer Ud. Tiene que cuidar su cliente hay mucha competencia ahora. Claro uno se siente seguro por eso trae a una veterinaria es como llevaras a tu familia a un hospital porque confías que tiene que curarse recuperarse sino adonde llevaría para salvar la vida o curar de su mal. Usua. 1: Más que todo la doctora es amable, es eso lo que se quiere, es lo más importante, que sea amable y el explicar lo que tiene, que es lo que tiene la mascota, eso da la tranquilidad. Porque también depende bastante del trato de la persona.

Por otro lado, considerado la causa de la satisfacción sería el buen desempeño laboral de los trabajadores.

Desempeño laboral está directamente relacionado a la productividad, pero para ello es importante contar con personal idóneo, que reúna las competencias necesarias para el desarrollo de las tareas y funciones que demanda cada puesto laboral y con ello el logro de los objetivos que se plantea la organización. El desempeño laboral, en ese sentido es percibido como el conjunto de acciones y conductas que el colaborador tiene en el cumplimiento de las tareas y funciones y que para ello es necesario su formación ya sea académica, practica-empírica para que resulte efectiva.

1. El presente estudio se realizó de acuerdo a la investigación cualitativa Tema del estudio (componente referencial de acuerdo a la línea de investigación), su importancia académica y práctica, el resumen de la literatura revisada y cita de los estudios previos más importantes, las carencias más importantes inconsistencias y / o controversias en la literatura que el presente estudio abordará, debe estar presente: el problema central de la investigación, los objetivos de la investigación, el contexto en que realizó el estudio, las unidades de análisis del estudio y brindar el testimonio de la solución al problema planteado, relevancia de la aportación original que hace el artículo debe indicar aportación económica, social, tecnológica y/ o científica que implica resolver el problema identificado.

La redacción debe contener revisión de la literatura (antecedentes, marco conceptual) denotar adecuada organización, de tal modo que se aprecie la continuidad lógica de los trabajos anteriores y/o previos con el actual.

METODOLOGÍA

La descripción de la metodología o métodos describe los pasos de ejecución del estudio y la justificación de los métodos de investigación usados.

Incluye las sub-secciones:

Población, muestra, muestreo y unidades de análisis (participantes), métodos de recopilación de datos, instrumento y procedimiento.

Se empieza haciendo referencia al diseño y luego en la primera sección de participantes, se describen las características de la muestra, técnica de muestreo, tamaño y precisión de la muestra. La segunda sección describe la ficha técnica, así como las propiedades psicométricas del instrumento o instrumentos empleados, detallando el ámbito de aplicación, así como el contexto en el que se validaron y estandarizaron. En la última sección procedimiento se describen: las manipulaciones experimentales (de ser el caso), el proceso de recogida de datos, el consentimiento informado y los estadísticos que se usaron.

RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

DISCUSIÓN

Evalúa e interpreta las implicancias de los resultados, especialmente considerando las limitaciones, recomendaciones futuras. Se debe relacionar y comparar los hechos observados con la hipótesis u objetivos, marco teórico y antecedentes referidos en la introducción, aclarando excepciones, contradicciones o modificaciones. La interpretación debe considerar las amenazas a la validez interna, la imprecisión de mediciones, cantidad de pruebas, tamaño de efecto observados y otras limitaciones del estudio. Señalar la validez externa de la investigación y concluir señalando la importancia de los hallazgos.

CONCLUSIONES

Es la finalización de un proceso de investigación, es decir es el término de una cadena de eventos o circunstancias que están en función a los objetos planteados. Se caracterizan por su concisión.

REFERENCIAS

La uniformidad de las referencias bibliográficas tendrá como patrón las normas internacionales para que el artículo sea publicado y sea sometido a arbitraje.

RECONOCIMIENTOS

El presente trabajo de investigación se hizo gracias a la colaboración y apoyo del docente la elaboración del proyecto y desarrollo de tesis por el Dr. Quispe Ichpas, Rubén que oriento con su experiencia metodológica en todo momento también el apoyo de la Empresa veterinaria San Mateo SAC representado por el señor sub gerente el ing. Franklin William Mateo García me brindo los permisos facilitando el desarrollo del proyecto, a mis hijos por su apoyo emocional y material a lo largo del proyecto, a mi amigo Elisander Aranda por su apoyo incondicional, mis reconocimientos sinceros porque sin su apoyo de ellos no hubiera sido fácil lograr mi meta y objetivo.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Mateo Eufrazio Braulio., estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa. Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08519787 con el artículo titulado

“...Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC distrito de Carabayllo, año 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima 21 de marzo de 2018

Nombres y apellidos: Braulio Mateo Eufrazio

Anexo G: Transcripción de entrevistas

Categoría: Desempeño laboral			
SUB CATEGORÍA 1: COMPORTAMIENTO	1. ¿Se siente motivado al realizar sus tareas y funciones en el centro veterinario?	COL 1	Sí, soy médico veterinaria por vocación, me gusta hacer en lo que trabajo; lo que hago es suficiente motivación, a pesar que el trabajo es estresante. Acá me dedico a dos cosas, a la parte médica, no solo a lo clínico sino también a la farmacia.
		COL 2	Sí. Diariamente, bastante motivado, porque hay una continuidad de parte de los clientes, aparte el negocio tiene un nombre establecido, un prestigio que vienen desde atrás, eso ayuda a que uno como profesional también le ponga mayor ímpetu a que las cosas salgan mejor.
		COL 3	Sí. Por su puesto, es mi área. Porque soy médico veterinario y la parte de trabajar con los animales es mi lado de confort, es mi vocación.
		COL 4	Sí. No me siento presionado, en otras empresas te están observado, me puedo desplazar de un lugar para otro, me doy mi tiempo para descansar, me siento más holgado y eso me motiva a realizar mis funciones.
		COL 5	Si me siento motivado cuando las cosas salen bien con eficacia y con éxito como, por ejemplo. Una cirugía un tratamiento sin complicaciones.
		COL 6	Si. Porque hay ciertas libertades que en otros centros laborales no te brindan, son demasiados estrictos ejemplos una emergencia o urgencia familiar, por otro lado no hay presión, el sueldo está de acuerdo a las funciones que realizas.
		COL 7	Si de alguna manera. Porque ahora estoy en un ambiente nuevo, es decir privado, el ambiente es tranquilo. Es un lugar nuevo donde se está captando a gente que está más alejada.
		COL 8	Sí. Me gustan los animales, es mi vocación
		COL 9	Si me siento motivado por el ambiente laboral con los compañeros de trabajo me gusta lo que ago.
	2. ¿Usted cree que su desempeño laboral ayuda al desarrollo de la empresa? ¿Por qué?	COL 1	Sí, yo ya tengo varios años aquí, conozco toda la gente, pacientes de acá, yo he ido creciendo con ellos. Para mí es más fácil detectar un montón de cosas que de repente alguien nuevo tal vez no lo podría ver a primera vista, aparte de que cada cierto tiempo estoy tratando de que algunas cosas mejoren, que se puedan mejorar dentro del local, algo que incrementar o que podemos dar un servicio adicional; aparte que me capacito cada cierto tiempo y no es que solamente trabajo, también llevo cursos para tratar que el campo de trabajo crezca. Y es constantemente.
		COL 2	Inicialmente la adaptación no ha sido algo no muy rápido, porque cada negocio tiene su forma de funcionar en el tiempo me ido adaptándome, y en cierta manera he visto que el negocio se ha adaptado a mí, con las cosas que yo puedo traer se han estado acoplando, algo innovador, no en grandeza, pero en pequeñas cosas que al final repercuten siempre a que el cliente vaya a retornar, en concreto mi desempeño a estas alturas puedo decir que si repercute en el desarrollo de la empresa.
		COL 3	Sí, claro. Parte de nuestro trabajo es estabilizar y eso se ve en las mejoras en la empresa al mismo tiempo, obviamente no solamente uno lo ve la parte comercial sino lo que es solventar el problema.
		COL 4	Sí. Porque yo pienso que cada persona aporta su granito de arena para que crezca la empresa y así dar buen trato al cliente. Yo quiero dar buen trato al cliente para que se sienta satisfecho.
		COL 5	Si ayuda al desarrollo de la empresa mi desempeño, por el buen servicio que se realiza para tener prestigio y acogimiento y recomendación de otros clientes, cuando uno hace las cosas bien.
		COL 6	Si. Por las funciones que realizo, son funciones al cargo de cierta confianza, las funciones, las actividades que realiza se me da libertad autonomía para decidir siempre y cuando no vaya en contra de la empresa. Más bien que aporte al buen desenvolvimiento de la empresa.
		COL 7	Sí de alguna manera, porque, lo que pasa me he dado cuenta que hay vacíos, falta alguien y tengo que cubrir y lo hago con agrado, me he adaptado y doy solución a urgencias.
		COL 8	Sí, claro. Tratar bien las personas, dar una buena atención
		COL 9	Por su puesto, por más ínfimo que sea, es para el desarrollo de la empresa el desempeño de las tareas diarias que realizo es una meta que se logra.

3. ¿Usted cree que los usuarios se sienten satisfechos por la atención que se le brinda en la empresa?	COL 1	La gran mayoría sí. Lo que pasa es que no se puede satisfacer a todos, no se puede tener contentos a todo el mundo. Lo que yo he notado que la gente primeramente que le recetes algo que puede encontrar aquí mismo, la gente aprecia más es que uno sea sincero en el momento de atender (...), tratamos de que todos, todos seamos uniforme, todos hagamos lo mismo y todos decimos lo mismo y avancemos como empresa (...) la gente aprecia eso del como uno le atiende, como se le informa, además aquí puede encontrar todo lo que se le recomienda.
	COL 2	Medicamente cuando se da las soluciones a los problemas con los que vienen, de todas maneras, hay una respuesta positiva, pero para eso necesitamos herramientas, generalmente eso incurre en gasto e inversión que hoy en día se necesitan para hacer un mejor diagnóstico, como para exámenes sanguíneos, ecografías, rayos x, ese tipo de cosas, que en la zona la gente no está del todo acostumbrada. Siempre para el diagnóstico se pide, el cliente al inicio duda, pero cuando se llega a la solución del problema lo entienden y para la siguiente ya no es como hacerles entender desde el inicio, solamente es recordarles que es necesario actuar con estas herramientas (...) y ayuda bastante cuando se ha dado buena resolución del problema. En concreto los usuarios sí se sienten satisfechos por la atención que se les brinda.
	COL 3	Bueno, hasta ahora no he recibido quejas, no tengo comentario alguno de algún maltrato o algún trato despectivo o muy selectivo hasta ahora del que yo presto.
	COL 4	Sí. Creo que sí. Creo que en un 70 %. Yo pienso que el 30 % se va insatisfecho por la misma atención. En mi caso el 50 por ciento paro atendiendo y el otro 50 por ciento me movilizo. Entonces, de mi parte doy un buen trato. Puede que el trato que le dan mis compañeros, quizás puede que le disguste. He tenido la oportunidad que los clientes me informen, me dicen que tienen un mal trato que tienen un trato medio déspota, que no le gusta el trato de tal persona. Lo que me dicen son críticas constructivas y tratamos de resolver.
	COL 5	Sí, claro. Los usuarios se sienten satisfechos siempre y cuando solucionas sus problemas o le das buena atención en sus requerimientos. Por lo menos el 70 por ciento si se siente satisfecho. Y los otros no se sienten satisfechos porque no vieron solucionado su problema, o el trabajador no les dio una buena atención.
	COL 6	La gran mayoría sí. La trascendencia en los años que ha logrado la empresa, el buen desenvolvimiento de los demás compañeros que integran la empresa. Lo que nos respalda es la marca que ha construido la empresa a nivel del distrito e inclusive de otros distritos por recomendación. Los que no están satisfechos, es porque esperan algo inmediato debe llegar a un 10 a 15 %.
	COL 7	La mayoría, será un 70 a 80 por ciento, ese 20 o 30 por ciento, son por cosas que no podemos brindar todavía por la falta de equipos, equipo de rayos x, es caro también, no es barato y requiere de un personal más capacitado para eso, equipo de diagnóstico. Hemos agregado otras cosas como el microscopio para satisfacer más al público.
	COL 8	Sí. Porque damos lo mejor, la mayoría está satisfecho por lo menos un 90 por ciento.
	COL 9	No al cien por ciento, en su mayoría, a veces se trata de ofrecer lo mejor de los productos y eso tiene diferencia en el precio. Al cliente se le explica la calidad, pero no quiere comprender. Y por otro lado, la veterinaria atiende hasta cierta hora y hay clientes que exigen se les atienda fuera del horario estipulado.

SUB CATEGORÍA 2: RENDIMIENTO	4. ¿Usted recibe incentivos por su productividad en la empresa?	COL 1	Económicamente no. Recibo por ejemplo día libre en mi cumpleaños, cuando cumplo un año más o cada cierto tiempo tenemos una reunión entre todos, el aniversario de la empresa. Cuando cumplo un año más a veces se junta con otras fechas y salimos a comer y corre por cuenta de la empresa. Por el tipo de empresa que es, por ejemplo, yo no debería recibir los aguinaldos, sin embargo si hay una consideración, pero es para todos, de acuerdo al puesto de trabajo, la canasta y esas cosas, pero, no es que sea por productividad en sí; he recibido capacitación. Porque yo lo pienso así no es que uno saque el record de cada mes y acá es un poco difícil de medir eso porque no solo es atenciones sino también ventas, pero si se nota que ha subido la carga de trabajo. Ahora hay más trabajo cada día, hay un montón de referidos.
		COL 2	Si, recibo incentivos, pero en el tipo de empresa en la que está, los incentivos no son muchos, bueno, hasta ahorita si he recibido yo creo que es acorde a la entrada que tiene el negocio también. Me gustaría que fuera un poquito más.
		COL 3	Sí. Si hago horas extras, si hago otro, como quien dice, con otros conocimientos que ellos no manejan, recibo también incentivo por esa parte. Para ayudarlos a ellos pueda incursionarlo aquí y mejorar el servicio y hacerlo más completo.
		COL 4	Incentivos no. Aparte de eso me reconocen el sobretiempo y cuando hay buenos ingresos eso se comparte.
		COL 5	No recibo incentivos porque en mi contrato de trabajo no estipula incentivos por la política de la empresa. Pero me gustaría por la productividad como la empresa es pequeña no puedo exigir perdería mi empleo.
		COL 6	Claro. En las actividades que son línea de ventas y atención al cliente que son mis funciones básicas, sea en el caso del bañador se encuentre muy ocupado, lo suplo, meto la mano en esas actividades y por esas actividades recibo reconocimiento adicional al sueldo básico.
		COL 7	Sí. Me refiero a un pago por sobretiempo, entonces motiva a hacerlo. De alguna manera está recompensado y por ahora está bien creo. De repente cuando esté mejor el negocio, podría mejorar.
		COL 8	Claro, sí, pero no es tanto. Generalmente por el tiempo que me quedo adicional a la jornada normal.
		COL 9	No hay intensivo por ahora, en la productividad tal vez más adelante ofrezca la empresa.
	5. ¿El trabajo que realiza está de acuerdo a sus competencias?	COL 1	Sí, me siento capacitada para el trabajo que realizo.
		COL 2	En lo posible sí, es un rubro que necesita actualización constante, porque no es como en otras zonas que necesitas tener más conocimientos más avanzados no o especialidades no, acá tratamos mayormente problemas generales y bueno con las capacitaciones constantes eso nos ayuda a cumplir. De todas maneras, me gustaría capacitarme más y no lo hago por limitaciones los costos, muchas veces son elevados.
		COL 3	Sí, hasta ahora sí.
		COL 4	Pienso que no. Yo estoy en los tres locales, yo estoy más en la parte operativa, yo quiero implementar la parte logística la parte de finanzas y no estamos bien asesorados. Me faltan más conocimientos y tiempo.
		COL 5	Si está de acuerdo a mi competencia el puesto que ocupo porque cuando uno postula el empleador califica que tan preparado eres para este puesto, no meto la mano donde no sé pero estoy pendiente a especializarme.
		COL 6	Sí. El trabajo que realizo si está de acuerdo a mis competencias.
		COL 7	Bueno la mayoría, hay cosas que todavía no he aprendido bien, creo que un poco de capacitación podría ayudar para dar un mejor servicio.
		COL 8	Al ser sincero yo no me he preparado, todo lo he aprendido acá y desde casa como tratar a la gente.
		COL 9	Sí, todo humano se supera se perfecciona, me contrataron en el puesto que necesitaba la empresa y allí estoy de acuerdo a mis competencias.

6. ¿El trabajo que usted realiza cree que le reporta bastante ganancia a la empresa?	COL 1	Sí. Lo que pasa es que yo no me dedico solo a la parte clínica, acá vemos todo, yo veo todo, en mi caso veo la parte médica y farmacia, y todo lo que venga no solo de animales menores sino de animales mayores; si bien yo no soy especialista en animales mayores, con el tiempo he aprendido un montón. Entonces acá uno, el que se para acá tiene que saberlo todo porque si no no va... y eso lo va a percibir la gente. Yo hago todo, yo me puedo desempeñar en todas las áreas, y yo soy a las finales la que capta generalmente clientes en lo que es la parte clínica y si yo no me desempeño bien simplemente el cliente ya no regresa.
	COL 2	En realidad, no es solamente medicina lo que hacemos acá es expendio, ventas de productos también. Lo que es medicina yo creo que está justificando el trabajo. En concreto diría que bastante ganancia no es la palabra, lo que necesita, lo suficiente, porque de lo contrario ya hubiera podido un aumento
	COL 3	Me imagino que sí. Porque algo que no tenían, ahora lo tienen y obviamente eso es un nuevo ingreso.
	COL 4	Yo pienso que sí. Porque yo soy el que más llevo, proveo los productos, lo que el veterinario necesita, y trato de llevarlo lo más urgente, si no llevo no atiende al cliente y por lo tanto no hay ingreso.
	COL 5	Sí, hay ganancias, pero también hay días bajos en la venta como en servicio con la cual la empresa me remunera si ya no hay ganancia ya no me necesita y sería despedido.
	COL 6	Creo que es lo necesario. En caso de servicios es notorio los ingresos para la empresa, justamente es donde, en la parte de servicios donde más la empresa adquiere ingresos, más ganancia le genera. Lo que genera bastante ganancia es en los servicios que realiza el médico veterinario.
	COL 7	Quizás antes, ahora más o menos, como es un lugar nuevo, recién comienza y todo eso. Antes estaba en otro lugar, en ese lugar ahorita hay más movimiento, pero ahora hay más movimiento, pero ahora estoy en otro lugar donde es un poco bajo. La expectativa es que va a mejorar.
	COL 8	Le reporta lo suficiente.
	COL 9	Puede ser que sí, genera ganancia si no de donde me paga de donde paga sus gastos y sus obligaciones con el estado y la municipalidad.
7. ¿Cree que la cantidad de horas que trabaja está de acuerdo al pago que recibe por su trabajo?	COL 1	Sí. Porque tengo un buen horario, por allí no me puedo quejar
	COL 2	Sí, porque no es un negocio que todo el tiempo te mantiene ocupado, hay horas muertas, hay días vacíos, hay días llenos creo que equilibra. Hay días muy movidos.
	COL 3	Sí. Si.
	COL 4	Creo que sí. No hay problema, por lo mismo que me siento más holgado, trabajo en los tres lugares un tiempo en cada uno y descansar un rato, no estoy muy presionado.
	COL 5	Mi contrato es por ocho horas laborados, si paso más horas trabajando me tiene que reconocer horas extras, la empresa no maneja esta política
	COL 6	Sí. Lo que recibo por la cantidad de horas que laboro considero que está bien.
	COL 7	Sí. Porque se de otros trabajos que requiere más tiempo y menos pago. Por ahora creo que está bien. Ahora todo va bien.
	COL 8	Por ahora sí.
	COL 9	Esta dentro de promedio laboral basado a las ocho horas, cuando pasa es horas extras tendré que cobrar.

SUB CATEGORÍA 3: ACTITUD DEL TRABAJADOR		
8. ¿Se siente satisfecho mientras realiza las tareas y funciones de su trabajo?	COL 1	Sí. Me siento satisfecha porque, como es mi vocación, me traen un animal medio muerto y se va caminando para mí es lo ideal (...), todos los días, yo no me voy un día que no me haya sentido feliz por algo, yo tengo la ventaja que es mi trabajo, entonces yo me voy feliz todos los días.
	COL 2	Sí, bastante, porque estoy en el rubro, es mi vocación, porque no solamente he trabajado con especies menores sino anteriormente también he trabajado en especies mayores. Y, estoy viendo la complementariedad que buscaba, para poder abarcar más.
	COL 3	Por supuesto. Lo que es la atención al público, lo que es atender al cliente como tal (mascota), el área que más me gusta es el microscopio, lo que es la parte de investigación, como le digo, como es algo nuevo, la veterinaria a ellos, al equipo de trabajo y el cliente, les ocasiona curiosidad, porque yo acerco al cliente para que observe con mi lo que yo estoy viendo, entonces el cliente ve y lo emociona, es un mundo nuevo, entonces el cliente vio lo que tiene y sale más convencido de lo que uno le está diciendo. Y con ello elaboro el informe con las fotografías que se toman el diagnóstico definitivo.
	COL 4	Sí. Me siento tranquilo
	COL 5	Si me siento satisfecho realizando mi trabajo, me gusta salvar vidas, solucionar problemas siempre en cuando el cliente me comprenda y el empleador valora las funciones que realizo, en algunos casos son muy complicados y estresantes.
	COL 6	Sí. Me siento satisfecho porque me brinda las facilidades para el estudio, el sueldo que recibo por las horas que trabajo me parece lo necesario lo justo.
	COL 7	La mayor parte del tiempo. No me siento satisfecho cuando faltan algunas cosas como implementos de trabajo, utensilios de pelo, falta alguna que otra cosa para usar, para el servicio un poquito hay que adaptarse, se hace difícil el trabajo, pero de alguna manera se hace, aunque demora un poco más de tiempo.
	COL 8	Sí, también
	COL 9	Me siento satisfecho porque soy parte de la empresa valgo en algo soy ambicioso me gusta la superación siempre adquiero conocimientos en diferentes empresas.
9. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	COL 1	Bueno allí creo que no hay nadie que se sienta satisfecho. Yo pienso que podría recibir un poco más, porque siempre ha sido mi idea que mi carga de trabajo en comparación a la carga del resto que tienen la misma responsabilidad que yo, es mayor. Precisamente porque como yo tengo más años conozco más a este mercado, conozco más cosas, manejo más cosas y se más cosas que me van a ahorrar tiempo en comparación al resto, entonces me lo cargan a mí. A parte que hay ciertas cosas que yo puedo hacer y que los otros no como ciertas cirugías por ejemplo, entonces me lo cargan a mí y no me cargan solo de este local sino también de los otros. A mi parecer pienso que tengo más carga laboral que el resto. A mí no solo me podrían regir solo con este local sino con los tres locales. Pienso que la remuneración podría ser un poco más
	COL 2	No del todo, pero creo que las competencias también tienen que ser acorde a la remuneración. Las capacitaciones que he recibido acá en lima, y ahora diría que un aumento sí necesitaría. Porque esto iría, si más remuneración recibo yo voy a invertir más en capacitación y eso contribuiría a la empresa.
	COL 3	Sí.
	COL 4	Si.
	COL 5	No tan satisfecho a quien no le gusta ganar bien, por lógica quiero ganar más reconocido, motivado, compensado, pero como la empresa es chica no puedo pedir más, sino se quedaría sin capital.
	COL 6	Sí, estoy satisfecho. Por las actividades que realizo y por las facilidades que me brindan.
	COL 7	Sí por ahora, quizás en unos meses ya podría pedir mejoras.
	COL 8	Si, por ahora sí.
	COL 9	Si genero ingreso para mi familia, por ahora estoy satisfecho más adelante tendré que pedir aumento hay veces no alcanza.

10. ¿Está satisfecho por las condiciones laborales de la empresa?	COL 1	Si estoy agradecida, porque sé que legalmente no me corresponde y es algo que viene del dueño, no es su obligación lo hace porque le nace. Pero si como empresa a mí me hubiera gustado que si me correspondiera para planificarme recibir lo que corresponde a los beneficios de una empresa del régimen general. El horario que yo tengo, lo que he podido construir, yo conozco al noventa por ciento de las personas y me acuerdo de ellas y eso les gusta a ellos.
	COL 2	Bueno en general, yo creo que la mayor satisfacción es que como profesional te dejen desarrollar, te dejen trabajar, pese a que tengas un jefe te de la libertad para tomar decisiones propias, siempre cuidando la reputación y prestigio de la empresa, sobre todo eso. En ese aspecto me siento bastante cómodo, me siento con libertad, tengo autonomía para decidir. De modo general yo le pondría que si estoy satisfecho por las condiciones laborales.
	COL 3	Sí. Hasta ahora sí. Porque me imagino esos son los estatutos de aquí, sus horas laborales, los días de descanso normales.
	COL 4	Claro, yo me siento conforme con las condiciones, pero trato de mejorar las condiciones para los mismos colaboradores y para los cliente también. Aunque como trabajador me gustaría percibir más beneficios y en todo caso sería poco satisfecho por las condiciones.
	COL 5	No estoy satisfecho tiene que mejorar más con implementos e innovaciones de repente con otros derechos laborales y aplicar una reingeniería más capital y ampliar las condiciones del ambiente.
	COL 6	Sí. Las condiciones laborales de la empresa, acá todos trabajan de manera formal, todos están en planilla, todos están en el SIS (sistema integral de salud), tienen otros beneficios que considera una mype.
	COL 7	Sí, de alguna manera, quisiera un poco más de información, por ejemplo yo tengo una carga familiar quiero saber más de eso, si corresponde a esta categoría de empresa reconocer eso, si no corresponde, ni modo, si corresponde sería bueno. Seguro de salud si tengo, me refiero a asignación familiar y escolaridad, estaría más a gusto de percibirlo.
	COL 8	Sí, en todo me han puesto, hay seguro, en todo eso. Sí, estoy satisfecho
	COL 9	Si estoy satisfecho sé que firme sabiendo las condiciones que la empresa me condiciona con sus políticas y reglamentos internos.
11. ¿Realiza su trabajo de modo individual o grupal? ¿Por qué?	COL 1	Acá generalmente es Individual, porque soy la única en este turno, en este local. Acaba mi turno y viene otro médico, entonces lo que yo hago es delegar ciertas cosas, generalmente mi trabajo es individual. Y lo hago porque esas son las condiciones pero si me gusta trabajar en equipo
	COL 2	Cuando hay que trabajar grupalmente si lo hacemos, y lo hago con agrado porque somos un equipo. Al principio hay ciertos roces cuando no te conoces bien, pero va pasando los meses y te conoces y ya sabes cómo trabaja cada profesional y nos acoplamos y al final trabajamos en equipo. Y cuando hay que y trabajar de modo individual y eso pasa en cada día.
	COL 3	Me gusta trabajar en grupo, no me gusta trabajar sola. Aunque toca trabajar sola y trato de adaptarme, pero que un mejor trabajo tienen que ser en equipo, hay intercambio de conocimiento nos ayudamos unos con otros y obviamente damos con un solo diagnóstico y tratamiento y eso fortalece.
	COL 4	Yo trabajo de forma individual pero también comparto los trabajos. Individual porque trato de cumplir mis responsabilidades, cumplir mi labor, en cierta parte me gusta trabajar individual y cuando hay cosas más complicadas entonces me gustaría que me apoyen. El trabajar en equipo me gusta y depende de la tarea.
	COL 5	Yo realizo mi trabajo en forma individual por que me concentro mejor, pero cuando no hay resultados en un paciente, comparto conocimientos con otros compañeros para solucionar el caso que estoy llevando con el paciente.
	COL 6	Depende de las funciones a veces de forma individual y otras en grupo, me adapto, me siento tranquilo. El trabajo es adaptable ejemplo cuando atiendes el servicio de grooming. Una función lo hago solo, necesito ayuda le pido a un compañero y lo hacemos en equipo.
	COL 7	Las dos cosas. Los días particulares mayormente estoy solo y los fines de semana estamos en grupo, trabajamos en grupo, ya nos conocemos. En caso de personal nuevo hay que adaptarse y adaptarlos, porque son ellos los que vienen a adaptarse al equipo.

	COL 8	Individual y grupal, me siento bien y depende del tipo de tareas no tengo problemas para adaptarme
	COL 9	De preferencia grupal optimiza en el servicio rápido, colaborar y compartir para realizar el trabajo más rápido se siente mejor el compañero esto beneficia a la empresa por ser rápido y oportuno.
12. ¿Usted cree que podría hacer mejor su trabajo para que el usuario se sienta más satisfecho con el servicio?	COL 1	Pienso que podría hacerlo mejor si tuviera las herramientas, no hay las suficientes herramientas y los equipos. Yo hago todo lo que está a mi alcance y siempre dando lo mejor por los pacientes.
	COL 2	Sí, con algunas herramientas básicas yo creo que sí habría mayor desenvolvimiento, para poder hacer un mejor trabajo. Siempre nos hemos basado en todas las herramientas que se tenían. Le comento que hace poco se compró un microscopio, que es esencial para el diagnóstico de muchas enfermedades parasitarias, todo eso, y eso nos ayuda mucho, ayuda bastante, porque había siempre esa duda, que era realmente lo que ocasionaba el problema, pero con las herramientas idóneas si se trabaja mejor.
	COL 3	Sí. Si tengo todas las herramientas a la mano sí (...), estoy tratando de hacer lo mejor posible, inclusive sin las herramientas, imagino que poco a poco va a ir implementando lo que falta.
	COL 4	Sí me gustaría, lo que pasa es que por la variedad de cosas que tengo que hacer a veces tengo que dejar a medias o delegar a un compañero para que lo termine. Y me gustaría yo mismo terminar el trabajo ejemplo el buen trato que doy sea de principio a fin y así el cliente se vaya satisfecho.
	COL 5	Claro que sí, pero hay usuarios que son muy quejones, soy humano cree que uno es sabio o mago, esto me incomoda, pero yo trato de hacer lo mejor para satisfacer sus necesidades por el servicio que brindamos en la empresa.
	COL 6	Siempre trato de brindarlo, yo doy en cada día lo mejor de mí. Siempre doy todo.
	COL 7	Pienso que siempre hay algo nuevo que aprender para dar y siempre va haber más cosas que uno pueda aprender.
	COL 8	A veces los clientes quieren que les atiendas rápido y se hace apurado y para que salga muy bien se requiere un poco más de tranquilidad. En ese aspecto debo mejorar.
	COL 9	Claro que sí, el usuario me esfuerza podría hacerlo para brindar su satisfacción y sus requerimientos para mejorar mi trabajo de esa manera la empresa queda bien y yo como colaborador quedo bien con mi empleador.

Categoría: Satisfacción del Usuario			
SUB CATEGORÍA 1: TANGIBILIDAD	1. ¿Los ambientes donde recibe atención tienen una apariencia adecuada en seguridad, limpieza, orden y luminosidad?	USUA 1	Para la zona en donde está la veterinaria esta recontra vaca bien. En todo bien.
		USUA 2	Si hay luminosidad cuando operan he visto que ponen una lámpara en la mesa de cirugía en limpieza falta debe ser más limpio en orden se ve mejor en seguridad nadie está libre de los delincuentes.
		USUA 3	Falta más espacio bioseguridad el espacio es muy chico tiene que ampliar tiene que ser un sitio adecuado para que pueda atender en limpieza regular en orden pues más espacio no se aprecia en luminosidad tiene luz del día.
		USUA 4	Si está bien iluminado limpieza también en orden lo veo bien en seguridad no opino mucho no vengo muy seguido, pero es tranquilo por acá
		USUA 5	Falta iluminación falta variedad de productos la tención tiene que mejorar estoy esperando mi perro dice falta que termina el suero en limpieza esta regular en seguridad falta señalización.
	2. ¿A su juicio, el centro veterinario cuenta con el equipamiento necesario? (instrumentos de cirugía, rayos x, ecógrafo, microscopio, mesa de cirugía).	USUA 1	Bueno creo allí hay un poquito que le falta, creo que le falta la camilla, hoy día se está atendiendo en una mesa, el hecho que sea una mascota no significa que (...) me hubiera gustado que haya una camilla. Así es en otro lado, aparte una sala especial como para atención a las mascotas. Pero como digo para la zona está excelente
		USUA 2	Si tienen equipos necesarios como microscopio, mesa de cirugía, instrumentos necesarios y una movilidad de la veterinaria, pero falta los equipos ecógrafo, rayos x.
		USUA 3	No sé si tiene instrumentos en realidad no comento porque no creo que tengas ecógrafo o rayos x solo he venido por vacunas y otras cosas más.
		USUA 4	Siempre ha tenido cada vez que he venido me atendió con sus equipamientos necesarios.
		USUA 5	No sé de sus equipamientos porque hoy traje mi perro por la primera vez, pero yo sugiero deben tener para los exámenes que es muy necesario.
	3. ¿A su parecer, el centro veterinario cuenta con personal suficiente para ayudar a las personas que asisten con sus mascotas?	USUA 1	Sí, justamente antes de venir llamé y me dijo que están atendiendo aquí y si hay el personal.
		USUA 2	Según he observado siempre hay un personal aparte del médico veterinario un asistente o un grooming pero por el tema de sueldo seguro no hay más personal.
		USUA 3	Al parecer debe tener más personal por lo menos dos personas, pero vuelvo a repetir el espacio es chico. Estoy mal humorada no comento más estoy concentrado en mi mascota.
		USUA 4	El personal siempre me atendió bien cuando he venido con mi perro por sarna o por tos el también o en otras veces el otro veterinario he visto hay veces siempre dos o más creo que trabajan más personas.
		USUA 5	Posible tenga más personal como vengo por primera vez veo dos personales y Ud. tienen que tener más personal de repente viene una anciana tienen que ayudar subir a la camilla su perro por que la abuela no va poder levantar su perro.

SUB CATEGORÍA 2: CONFIABILIDAD		
4. ¿Usted cree que el centro veterinario brinda sus servicios de manera correcta? ¿Por qué?	USUA 1	Sí. Bueno, me recomendaron una vecina me recomendó, me dio su número lo llamé y me comentó vacan y si están atendiendo me dijo, sí, para mis es correcto. En todo caso sería sabes que no tengo tiempo, se siente que se brinda una buena atención.
	USUA 2	En algunos servicios sí, pero en otro por ejemplo la doctora no tiene buen trato, no atiende bien porque una vez un familiar mío llevo a su mascota hembra y en vez de poner una cinta rosada para hembra le puso cinta azul para macho.
	USUA 3	Aparentemente que, si cada vez que he venido, me atendió bien por eso regreso, siempre el cliente llega, llega personas como también se van cuando hay mala atención.
	USUA 4	Si me atienden bien todo tranquilo, por eso vengo han curado varias veces mi perro
	USUA 5	Tiene buen servicio sino la clientela se va a otro sitio sin clientela que va hacer Ud. Tiene que cuidar su cliente hay mucha competencia ahora.
5. ¿El Servicio que recibe está de acuerdo al servicio que se le ofreció?	USUA 1	Sí.
	USUA 2	Si aparte de ese incidente he recibido una buena atención como vacunas tratamientos que sufre mi mascota.
	USUA 3	Que si por las vacunas, cada vez que he venido Ud. me atendió se perdió mi perro vengo de buen tiempo con mi nuevo cachorro.
	USUA 4	Si esta correcto ellos ya saben hacer su trabajo como profesional que son, si ellos dicen de esto está mal pues seguir su tratamiento y que mejore.
	USUA 5	Tendré que ver qué cosas le han puesto a mi perro me están diciendo que tiene esto o tiene esta enfermedad me ofreció que se va recuperar o curarse de su mal. Quiero los resultados.
6. ¿Usted se siente seguro(a) de recibir una atención de calidad?	USUA 1	Más que todo la doctora es amable, es eso lo que se quiere, es lo más importante, que sea amable y el explicar lo que tiene, que es lo que tiene la mascota, eso da la tranquilidad. Porque también depende bastante del trato de la persona (...)
	USUA 2	Si porque llevo a mi mascota enferma después del tratamiento mejoro, entonces tengo confianza y recomiendo hay veces amistades o amigas cuando tengan problema de salud de sus engréidos de cuatro patas.
	USUA 3	Si Ud. siempre me atendió, por eso regreso si es de mala calidad, ya no regreso siempre regresas cuando te atienden bien eso es por lógica verdad, tiene ser un buen trato.
	USUA 4	Si me siento seguro, confié en recibir atención de calidad por eso acudo a este centro veterinario porque me han solucionado enfermedad de mi perro.
	USUA 5	Claro uno se siente seguro por eso trae a una veterinaria es como llevaras a tu familia a un hospital porque confías que tiene que curase recuperarse sino adonde llevaría para salvar la vida o curar de su mal.

SUB CATEGORÍA 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA			
7. ¿El personal del centro veterinario atiende con la rapidez que usted espera?	USUA 1	SÍ	
	USUA 2	Si toma su tiempo y paciencia para atenderme lo suficiente tiempo para atender a mi mascota no es muy apresurado y yo espero para saber que enfermedad tiene mi engréido tabí.	
	USUA 3	Si me atendió con rapidez no me gusta esperar	
	USUA 4	Su atención es rápida no espere, mucho tiempo de repente cuando hay mucho paciente se demora, pero en las veces que he venido me atendió rápido.	
	USUA 5	Si me atendió rápido eso es lo que quiere uno verdad, ahora estoy esperando mi perrito espero que se recupere rápido.	
	8. ¿Se siente satisfecha con el tiempo que demoran en brindarle la atención?	USUA 1	SÍ
		USUA 2	Si porque me gusta que se den su tiempo, para que realicen un buen trabajo, esto significa brindar buena atención y uno se siente satisfecho de su servicio.
		USUA 3	Si me siento satisfecho, si me acuerdo que no demoran mucho en atender
		USUA 4	Si me siento satisfecho se dan su tiempo para evaluar su paciente solo tengo que espera con la finalidad que sea bien atendido mi perrito por la cual yo recomiendo mis amistades y familiares por lo que sanan al animalito que traigo.
		USUA 5	Si me siento satisfecho, aunque estoy esperando la demora, con tal que se cura mi perrito

SUB CATEGORÍA 4: SEGURIDAD			
9. ¿Usted tiene la seguridad de estar recibiendo un servicio de calidad?	USUA 1	Sí, también, sí la médica me explicó y eso da seguridad.	
	USUA 2	Si porque cuando llevo a mi mascota siempre se cura y creo que estoy recibiendo una atención adecuada, mientras mi mascota este bien y mejore. Y con respecto a los productos que ofrece tiene buenos resultados por que compre shampoo y lo dejo brillante y suave el pelaje de mi mascota.	
	USUA 3	Si tengo la seguridad sino no vendería, me iría a otro lado, pero tiene que ser más amable el que atiende, él es veterinario si y tú también veterinario tiene que ser más amable su compañero mejorar en su trato.	
	USUA 4	Si tengo seguridad por eso traigo mi perrito enfermo, sé que estoy recibiendo servicio de calidad en comparación de otras veterinarias.	
	USUA 5	Dependiendo como se recupera el cachorro yo quiero resultados para decir esto es servicio de calidad y hay seguridad llevar a ese centro veterinario.	
	10. ¿La zona donde está ubicada la veterinaria le brinda la confianza de ser seguro?	USUA 1	La verdad í. Como le digo, para la zona donde estamos, que está un poco alejado de la zona urbanizada, y así nomás no encuentras una veterinaria y en este lugar lo hay y está bien, es seguro.
		USUA 2	Si porque está en una avenida fácil de ubicar nos atiende en reja da la apariencia se estar seguro.
		USUA 3	La zona está bien, si hay confianza por eso vengo seguro no sé.
		USUA 4	Si la zona está bien ubicada está en el mercado esta zona no es peligro es tranquilo yo vengo muchas veces no me paso nada por el estilo ladrones nada de eso.
		USUA 5	Claro está cerca donde vivo está ubicado en buen lugar por ahora la zona es tranquilo, en las noches siempre es peligroso cualquier lugar, de la delincuencia.

SUB CATEGORÍA 5: EMPATÍA		
11. ¿El personal que le brinda la atención es amable y cordial con usted?	USUA 1	Sí.
	USUA 2	Si saludan siempre con respeto y atienden bien a mi mascota, aunque siempre hay uno que no es cordial porque quizá habrá tenido mal momento y expresa con los clientes eso causa incomodidad al cliente.
	USUA 3	El personal que me atendió es regular en lo anterior fue bien y más amable por eso uno regresa estoy un poco incomoda falta ser más cordial con la clientela.
	USUA 4	El trato es regular nunca me ha tratado mal, es amable todos los que trabajan en la veterinaria siempre te explican cuando compras un producto o haces una consulta te explican bien.
	USUA 5	Si el personal es cordial parece amable los que atienden como yo vengo por primera vez no tengo queja alguno espero frecuentar que siguen siendo atentos.
12. ¿Cuándo fue atendida, el personal mostró interés por su caso y le hizo sentir en confianza?	USUA 1	Sí
	USUA 2	Si me pregunto cómo está la salud de mi mascota, siempre preguntan cómo está mi mascota respondí lo que tenía mi mascota empieza a evaluar para su respectivo diagnóstico eso me da confianza.
	USUA 3	Si me hizo sentir en confianza por su interés en mi perrito traigo para su desparasitación y su primera vacuna de parvovirus.
	USUA 4	Si cuando compro medicinas me dice esto es mejor y me da resultado en su recuperación mis animales en caso de alimentos para su nutrición también te hacen elegir de buena calidad.
	USUA 5	Si me hizo sentir en confianza tomo interés con mi cachorro me explico bueno está allí mi paciente. Espero noticia positiva para tener más confianza
13. ¿Usted se sintió comprendido(a) por el trabajador cuando solicitó el servicio?	USUA 1	Sí, la verdad que sí. Inclusive lo estoy dejando y me da la oportunidad de regresar a mi trabajo y luego venir por mi mascota.
	USUA 2	Creo que, si por que supo llegar al porque se sentía mal mi mascota tanto palpando revisándole, para su respectivo tratamiento.
	USUA 3	Si me sentí comprendido por el trabajador por el servicio que pedí, un poco me incomode con el segundo trabajador por la forma que hablo disculpe señora muchas gracias.
	USUA 4	Si me solucionan problemas por más que es complicado que sea muchas veces te hacen rebajas de lo que necesita mi mascota eso es comprender tu situación.
	USUA 5	Si me comprendió el mal que estaba mi cachorro, me explico entendí los tiramientos que tiene que tener para su recuperación de su enfermedad.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Rubén Quispe Ichpas, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMPRESA VETERINARIA SAN MATEO SAC DISTRITO DE CARABAYLLO, AÑO 2017"** del estudiante **MATEO EUFRACIO BRAULIO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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

Lima, 17 de marzo del 2018.


Rubén Quispe Ichpas
DNI: 09813237





Departamento de Matemática y Estadística del Centro de Investigación Científica y Tecnológica de la Universidad de Chile

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE MANEJO DE DATOS EN ENTORNOS DE NUBES

ASISTENTE DE TESIS: D. Oreste Oyarzun

SECCIÓN: Ciencias Exactas y Naturales

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Centro de Investigación Científica y Tecnológica de la Universidad de Chile

Resumen de coincidencias

15%

- 1 Entregado a Universidad... 8% >
- 2 repositorio.uncv.edu.pe <1% >
- 3 repositorio.uvce.edu.pe <1% >
- 4 repositorio.usa.edu.ec <1% >
- 5 revistas.usa.edu.pe <1% >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MATEO EUGACIO BRAULIO
D.N.I. : 08519787
Domicilio : P.O. TUPAC AMARU 2, MZ 21 LOTA PROGRESO CAPABAYELO
Teléfono : Fijo : 556 4285 Móvil 990128371
E-mail : Vet.am@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Titulo :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mateo Eugacio Braulio

Título de la tesis:

Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la
empresa Veterinaria San Mateo SAC distrito de Corbacho, año 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento.

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 25/06/18

William
Flores
925-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO
PARA EMPASTAR
DE TESIS

ESCUELA DE POSGRADO

BRAULIO MATEO EUFRASIO

con DNI N° 08519787

domiciliado (a) en Dist. TUPAC AMARUNZ N° 27 LOTE 4 PROGRESO CAYABAYLLO

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-2 del programa: GESTION DEL TALENTO HUMANO identificado con el código de matrícula N° 4000960367

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

HABIENDO SUSTENTADO LA TESIS Y APROBADO TUVE OBSERVACIONES PARA CORREGIR, QUE LOS JURADOS ME INDICAN, PRESENTO LA TESIS ANILLADA Y CORREGIDA PARA SU CORRESPONDIENTE VISTO BUENO POR LO CUMPL SOLICITO POR FAVOR DIRECTOR ORDENAR A QUIEN CORRESPONDA

Por lo expuesto, agradeceré a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
22 JUN. 2018
RECIBIDO
Firma del solicitante

Lima, 22 de JUNIO de 2018

Documentos que adjunte:

- a.
- b.
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfono: 990 128371

Email: WELAM@h.uv.edu.pe



Dr. William Sebastián Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEI N° 05425
Visto para publicación