



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Desempeño laboral y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria  
“Patitas”, Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Heidi Roxana Lavander Iparraguirre (ORCID: 0000-0001-7496-3692)

**ASESORA:**

Mg. María Jesús López Vega (ORCID: 0000-0002-5843-7665)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LIMA – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

A mi padre que siempre me ha inculcado la perseverancia para el logro de mis metas y objetivos personales. A mi madre, que desde el cielo guía mis pasos para tomar las decisiones correctas, a mis hermanas quienes con sus ejemplos motivaron mi desarrollo profesional.

### **Agradecimiento**

A las autoridades de esta casa de estudios quienes posibilitaron ser parte integrante del Programa de Maestría de la Sede Los Olivos, a los señores docentes por la impartición de conocimientos teóricos y prácticos en este periodo de formación pos gradual, que de una u otra manera han permitido consolidar ciertas capacidades y cualidades profesionales y/o personales que van a ser reflejadas en el ejercicio de mi actividad laboral.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Heidi Roxana Lavander Iparraguirre, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de Servicios en Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Desempeño laboral y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas”, Lima 2019”**, en 56 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de los Servicios en Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de enero de 2020



Heidi Roxana Lavander Iparraguirre

DNI: 107354402

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Confiabilidad del instrumento	21
2.6. Procedimiento	22
2.7. Métodos de análisis de datos	22
2.8. Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
3.1. Resultados descriptivos	24
3.2. Resultados inferenciales	28
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
ANEXOS	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables	42
Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario	43
Anexo 4: Matriz de categorización de las variables	44
Anexo 5: Base de datos de la variable desempeño laboral	46
	vi

Anexo 6: Base de datos de la variable satisfacción del usuario	47
Anexo 7: Instrumento de recolección de datos	48
Anexo 8: Certificado de validez	52
Anexo 9: Pantallazo del software Turnitin	64
Anexo 10: Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico	65
Anexo 11: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	66
Anexo 12: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	67

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	18
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	18
Tabla 3: Validez por opinión de los expertos del instrumento desempeño laboral	20
Tabla 4: Validez por opinión de los expertos del instrumento satisfacción del usuario	20
Tabla 5: Niveles de confiabilidad	21
Tabla 6: Distribución de datos según variable desempeño laboral	24
Tabla 7: Distribución de datos según la dimensión actitud cooperativa	24
Tabla 8: Distribución de datos según la dimensión responsabilidad	25
Tabla 9: Distribución de datos según la dimensión calidad del trabajo	25
Tabla 10: Distribución de datos según la variable satisfacción del usuario	26
Tabla 11: Distribución de datos según la dimensión tangibilidad	26
Tabla 12: Distribución de datos según la dimensión confiabilidad	26
Tabla 13: Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta	27
Tabla 14: Distribución de datos según la dimensión seguridad	27
Tabla 15: Distribución de datos según la dimensión empatía	28
Tabla 16: Prueba de correlación de Rho Spearman para variables Desempeño laboral y Satisfacción del usuario, y sus dimensiones de los colaboradores de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019	30

## Resumen

La investigación tuvo como principal objetivo establecer el impacto del desempeño laboral en la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” del distrito de Pueblo Libre, 2019; para ello se planteó el problema siguiente ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?.

El método empleado fue el hipotético deductivo con enfoque cuantitativo y nivel correlacional, de diseño no experimental correlacional. La muestra está conformada por 88 usuarios de los servicios veterinarios de la Clínica “Patitas”, los mismos que fueron seleccionados intencionalmente. Se hizo uso de la técnica, la entrevista, para ello se elaboró dos instrumentos de investigación validado por juicio de expertos para las variables desempeño laboral y satisfacción del usuario.

El estudio arribó al siguiente resultado, ha quedado demostrado a través de la contrastación de la hipótesis general, que existe relación significativa, positiva y muy alta ( $r = ,874$ ) entre la variable desempeño laboral y satisfacción del usuario de los colaboradores de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

***Palabras claves:*** *Desempeño laboral, satisfacción del usuario, tangibilidad, capacidad de respuesta.*

## **Abstract**

The main objective of the research was to establish the impact of the work performance on the satisfaction of the user of the veterinary clinic “Patitas” of the district of Pueblo Libre, 2019; for this, the following problem was raised: ¿what is the relationship between work performance and user satisfaction of the user in the veterinary clinic “Patitas” in the year 2019?.

The method used was the hypothetical deductive with quantitative approach and correlational level, non experimental correlational design. The sample is made up of 88 users of the veterinary services of the “Patitas” Clinic, which were intentionally selected. The technique used, the interview, two research instruments validated by expert judgment for the variables work performance and user satisfaction were developed.

The study arrived at the following result, it has been demonstrated through the contrast of the general hypothesis, that there is a significant, positive and very high relationship ( $r=, 874$ ) between the variable work performance and user satisfaction of the collaborators of the clinic “Patitas” veterinary in the year 2019.

***Keywords:*** *Work performance, user satisfaction, tangibility, responsiveness*

## **I. Introducción**

Al observar los cambios en el comportamiento social, cultural y humano en nuestra sociedad y el cariño de las familias hacia las mascotas era previsible la aparición de un segmento de negocios relacionado a la alimentación, tratamiento, previsión y cuidado de la salud animal mediante la prestación de servicios en clínicas veterinarias y cuyo crecimiento paulatino ha sido una clara respuesta a la elección de muchas personas al estudio formativo profesional de medicina veterinaria y/o al actual contexto de sensibilización de las familias hacia las mascotas, al considerarlas como parte integrante del núcleo familiar e incluso algunas instituciones educativas de nivel superior debido a la tendencia actual expresada se han visto beneficiadas con una mayor captación de futuros profesionales medicina veterinaria.

Según datos de la empresa encuestadora Ipsos Perú (2015) en el censo de negocios veterinarios a nivel Lima Metropolitana existían 640 veterinarias, de las cuales 374 eran tiendas de mascotas. La mayoría de las empresas veterinarias se encuentra ubicadas en Lima Moderna (Surco), Lima Norte, Lima Este, Lima Centro, considerando que no existe dato alguno al año 2019 en el cual se sustente en forma aproximada la cantidad de clínicas veterinarias. Pero, es bastante perceptible la proliferación de una mayor cantidad de Centros y/o Clínicas veterinarias.

Por información de fuentes abiertas que obran a nivel nacional se puede deducir que no solamente el cuidado y prevención de la salud animal viene generando el crecimiento de este rubro de negocio profesional. Sino también, el de actividades paralelas inmersas debido a que desde diciembre del 2015 la Compañía Pacífico Seguros dentro del paquete denominado “Seguro de Hogar” oferta ciertos beneficios asociados con el cuidado preventivo de la salud veterinaria, entre ellos considera los chequeos preventivos de salud, hospedaje gratuito, orientación telefónica veterinaria. Quizá el ofrecimiento de dichos servicios está relacionado con la adopción cada vez mayor de mascotas en algunos hogares peruanos.

La Ley 30407 – Ley de Protección y Bienestar Animal promulgada el 07 de enero de 2016, establece una sanción de tres a cinco años de pena privativa de la libertad a las personas que maltraten animales o cometan actos crueles contra los mismo. Si bien es cierto, a nivel nacional existen personas que se preocupan por la salud de sus mascotas.

A nivel internacional, nacional, regional y local se tiene determinados conocimientos teóricos y/o prácticos sobre la importancia del desarrollo del potencial humano en las organizaciones y que éste potencial se debe evidenciar en el desempeño laboral del colaborador y de esta forma satisfacer las expectativas del usuario o cliente respecto al producto y/o servicio recibido en términos de calidad y precio.

Para el caso de este estudio de investigación que involucra el desarrollo de actividades de la Clínica Veterinaria “Patitas”, en el distrito de Pueblo Libre se puede manifestar que enfrenta un nivel de competencia bastante complejo, debido a la competencia no sólo de las empresas del servicio veterinario del mismo distrito, sino de las clínicas veterinarias del distrito de Magdalena y del distrito de Breña, las mismas que son colindantes al distrito de Pueblo Libre. Por consiguiente, resulta necesario mejorar el desempeño laboral del servicio que presta y que este se evidencie en los niveles de satisfacción de los usuarios.

A continuación, se presentan algunas investigaciones realizadas en el ámbito internacional y/o nacional que involucran las variables de estudios elegidas:

Facal (2016), en la investigación: “*Atención al cliente en las clínicas veterinarias*”, realizada en Uruguay, cuyo objetivo general está orientado a identificar características relevantes en la prestación de servicios para mascotas en centros veterinarios. El método es descriptivo – deductivo, de diseño no experimental. Concluye que el respeto y la cortesía hacia el usuario, produce empatía y/o mayor captación de usuarios, por esta razón el veterinario, debe contar con capacitación en aspectos generadores de empatía como es el caso de la negociación, conocimiento del sistema de redes, de relaciones afectivas y de esta forma el cliente se sentirá satisfecho con la atención.

Herrera y Soto (2016), en el trabajo: “*Sistema web para agendar horas de atención y presentación de servicios de la clínica veterinaria Kennedy*”, realizada en Chile. Su objetivo general orientado a conocer e identificar las expectativas de los clientes para otorgar una mejor gestión y atención en los servicios que necesita. Por ello, registró a cada usuario, según animal de compañía. Mediante la implementación y diseño de una aplicación Web se podrá calificar y hacer requerimientos de forma sencilla y oportuna, significando una base de datos de los clientes mediante una plataforma virtual de atención a quejas. Como conclusión refiere que, las optimizaciones de los servicios veterinarios son numerosos para la instalación.

Arnedo y Castillo (2009), en su investigación: “*Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de una Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumana, Estado Sucre, año 2008*”. Planteó como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral de empleados del Ipspudo Cumana, año 2008. El método de investigación es de tipo descriptivo, donde la muestra estuvo constituida por 30 empleados. Concluye que, un 36.7% de los empleados se encuentran satisfechos y un 67.3% están insatisfechos, lo cual evidencia un bajo grado de satisfacción que se reflejan en un índice de satisfacción de 0.63 (insatisfechos).

Sánchez (2011), en el estudio: “*Motivación como Factor Determinante en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara, Puerto Cabello, Estado Carabobo*”. Cuyo objetivo general estuvo orientado a determinar los factores motivacionales como elementos claves para el desempeño. Aplicó la metodología de tipo correlacional, descriptiva, conformada por muestra de doce empleados y por constituir una población pequeña no se aplicó criterios muestrales al elegirse a toda la población como muestra censal. Concluye que, la investigación ha determinado la existencia de un elevado índice de descontento en el personal, debido a que el ingreso que perciben no es acorde con las funciones que cumplen en los departamentos de administración y recursos humanos.

En el ámbito nacional podemos citar, a Ruiz (2014), investigación: “*Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*”, realizada en la Ciudad de Trujillo. El objetivo general está orientado a determinar de forma o manera el desarrollo del personal influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores. El método es tipo explicativo, aplicada a una muestra de 47 trabajadores sin cargo jerárquico y 4 con cargo jerárquico de la Municipalidad en estudio. Concluye que, una organización para que sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas; la satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos.

Mateo (2018), autor de la investigación: “*Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de Carabayllo, año 2017*”, cuyo objetivo general estuvo orientado a establecer el impacto del desempeño de los trabajadores en la satisfacción del usuario del servicio de la empresa veterinaria San Mateo. Es de método cualitativo, de tipo de estudio descriptivo. La muestra estuvo conformada por

dos grupos de estudio 9 trabajadores y 5 usuarios, seleccionados intencionalmente. Concluye que, el desempeño de los colaboradores impacta de manera en la satisfacción de los usuarios.

Matos (2017), autor de la investigación: “*Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la veterinaria Lescano Vets, San Juan de Lurigancho, 2017*”. Cuyo objetivo general busca determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la veterinaria. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, basadas en las teorías de Parasuraman, Berry y Zeitham, en el caso de calidad de servicio a Kotler para el caso de la satisfacción del cliente. La población estuvo conformada por 102 clientes de la veterinaria. Concluye que, existe correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de acuerdo a los datos obtenidos, con una correlación Rho de Spearman 0,729 y un nivel de significancia de 0,000. Se concluye, que se debe realizar un plan de inversión que tenga como objetivo la adquisición de nuevos instrumentos con la finalidad de brindar mayor seguridad, realizar reuniones de trabajo donde se escuche y se planteen normativas de atención con la finalidad de generar un alto grado de satisfacción en los clientes.

Villareal (2016), en la investigación: “*Satisfacción de los usuarios del Consultorio Veterinario Municipal de Jesús María en el 2015*”. El objetivo general está orientado a determinar la satisfacción de los usuarios en el Consultorio Veterinario Municipal de Jesús María en el 2015. La metodología implica el enfoque cuantitativo, no experimental y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 360 usuarios del Consultorio Veterinario Municipal de Jesús María. La muestra estuvo constituida por 186 usuarios. Concluye que, el 24.73% de los usuarios perciben satisfacción completa, un 44.09% de satisfacción intermedia y un 31.18% una insatisfacción con respecto al servicio.

Considerando el marco teórico referencial desempeño laboral y satisfacción del usuario como aspectos importantes para lograr el desarrollo de la empresa se ha tenido a bien estimar la realización de la investigación en la Clínica Veterinaria “Patitas” por ser una entidad relativamente nueva en el rubro Veterinario en el distrito de Pueblo Libre, que opera desde el 18 de mayo de 2017 y fundada por una médico veterinaria con estudios de gestión administrativa en servicios de salud, al igual que muchas micro empresas luchan por sobrevivir en un mercado competitivo de salud veterinaria donde está presente el problema de la estacionalidad de la prestación de servicios, lo que significa cierto grado de variación en los ingresos económicos. A la fecha cuenta con una cantidad aproximada de 88 usuarios, la misma que será considera como la población, entre los servicios que oferta podemos citar:

salud preventiva, peluquería, desparasitación, tratamiento clínico y/o quirúrgico. Para ello, cuenta con 02 (dos) colaboradores y una administrado

Las clínicas veterinarias al ser consideradas micro empresas por la cantidad de personas que laboran en ellas, no cuentan con una estructura orgánica definida, donde muchas veces el propietario del negocio, funge como administrador del mismo y apoya el servicio requerido por los usuarios. Al no tener área de recursos humanos se carece de estrategias de retención y/o captación que permita fidelizar a los usuarios. Esta realidad, no es ajena en la clínica veterinaria “Patitas”, por ello existe cierta preocupación de algunos estudiosos del tema de los servicios en salud veterinaria, tal y como lo denota Francisco Luigni Schettini Zamora (2017) , autor de la tesis: *Plan de marketing estratégico y operativo para la clínica veterinaria Groom Room*, para la obtención del grado de Maestro en Marketing en la ESAN, cuyo objetivo se centra en el desarrollo de un plan de marketing que permita integrar el marketing estratégico y operativo para asegurar la sostenibilidad de la empresa.

En el siglo XX la administración es considerada una ciencia producto del resultado integrado del pensamiento de muchos precursores, filósofos, físicos, economistas, estadísticos y estadístico, quienes con el desarrollo del tiempo divulgaron obras y teorías en determinado campo de actividades. Por consiguiente, podemos manifestar que la administración moderna aplica conceptos y principios usados en las ciencias humanas, en las ciencias físicas, en el derecho, en la ingeniería y en la tecnología de la información. Es por ello, que la Teoría General de la Administración es un área nueva y reciente del conocimiento humano.

Chiavenato (2009) refiere que, a comienzos del Siglo XX, el ingeniero estadounidense Frederick Taylor, dio las bases a la creación de la escuela de la *administración científica* y a través de su aplicabilidad se busca el aumento de eficiencia empresarial mediante la racionalización de las tareas del colaborador. Por otro lado, el ingeniero europeo Henri Fayol, generó la *teoría clásica* de la administración con la finalidad de incrementar la eficiencia organizacional producto de la aplicabilidad de los principios generales de la administración. Pero, sus ideas constituyen los cimientos que dominaron el escenario administrativo de los primeros cuarenta años del Siglo XX.

El desarrollo de las personas está ligada a las organizaciones y éstas dependen del trabajo de las personas, tal y como se puede corroborar con diversos estudios que dieron origen a la Teoría General de la Administración. Dicha teoría que data del siglo pasado es considerada como el campo cognitivo humano que se ocupa del tema administrativo en general, sin tener en cuenta el rubro de la empresa en el cual se aplique. Hay que tener en cuenta que un administrador que haya tenido éxito en una empresa, no lo puede tener en otra.

Chiavenato (2009, et. al), refiere que la Teoría General de la Administración estudia la administración de las empresas desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de sus variables, como es el caso de: 1) tareas; 2) estructura; 3) personas; 4) tecnologías; 5) ambiente; 6) competitividad.

La división del trabajo es la base de toda organización, constituye la razón fundamental que conduce a la especialización y la diferenciación de las tareas. Con una mayor división se delimita los niveles de responsabilidad y subordinación. Por lo expresado, podemos inferir que el éxito de las organizaciones generalmente depende de sus capacidades para interpretar el contexto de negocio externo.

Koontz y O'Donnell, (1976) la administración está relacionada a la presentación y discusión de determinados principios generales cómo planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones del negocio y las actividades involucradas. Ello implica, seleccionar gerentes y personal, establecer planes y directrices, evaluar resultados del desempeño laboral, coordinar y controlar operaciones para obtener los objetivos trazados por la organización.

Dessler, (2009), sostiene que un sistema de trabajo de alto desempeño es un grupo de políticas y prácticas de administración de recursos humanos integrado que, en conjunto promueve empleados con mejor desempeño. Actualmente, no hay una regla sobre lo que constituye un sistema de trabajo de alto desempeño, pero la mayoría de psicólogos laborales coinciden que éstos incluyen: Seguridad en el empleo, contratación selectiva, amplia capacitación, equipos que se administran a sí mismos y toma de decisiones descentralizadas.

En el actual entorno en que se sustenta el desempeño laboral, los dueños de las empresas esperan sus equipos de administración proporcionen evidencias medibles de su eficiencia y eficacia mediante un conjunto de mediciones cuantitativas del desempeño que los gerentes utilizan para evaluar sus operaciones. Las actividades como reclutamiento y selección de personal, capacitación y retribución de empleados, se puede ver reflejadas en

la aceptación que tiene el producto o servicio, quizá en un pequeño negocio se puede evidenciar que la tranquilidad económica de la familia a menudo depende de la calidad del producto o servicio.

Alles (2005), los individuos tienen diferentes motivaciones para diferentes cosas, unas relacionadas con el trabajo y otras en relación con distintas actividades. Comprender la motivación humana lleva a la definición del concepto *motivo* como el interés recurrente para el logro de un objetivo basado en un incentivo natural; un interés que orienta y selecciona comportamientos, de manera básica un motivo puede darse cuando se piensa acerca de un objetivo con frecuencia; pues se trata de un interés recurrente. Por consiguiente, estar motivado también influiría en un mejor desempeño laboral en el trabajo.

A continuación, presentamos ciertas bases conceptuales que sirve de fundamentos investigativos del *desempeño laboral*, aunque existe diversidad de conceptos de muchos autores, incluyendo a los gurúes de la administración, la única diferencia que puede encontrarse entre un autor u otro es de aspecto literal y parafraseo del concepto.

Para Araujo, & Leal Guerra, (2010), el desenvolvimiento laboral es el grado en que los administradores o responsables de una organización logran sus cometidos, tomando en consideración los requerimientos del puesto, en función a los resultados alcanzados”.

Chiavenato (2009, p.359), define el desempeño laboral como el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales y puede ser considerado como un indicador del avance estratégico respecto a objetivos. También, refiere que está determinado por: (1) Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad (2) Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Guevara & Tafur (2015), definen al desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas organizacionales en un tiempo determinado. Este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir a través de acciones y comportamientos laborales que muchas veces son previsibles a través de las evaluaciones periódicas.

Moccia (2009) sostiene que, el desempeño laboral es conceptualizado como una conducta asociada a las actividades que demanda la actividad para el cual un individuo ha sido contratado. Es voluntario, pero bajo ciertos parámetros que exige el puesto.

Robbins (2013), la medición del desempeño laboral a nivel de empresa se centra en la evaluación relacionada a la consecución de los objetivos de manera individual. Este proceso permitirá conocer si la organización ha tenido éxito o fracaso en el logro de sus objetivos.

Estas definiciones conceptuales no son nuevas en la gestión empresarial, pues cualquier persona carente de estudios en gestión empresarial reconoce que la única manera de tener un mediano éxito es a través del componente humano que forma parte de la empresa y que un desempeño laboral aceptable puede ser considerado como una fortaleza de la organización. En síntesis, el desempeño laboral está relacionado con el comportamiento evaluado de parte de la empresa, en comparación con los objetivos fijados a corto, mediano o largo plazo.

Para efectos del cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo de la presente investigación se estimarán como dimensiones de estudio para la variable independiente desempeño laboral los siguientes factores conceptuales: 1) actitud cooperativa; 2) responsabilidad; 3) calidad de trabajo. Las dimensiones seleccionadas nos han permitido direccionar los ítems de los instrumentos de investigación en función al objetivo general y a los objetivos específicos. Por tal motivo, se ha tenido a bien extraerlos de la definición de Chiavenato (et.al) por ser la que más se ajusta al propósito investigativo.

En contraposición al alcance y significado del término *desempeño laboral* expuestos en párrafos anteriores, el trabajo de investigación no pretende medir de manera tradicional la actuación del colaborador de la clínica veterinaria “Patitas” por no tener una unidad orgánica de recursos humanos, ni muchos menos programa de capacitación por ser micro empresa de servicios y por ser la evaluación de desempeño una herramienta de gestión interna que se desarrolla en las medianas y grandes empresas, situación ajena a la clínica veterinaria “Patitas” al contar sólo con tres colaboradores, la evaluación y/o medición del desempeño laboral sería relativamente subjetiva, debido a que si se orienta los ítems del cuestionario del desempeño laboral a los mismos colaboradores, éstos magnificarían la labor que realizan.

Por las razones expuestas, se ha tenido a bien orientar los instrumentos de investigación (encuestas) relacionado al *desempeño laboral* de los servicios de salud veterinaria sea medido por la percepción de los usuarios de servicios veterinarios y de la calidad de las respuestas de los encuestados determinar las acciones correspondientes en el ámbito de la calidad de servicios a fin de buscar una mayor consolidación competitiva.

Asimismo, se plasma las bases teóricas y conceptuales sobre *Satisfacción del usuario*, se puede sustentar que dicho término es de vital importancia para el logro de los objetivos de las empresas, los mismos que se sustentan en la misión y la visión empresarial y objetivos de cualquier empresa con enfoque tradicional. La diferencia de la aplicabilidad de la satisfacción del usuario radica en la complejidad del rubro de gestión: llámese sector comercial, sector industrial y sector de servicios; y en la capacidad cognitiva de los elementos que dirigen los destinos de la empresa.

Las percepciones sobre la calidad del servicio y los juicios de satisfacción del usuario han sido relacionado y reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables del consumidor (Parasuraman, Zeithalm & Berry). Sin embargo, la literatura especializada sobre calidad del servicio refleja ciertas diferencias cuando se trata definir la satisfacción del cliente o usuario, e incluso permiten identificar tres componentes generales en la satisfacción: (1) respuesta emocional, cognitiva y/o comportamental; (2) respuesta enfocada en expectativas, en el producto y experiencia del consumo; (3) respuesta después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada. De lo expresado, se tiene un primer acercamiento al término de satisfacción al entenderla como una respuesta generada en el individuo bajo un contexto en un determinado momento y/o también, en un contexto particular (Giese & Cote, 2000)

Hayes (2008) menciona que, dentro del marco de conformidad / o no conformidad se tiene a bien discutir los problemas de la satisfacción usuaria. Según este enfoque relacionado a la satisfacción e insatisfacción del usuario, los compradores y/o usuarios piensan en un conjunto de estándares preestablecidos cuando piensan en comprar un producto o adquirir un servicio, lo que implica que 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. En ocasiones, si el estándar de percepción sobre el producto o servicio comprado tiene coincidencia con los estándares establecidos, esto dará como respuesta la

conformidad del cliente, y si no cumple con las perspectivas del cliente, estos quedarán no conformes.

Carrión (2013) sostiene, que el trato cordial y amable recibido ocasiona la lealtad del cliente o del usuario, y ello se reflejará en el índice de recomendaciones a amigos y familiares del beneficiario del óptimo trato o servicio. Entre los atributos de la buena calidad de atención por un servicio, se debe indicar la personalización del servicio al usuario, debido a que ella es generadora del estado de satisfacción y fidelidad del cliente hacia la empresa.

Sánchez (2012) refiere que el trato amable al usuario de un servicio, la comodidad, la limpieza del ambiente, el confort físico e infraestructura en donde se presta la atención y el lugar de recepción y el tiempo que la persona le dedica a la atención, tiene una relevante valoración al tiempo de espera para recibir atención y permite acrecentar el nivel de satisfacción del usuario. Caso contrario, se acrecentará el porcentaje de insatisfacción del cliente. En ocasiones, la insatisfacción de un usuario ha sido visto solamente desde la percepción del consumidor, es por ello que la definición de insatisfacción está asociada al de la satisfacción, debido a que están conformados por los mismos componentes. Es decir, la disconformidad es una respuesta que puede ser afectiva, cognitiva e incluso comportamental que se encuentra centralizado en un aspecto particular de la compra o consumo y que se da en un momento determinado. (Giese, & Cote, et.al).

Para Fisher y Navarro, 1994, Colunga, 1995, Kotler, Kotler, 1997, Zeithalm y Bitner, 2005, todas como citado en Droguett (2012, p.1), después de analizar diferentes definiciones en torno al servicio concluye diciendo que éste “es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción al consumidor”. Asimismo, continúa diciendo que el servicio al cliente. [...] es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización.

Para una mejor comprensión del aspecto literal e interpretativo de la variable dependiente: *satisfacción del usuario*, citaremos conceptos vertidos desde décadas pasadas por algunos autores, en las cuales existen una serie de coincidencias las mismas que están directamente involucradas con el grado de aceptación o rechazo del producto y/o servicio de parte de los usuarios o clientes.

Kotler (2014), refiere que la conformidad o disconformidad del usuario de un servicio se determina generalmente por medio de las expectativas proyectadas, y cimentadas en las

experiencias de adquisición u obtención, quizás pueden ser influidas por las opiniones de terceros, o la información publicitaria. Es por ello, que, se sostiene que la satisfacción producida en el usuario y/o cliente, es consecuencia de una evaluación posterior a la adquisición del producto o después de haber recibido el servicio.

Kotler, y Villantoy (2014), al referirse a la satisfacción o insatisfacción del usuario, sostienen que ello está determinada por los sentimientos de las personas, por las actitudes que muestra hacia el producto o servicio después de recibido. Es decir, las expectativas de los usuarios se basan en las experiencias de adquisición u obtención previa, e incluso pueden ser influenciadas de manera directa y/o indirecta por las opiniones de otras personas, trabajadores y la información publicitaria en los diferentes medios de comunicación por parte de la empresa. En síntesis, la satisfacción producida en el usuario siempre es y será consecuencia de una evaluación posterior a la adquisición del producto y/o servicio, y está en función a las expectativas previamente proyectadas. En esa relación, la conformidad del usuario moviliza el estado de ánimo de la persona a ciertos aspectos subjetivos que estarán en relación a las expectativas previamente planteadas con la experiencia personal.

Carbonel & Leiva (2016), refieren que la satisfacción del usuario está relacionada al desenvolvimiento confiable y óptimo, proporcionado con habilidad y forma adecuada, y en el tiempo previsto. Por ello, es vital la capacidad de respuesta (atención oportuna), y la buena voluntad para atender dicho requerimiento, e incluso también, se debe transmitir seguridad (confianza y credibilidad) en el usuario, así como empatía (como nos gustaría que nos traten si nosotros fuéramos los clientes) relacionada a la atención personalizada, el uso racional de los canales comunicativos adecuados. Otros aspectos a considerar son los elementos tangibles (elementos físicos: equipamiento, instrumental y personas) que son de fácil observación durante la prestación del servicio.

Asimismo, afirman que la satisfacción del cliente y/o usuario no solo está solamente relacionada con la calidad de atención o servicio otorgado. Sino, que también estará condicionada a las expectativas de los usuarios y/o clientes, a los saberes previos, a las situaciones vividas anteriormente. Si el usuario tiene expectativas bajas en los servicios, es lógico que se le pueda satisfacer con los servicios brindados de manera deficiente.

Zeithaml et al, citado por Droguett (2012) en su libro, sostiene que la conformidad del cliente o usuario de un servicio en ocasiones está influenciada por ciertas características

específicas o atributos físicos del producto o servicio, así como la percepción sobre la calidad del producto, servicio, el precio ofertado, y de igual manera por factores individuales, entre los cuales se puede citar el estado de ánimo que está asociado al estado emocional de la persona consumidora o usuaria y algunas experiencias e influencias de terceros, sobre la satisfacción que han tenido anteriormente. Es decir, el grado de satisfacción de usuario puede ser superior e inferior en las personas, pese a que pueden haber adquirido un mismo producto.

Zeithaml et al, citado por Droguett (2012), sostiene que, la conformidad o satisfacción del usuario se encuentra reflejada en las siguientes cualidades que a continuación se detallan: (1) Calidad de búsqueda, está referida a la atribución del cliente y/o usuario para determinar y evaluar aspectos antes de la compra, como son color, estilo, precio, ajuste, sensación, dureza y olfato. (2) Calidad de experiencia, está relacionada a la sensación y opinión del consumidor después de la adquisición o durante el consumo del producto. (3) Calidad de credibilidad, aspecto complejo y difícil de ser evaluado por el consumidor, incluso después de la compra porque el cliente no conoce de manera objetiva, o carece de conocimiento para determinar si el producto logrará satisfacer sus necesidades o deseos que a veces pueden ser subjetivos o momentáneos.

Referenciando los conceptos vertidos anteriormente se tomarán como dimensiones de la variable dependiente: *satisfacción del usuario*, aspectos relacionados al estudio realizado por Parasumaran, Zeithalm y Berry mediante el cuestionario SERVQUAL, por ello se referencia lo citado por Duque y Chaparro (2012) respecto a las dimensiones de estudio que involucra el concepto satisfacción del usuario, entre ellas se citan: 1) Tangibilidad, 2) fiabilidad, 3) capacidad de respuesta, 4) seguridad, 5) empatía.

La dimensión tangibilidad está referida solamente a las instalaciones físicas con que cuenta la empresa, como es el caso de la infraestructura, los ambientes de atención, exhibición; equipamiento, instrumental, equipos, atención. Asimismo, por la cantidad, apariencia, y los materiales e insumos que pueden ser percibidos por los sentidos humanos, entre ellos los banners publicitarios, formularios, carteles, folletos, panfletos, etc., que de una u otra manera puede influenciar en las decisiones de compra del consumidor al tener conocimiento previo sobre comodidad y confort a recibir en determinado espacio físico de la empresa.

La dimensión confiabilidad que puede ser considerada como sinónimo de confianza que tiene el usuario, está relacionada a la habilidad que tienen las personas que laboran en la organización para brindar el servicio de manera satisfactoria al usuario, así como a la preparación de los empleados en competencias laborales perceptible que permitan el trato de modo cortés y amable, de modo tal que el usuario sienta la seguridad de estar tratando con un experto o especialista en el rubro y por ende satisfaga de manera inicial sus expectativas.

La dimensión capacidad de respuesta que en un sentido estrictamente laboral involucra la disposición del proveedor a atender la demanda de manera oportuna y en el tiempo esperado, es por ello que los colaboradores que forman parte de la organización deben contar con aptitud, predisposición, habilidades distintivas para actuar de manera oportuna y rápida a los requerimientos del usuario y de esta forma incidir de manera favorable en la satisfacción de cliente y por ende en la fidelidad del cliente.

La dimensión seguridad está referida a los sentimientos que puede ser perceptibles por los usuarios respecto al producto y/o servicio en el momento de la compra e incluso guarda relación con la amabilidad, cortesía y capacidad del colaborador para comunicarse dentro del flujo interpersonal con el suficiente conocimiento sobre las bondades del producto o servicio y ello incidirá en el mejoramiento del grado de percepción sobre la calidad del producto y servicio en el momento decisorio de la compra del bien o servicio.

La dimensión empatía en el ámbito empresarial está vinculado a la capacidad para entender al usuario y proporcionando una atención individualizada y óptima, generando que éste usuario se sienta escuchado, entendido y comprendido. Es decir, que el trabajador no solo haga, sino que parezca que muestra el verdadero interés por el cliente y también esta empatía refleja en el empleado, el cómo le gustaría ser atendido, en caso que el fuera el cliente. En síntesis, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas para comprender como nos gustaría ser atendido.

Considerando lo expresado en los párrafos conceptuales que anteceden, así como el aspecto cognitivo que involucran las variables y las dimensiones correspondientes y la problemática de estudio que involucra el desarrollo de la actividad profesional en el rubro de los servicios veterinarios, la misma que forma parte de la investigación denominada: *“Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario en la clínica veterinaria*

“Patitas”, año 2019”, se ha tenido a bien formular el problema de investigación siguiente: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?

Si bien es cierto que, en el contexto académico y empresarial es bastante conocido que el éxito de las empresas en un determinado rubro de negocios no es homogéneo, debido a que toda empresa no cuenta con las mismas capacidades, ni recursos humanos, tecnológicos y económicos. Por lo tanto, se deduce que no existe un modelo único de gestión empresarial que permita determinar de manera exacta la rentabilidad de la organización, quizá sea producto de la complejidad del rubro, de los cambios tecnológicos, culturales y sociales de las personas, así como de las exigencias de los clientes y/o usuarios de un servicio quienes en la actualidad desean un servicio de calidad a un bajo costo.

Por consiguiente, resulta necesario adecuar la gestión administrativa o productiva de la empresa en función a la satisfacción de requerimientos de los usuarios y la adecuación de los modelos de negocios en relación a la cantidad de empresas de la competencia y las capacidades con que cuenta la empresa, aunado al diagnóstico situacional sobre la profesionalidad del trabajo realizado, ya que en la mayoría de los casos el escenario de negocios es cambiante y se puede resumir: “como un escenario de mucha competencia y poca rentabilidad”.

Entre los problemas específicos se detallan los siguientes:

¿Cuál es la relación entre la dimensión actitud cooperativa del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad del trabajo del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?

El desarrollo del trabajo de investigación ha permitido analizar y comprender la complejidad del rubro de servicios veterinarios. En especial, las relacionadas en el cuidado de la salud animal y/o gestión empresarial en el área de los servicios de salud en la disciplina profesional de la medicina veterinaria y el actual comportamiento social de las personas hacia las mascotas ha variado de manera constante y hoy en día son considerados como parte integrante de la familia. Significando, que a través de la investigación se pretende acumular

mayor evidencia empírica sobre la teoría conductual y administrativa relacionada a la captación idónea de recursos humanos y su posterior evidencia en el desenvolvimiento funcional y laboral.

De la calidad del trabajo realizado por los colaboradores de la empresa sin distinción del rubro en el cual operan depende el logro parcial o total de la satisfacción del usuario del servicio y de ello se puede evidenciar la justificación de la presente investigación al considerar que toda empresa requiere del empleo de capacidades cognitivas, tecnológicas, económicas, de infraestructura y de estrategias acorde a las fortalezas y debilidades con que cuenta y el aprovechamiento de ciertos enfoques conceptuales modernos sobre la nueva gestión empresarial y la sostenibilidad proyectada en el horizonte temporal.

Los cambios tecnológicos, culturales y sociales producto del fenómeno de globalización de los negocios mundiales han generado la apertura de nuevos escenarios y nuevos mecanismos de gestión a partir de la aparición de un nuevo enfoque en el direccionamiento de las empresas. Dichos cambios, requieren que las empresas adopten estrategias en función al nuevo comportamiento del mercado, lo que implica adecuar el direccionamiento de las actividades administrativas hacía el nuevo contexto empresarial y ello involucra la optimización de actividades productivas y/o de prestación del servicio.

La forma como se administren los recursos de la empresa es un factor fundamental para lograr la sostenibilidad a través del tiempo, pero los resultados económicos de la empresa dependen del entorno en el cual desarrollan su actividad principal, considerando que existen factores exógenos y factores endógenos que se deben detectar a tiempo para evitar que estos factores impacten de manera negativa en los resultados económicos proyectados. Caso contrario, desaparecerán en el rubro de negocio.

No todas las empresas en un mismo rubro tienen éxito en sus resultados, ni mucho menos el resultado económico logrado en el pasado o en el presente, es garantía de los resultados futuros, debido al que el escenario de negocios es demasiado complejo, aunado a la presencia de nuevas empresas, a las fusiones entre algunas y las exigencias de los consumidores y/o usuarios por servicios de excelente calidad a precios relativamente bajos.

Por la realidad de la problemática antes descrita nace el siguiente el siguiente objetivo general, ddeterminar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019., y de sus tres objetivos específicos,

determinar la relación entre la dimensión actitud cooperativa del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019., determinar la relación entre la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019., y determinar la relación entre la dimensión calidad del trabajo del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019. Significando, que las hipótesis deben guardar relación con el objetivo general y los objetivos específicos, así tenemos como hipótesis general, existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019., y las tres hipótesis específicas, existe relación entre la dimensión actitud colaborativa del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019, existe relación entre la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019, y existe relación entre la dimensión calidad del trabajo del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación es de tipo descriptivo cuyo propósito es medir las variables que se proponen en el estudio y contrastar si están o no relacionadas de manera significativa, la variable independiente denominada desempeño laboral, con la variable satisfacción del usuario, para así luego poder analizar y establecer una correlación entre las variables. (Hernández, Fernández y Baptista. 2014, p.117).

Danhke, 1989 (citado por Hernández & otros, et.al), refiere que, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

También, puede ser considerada como aplicada debido a que busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas del rubro servicios veterinarios e incluso se podría acumular mayor evidencia empírica sobre el fenómeno de estudio y los factores asociados al desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas”.

La investigación es de nivel correlacional, debido a que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe en dos o más conceptos o variables en un contexto en particular, para el caso de la presente investigación interviene la variable desempeño laboral y la variable satisfacción del usuario.

Según Hernández, et al., (2014), afirman que en esta modalidad investigativa se “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”, se puede indicar que es de corte transversal debido a que considera como periodo de estudio de la presente investigación solo los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2019.

Considerando que el diseño de investigación es el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee y señala lo que el investigador debe hacer para alcanzar los objetivos de estudio, se puede indicar que el método empleado en este estudio es hipotético deductivo....“el método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales”. (Sánchez y Reyes, 2015, p.59).

## 2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Desempeño Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Actitud cooperativa	. Predisposición a la atención	1 al 6	En desacuerdo	Bajo: 6-9
	. Confiabilidad en el servicio			Regular: 10-13
Responsabilidad	. Comunicación afectiva	7 al 12	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Alto: 14-18
	. Cumplimiento de horario			Bajo: 6-9
	. Respeto de turno			Regular: 10-13
	. Orientación preventiva			Alto: 14-18
Calidad del trabajo	. Óptima atención	13 al 20	De acuerdo	Bajo: 8-13
	. Quejas y reclamos			Regular: 14-19
	. Flujo de atención.			Alto: 20-24

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Tangibilidad	. Infraestructura adecuada.	1 al 6	No satisfecho	Bajo: 6-9
	. Comodidad y confort.			Regular: 10-13
	. Aumento de usuarios.			Alto: 14-18
Confiabilidad	. Nivel de conformidad.	7 al 11		Bajo: 5-8
	. Confianza en el servicio.			Regular: 9-12
	. Calidad profesional			Alto: 13-15
Capacidad de Respuesta	. Rapidez en el servicio.	12 al 17	Medianamente Satisfecho	Bajo: 6-9
	. Disponibilidad del servicio.			Regular: 10-13
	. Flexibilidad en citas			Alto: 14-18
Seguridad	. Capacidad comunicativa.	18 al 23		Bajo: 6-9
	. Calidad de los insumos.			Regular: 10-13
	. Tiempo de espera			Alto: 14-18
Empatía	. Amabilidad de la atención.	24 al 26	Satisfecho	Bajo: 3-4
	. Interés por el usuario.			Regular: 5-6
	. Capacidad de escucha.			Alto: 7-9

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

Tamayo (2000, citado por Reto, 2017) “la población son unidades en estudio que conforman un total, son importantes para el estudio, pues originan los datos de la investigación”. Es decir, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones que pueden ser estudiadas a través de una investigación y sobre los que se pretende generalizar los resultados.

La población está comprendida por 88 usuarios de los servicios de prevención y salud animal de la Clínica Veterinaria “Patitas” del distrito de Pueblo que forman parte de la base de datos, quienes solicitaron atención médica veterinaria durante el año 2019 debido a que cuentan con las mismas características, determinados conocimientos y formación sobre la problemática de estudio, tal y como lo refiere Hernández Sampiere y otros (et.al). Es decir, puede ser considerada una población finita porque los elementos en su totalidad son identificables por el investigador y se cuenta con un registro de los elementos que conforman la población en estudio.

La muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 173). Para efectos de la presente investigación se utiliza la muestra censal, debido a que todas las unidades de investigación forman parte del estudio, por ser un número manejable de sujetos. Es decir, por ser simultáneamente universo, población y muestra, generalmente se usa cuando es necesario conocer las opiniones y expectativas de los usuarios. Siempre y cuando se cuente con una base de datos de fácil acceso.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para el levantamiento de información se ha utilizado la técnica de las encuestas, la misma que permitirá obtener información relevante sobre las variables de estudio la cual consiste en usar como instrumentos que cuenten con adecuadas evidencias de validez y consistencia interna, mismos.

El cuestionario es el instrumento a utilizar en la presente investigación para recolectar datos de las variables: desempeño laboral y satisfacción del usuario. Para la variable desempeño laboral y las dimensiones estimadas: actitud cooperativa, responsabilidad;

calidad de trabajo se han establecido 20 ítems: Para la variable dependiente satisfacción del usuario y sus dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se han considerado 26 ítems en función a los indicadores.

Respecto a la validez del instrumento se ha utilizado el criterio de opinión de juicio de expertos después del análisis y exploración en el contenido de cada ítem, para ello se les hizo llegar la carta de invitación correspondiente, la ficha técnica de los instrumentos y la cartilla de calificación en las que se detallan las probables objeciones y/o sugerencias de parte de los especialistas, quienes revisaron los criterios establecidos por la UCV relacionados a la pertinencia, relevancia y claridad quienes opinaron que ambos instrumentos de investigación pueden ser aplicados a la muestra de estudio.

Tabla 3

*Validez por opinión de los expertos del instrumento desempeño laboral*

Nro	Grado	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Dr.	Carlos A. Bernaola Martínez	Aplicable
2	Dr.	Moisés Farfán Flores	Aplicable
3	Mg.	María Jesús López Vega	Aplicable

Tabla 4

*Validez por opinión de los expertos del instrumento satisfacción del usuario*

Nro	Grado	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Dr.	Carlos A. Bernaola Martínez	Aplicable
2	Dr.	Moisés Farfán Flores	Aplicable
3	Mg.	María Jesús López Vega	Aplicable

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de investigación se sometió el cuestionario a una prueba piloto con 10 usuarios de los servicios veterinarios de la jurisdicción y luego se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach por tener ambos instrumentos una escala ordinal. A nivel investigativo, un instrumento es fiable cuando las veces que se aplica dicha medición los resultados son iguales o similares, la fiabilidad perfecta es la unidad, ya que el índice de consistencia oscila entre 0 y 1 (Hernández et al., 2014).

## 2.5. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento de investigación está determinado a través del estadístico Alfa de Cronbach, cuya fórmula permite determinar el grado de consistencia y precisión.

La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Para determinar de manera fehaciente la confiabilidad del instrumento de investigación se calculará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, debido a que toda investigación requiere una sola administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

### Criterio de confiabilidad de valores

Tabla 5

*Nivel de confiabilidad del instrumento desempeño laboral y satisfacción del usuario*

	Alfa de cronbach	N° de elementos
Desempeño laboral	,956	20
Satisfacción del usuario	,946	26

*Fuente: SPSS21*

La prueba de confiabilidad para el instrumento de investigación que mide el desempeño laboral y la satisfacción del usuario es de una Confiabilidad muy alta.

## **2.6. Procedimiento**

Considerando el actual crecimiento de los servicios de salud veterinaria en Lima metropolitana y la complejidad del rubro y niveles de competencia que incluyen calidad y precio. Por ser un servicio de mucha estacionalidad y frecuencia variada los requerimientos del servicio de salud para las mascotas, el trabajo de investigación está orientado a la importancia del desempeño laboral y la percepción que tiene el usuario respecto a la calidad del servicio recibido y la satisfacción por el cumplimiento de sus expectativas.

Para la recolección de los datos muestrales fue necesario solicitar el permiso a la administradora de la Clínica Veterinaria “Patitas”, luego se realizó el consentimiento informado al personal que labora en la empresa a fin de proceder a la aplicabilidad de los instrumentos de investigación para medir desempeño laboral y satisfacción de usuario del servicio.

Posteriormente a la identificación de las dos variables de estudio se estimó la validación de los instrumentos de investigación mediante el juicio de expertos, de esta manera se genera la aplicabilidad de la encuesta y los ítems.

El grado de avance y desarrollo de la investigación se ciñó bajo los lineamientos de las normas APA y se recurre al levantamiento de información de fuentes abiertas, la revisión de trabajos previos, investigaciones nacionales e internacionales a fin de obtener información confiable que permita la elaboración del proyecto y posterior desarrollo de la tesis.

Para el procesamiento y discusión de los resultados se tuvo a bien la utilización de la estadística descriptiva mediante el programa estadístico SPSS 21.

## **2.7. Método de análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos obtenidos mediante los instrumentos de investigación se requiere del uso de herramientas estadísticas que permitan otorgar la confiabilidad del estudio de investigación y posterior discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. Por tal motivo, para estimar el grado de relación de las variables desempeño laboral y satisfacción del usuario, se recurrirá al método estadístico descriptivo y al método inferencial.

## **2.8. Aspectos éticos**

La conducta responsable en la investigación constituye un elemento fundamental para la realización de trabajos de investigación dentro de los parámetros de un accionar ético, por ello se está estimando el parafraseo respectivo de los conceptos vertidos por los autores para evitar caer en plagio. Por ello, se ha estimado referenciar a los autores en las referencias bibliográficas.

Los instrumentos de investigación aplicados a la muestra de estudio para medir el grado de relación de las variables son de carácter anónimo y confidencial. Asimismo, todo dato proporcionado ha sido utilizado únicamente con una finalidad investigativa y académica de nivel posgradual.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

*Distribución de datos según la variable desempeño laboral*

Niveles	Frecuencia	% de N en tablas
Bajo	15	17
Regular	18	18
Alto	55	55
Total	88	100%

Análisis e interpretación: de los datos obtenidos mediante la aplicación de investigación, se puede indicar que del número total de la muestra seleccionada (88 personas) cuya frecuencia de respuesta se encuentran especificada en la Tabla 6 podemos manifestar que el 55% de los encuestados percibe el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica veterinaria “Patitas” en un nivel alto, en comparación del 17% que lo percibe como bajo y el otro 18% lo considera el desempeño laboral como regular.

Tabla 7

*Distribución de datos según la dimensión actitud cooperativa*

Niveles	Frecuencia	% de N en tablas
Bajo	11	12.5
Regular	23	26.1
Alto	54	61.4
Total	88	100%

Análisis e interpretación: del 100% de la muestra de estudio que se encuentra detallada en la tabla 7, se observa que el 61.4% de los encuestados percibe la actitud cooperativa del colaborar de la clínica veterinaria “Patitas” en un nivel alto, en comparación del 12.5% de los encuestados lo percibe como bajo y el otro 26.1 % lo percibe como regular,

lo que implica que el 74.5% considera que la percepción sobre la dimensión actitud cooperativa está ente el nivel de percepción como alto y/o regular.

Tabla 8

*Distribución de datos según la dimensión responsabilidad*

Niveles	Frecuencia	% de N en tablas
Bajo	11	12.5
Regular	26	29.5
Alto	51	58.0
Total	88	100%

Análisis e interpretación: del 100% de número total de encuestados, se observa que el 58% (51 personas) perciben la dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral como alto. En cambio, el 12.5% (11 personas) de los encuestados lo percibe como bajo y el otro 26 % lo percibe como regular. Por lo tanto, se puede deducir que existe una adecuada percepción, debido a que sólo 11 personas manifiestan que el nivel de responsabilidad es bajo.

Tabla 9

*Distribución de datos según la dimensión calidad de trabajo*

Niveles	Frecuencia	% de N en tablas
Bajo	18	20.5
Regular	35	39.8
Alto	35	39.8
Total	88	100%

Análisis e interpretación: a través del detalle de la tabla 9 se puede manifestar que, del número total de personas encuestadas, el 39.8% (35 personas) perciben que el trabajo que realizan los empleados de la clínica veterinaria “Patitas” está en un nivel alto. Pero, un 20.5% lo percibe como bajo y el otro 39.8 % considera la calidad de trabajo como regular, lo que deja entrever la existencia de cierta percepción positiva de parte de los encuestados sobre la valoración del trabajo veterinario realizado.

Tabla 10

*Distribución de datos según la variable satisfacción del usuario*

Niveles	Frec.	%
No satisfecho	7	8
Medianamente satisfecho	32	36.4
Satisfecho	49	55.7
Total	88	100%

Análisis e interpretación: del detalle de los datos especificados en la tabla 10, se observa que el 55.7% refiere tener una satisfacción usuaria en un nivel alto, en comparación del 7% que manifiesta no estar satisfecho y el otro 36.4% expresa una mediana satisfacción

Tabla 11

*Distribución de datos según la dimensión tangibilidad*

Niveles	Frec.	%
No satisfecho	4	4.5
Medianamente satisfecho	14	15.9
Satisfecho	70	79.5
Total	88	100%

Análisis e interpretación: del 100% de la muestra de estudio seleccionada para medir la dimensión tangibilidad de la variable satisfacción del usuario, en la tabla 11 se observa que el 79.5% refiere tener una satisfacción en un nivel alto. No obstante, el 4.5% manifiesta no estar satisfecho y el otro 15.9% refiere una mediana satisfacción.

Tabla 12

*Distribución de datos según la dimensión confiabilidad*

Niveles	Frec.	%
No satisfecho	4	4.5
Medianamente satisfecho	16	18.2
Satisfecho	68	77.3
Total	88	100%

Análisis e interpretación: de lo especificado en la tabla 12 se deduce que el 77.3% refiere tener una satisfacción usuaria muy alta, un 4.5% manifiesta no estar satisfecho y el otro 18.2% manifiesta una mediana satisfacción.

Tabla 13

*Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta*

Niveles	Frec.	%
No satisfecho	11	12.5
Medianamente satisfecho	20	22.7
Satisfecho	57	64.8
Total	88	100%

Análisis e interpretación: respecto a la medición de la dimensión capacidad de respuesta, en la tabla 13 observamos que el 64.8% refiere tener una satisfacción usuaria en un nivel alto, un 12.5% (20 personas) manifiesta no estar satisfecho y un 22.7% refiere tener mediana satisfacción.

Tabla 14

*Distribución de datos según la dimensión seguridad*

Niveles	Frec.	%
No satisfecho	7	8
Medianamente satisfecho	21	23.9
Satisfecho	60	68.2
Total	88	100%

Análisis e interpretación: en relación al detalle expresado en la tabla 14 se puede inferir que el 68.2% (60 personas) refiere tener una satisfacción usuaria en un nivel alto, un 12% manifiesta no estar satisfecho (7 personas) y el otro 23.9% (21 personas) manifiesta una mediana satisfacción. Motivo por el cual, se puede deducir que existe un grado de satisfacción usuaria bastante aceptable, debido a que solo el 8% no se encuentra satisfecho.

Tabla 15

*Distribución de datos según la dimensión empatía*

Niveles	Frec.	%
No satisfecho	7	8
Medianamente satisfecho	14	15.9
Satisfecho	67	76.1
Total	88	100%

Análisis e interpretación: del 100% de la muestra de estudio seleccionada para medir la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario, nos permite indicar que en la tabla 15 se observa que el 76.1% (67 encuestados) refiere tener una satisfacción usuaria en un nivel alto, un 8% (7 encuestados) manifiesta no estar satisfecho y el otro 15.9% (14 encuestados) manifiesta tener una mediana satisfacción.

### 3.2. Resultados inferenciales.

Antes de la prueba de contraste se propusieron las hipótesis siguientes:

#### **Hipótesis general:**

Ho: No existe relación entre Desempeño laboral y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

Ha: Si existe relación entre Desempeño laboral y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

#### **Hipótesis específica 1:**

Ho: No existe relación entre Actitud cooperativa y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

Ha: Si existe relación entre Actitud cooperativa y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

### **Hipótesis específica 2:**

Ho: No existe relación entre Responsabilidad y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

Ha: Si existe relación entre Responsabilidad y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

### **Hipótesis específica 3:**

Ho: No existe relación entre Calidad del trabajo y satisfacción del usuario de los colaboradores de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

Ha: Si existe relación entre Calidad del trabajo y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

### **Prueba de análisis:**

Se empleó la prueba correlativa Rho Spearman ( $\alpha = 0.05$ ) con una confianza de 95%. Si la significancia que se obtenga (p) es menor que 0.05  $\rightarrow$  No se rechaza la Hipótesis nula.

Tabla 16

*Prueba de correlación de Rho Spearman para Desempeño laboral y Satisfacción del usuario, y sus dimensiones de los colaboradores de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.*

		<b>Correlaciones</b>					
		Actitud cooperativa	Responsabilidad	Calidad del trabajo	Desempeño laboral	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Actitud cooperativa	Coeficiente de correlación	1,000	,756**	,603**	,872**	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	88	88	88	88	88
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,756**	1,000	,649**	,895**	,776**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	88	88	88	88	88
	Calidad del trabajo	Coeficiente de correlación	,603**	,649**	1,000	,798**	,805**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	88	88	88	88	88
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,872**	,895**	,798**	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	88	88	88	88	88
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,755**	,776**	,805**	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	88	88	88	88	88

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

Se observa que, en todas las salidas, el valor de la significancia obtenido fue menor que la propuesta ( $p < 0.05$ ). Por consiguiente, se cuenta con evidencia para rechazar todas las hipótesis nulas teniendo que anotar lo siguiente:

**Hipótesis general:**

Si existe relación entre relación entre Desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019. Se ha podido observar que la relación fue positiva y de nivel Muy alto ( $r = ,874$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) por ello se puede deducir que, a mayor Desempeño laboral de los colaboradores, la Satisfacción del usuario mejora.

**Hipótesis específica 1:**

Si existe relación entre relación entre Actitud cooperativa y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019. Podemos citar, que la relación fue positiva y de nivel Alto ( $r = ,755$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicándose que, a mayor Actitud cooperativa de los colaboradores, la Satisfacción usuaria se incrementa.

**Hipótesis específica 2:**

Si existe relación entre Responsabilidad y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019. Se ha podido observar que la relación fue positivo y de nivel Alto ( $r = ,776$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor Responsabilidad en los colaboradores, la Satisfacción del cliente o usuario aumenta.

**Hipótesis específica 3:**

Si existe relación entre Calidad del trabajo y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019. Los resultados permiten indicar que la relación fue positiva y de nivel Alto ( $r = ,805$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor Calidad del trabajo de los empleados de la clínica veterinaria, la Satisfacción del usuario mejora.

#### **IV. Discusión**

Los resultados de la presente investigación y de la revisión del acervo documentario de la Teoría General de la Administración, de la Administración Clásica y la Administración Científica y la importancia de la distribución de tareas y de la especialización en actividades de gestión funcional y/o administrativa, así como de la búsqueda de antecedentes nacionales y extranjeros, y los datos estadísticos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de investigación y de la opinión del juicio de expertos y de la comparación de los estudios referentes a desempeño laboral y satisfacción del usuario de la Clínica Veterinaria Patitas Lima 2019, tiene prevalencia de nivel alto de un 62% de la población encuestada, como menciona Chiavenato (2009) desempeño laboral es el comportamiento evaluado en comparación con objetivos organizacionales y puede ser considerado como un indicador del avance estratégico respecto a objetivos.

Con respecto a la dimensión actitud cooperativa tuvo un predominio alto del 61.4% en la dimensión responsabilidad, tenemos un 58.0%, en calidad de trabajo su nivel más alto alcanzó un 39.8%, estas dimensiones mencionadas son parte de los factores actitudinales y operativos dados por Chiavenato (2000).

En relación a la variable satisfacción del usuario la investigación presenta un dominio con un 62.5% en un nivel alto como menciona (Giese & Cote 2000) satisfacción puede ser considerada como una respuesta generada en el individuo bajo determinado contexto.

Con referencia a las dimensiones de dicha variable podemos apreciar que la dimensión tangibilidad alcanzó un 79.5% recordando que tangibilidad se refiere a instalaciones físicas con que cuenta la empresa (Duque y Chaparro, 2012). Observamos también que en confiabilidad se alcanzó un 77.3% en su nivel alto. Se considera como sinónimo de confianza que tiene el usuario (Duque y Chaparro, 2012). Asimismo, tenemos a capacidad de respuesta un 64.8% que es el sentido estrictamente laboral que involucra la disposición de proveedor a atender la demanda en forma oportuna y a tiempo (Duque y Chaparro, 2012). En la dimensión seguridad contamos con un 68.2% como resultado y esto está referido a los sentimientos que son perceptibles por los usuarios respecto al producto (Duque y Chaparro, 2012), empatía presenta un 16.5% en su nivel alto recordando que empatía es el ámbito empresarial que vincula la capacidad para entender al usuario y proporcionar una atención adecuada (Duque y Chaparro, 2012).

En relación a la hipótesis general: Existe relación entre el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Veterinaria “Patitas” y la satisfacción del usuario en el año 2019. Por los datos obtenidos, se puede manifestar que, si existe relación entre la variable Desempeño laboral y la variable satisfacción del usuario de los servicios de la clínica veterinaria, observándose que la relación fue positiva y de nivel Muy alto ( $r = ,874$ ;  $p=0.000<0.05$ ), indicando que, a mayor Desempeño laboral, la Satisfacción del usuario mejora.

Mateo (2018), concluye que el desempeño laboral de los trabajadores impacta positivamente en la satisfacción de los usuarios de la empresa veterinaria San Mateo SAC del distrito de Carabayllo. Por consiguiente, la realización del presente trabajo de investigación realizado de la clínica veterinaria “Patitas” permite acumular mayor evidencia empírica entre desempeño laboral y la satisfacción del usuario.

Facal (2016), refiere que la cordialidad y el trato amable en los clientes genera empatía y mayor captación de clientes. Por ello, el profesional veterinario tiene que estar conocer y dominar aspectos generadores de empatía como es el caso de la negociación, dominio de redes, comunicación afectiva para lograr sienta conformidad con el servicio. También, refiere que las opiniones y expectativas de los clientes y/o usuarios son insumos fundamentales para las clínicas veterinarias que apuntan al servicio de calidad, significando que el responsable del direccionamiento de la clínica veterinaria reconozca la importancia del manejo de las encuestas de satisfacción y técnicas de posicionamiento del mercado.

En relación al planteamiento de la hipótesis específica 1: Existe relación entre la dimensión colaborativa del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019. Por los resultados obtenidos mediante la aplicabilidad de instrumentos de investigación ha quedado demostrado que existe relación significativa, positiva y alta ( $r = ,755$ ) entre la dimensión actitud cooperativa y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

Ruiz (2014), refiere que para que una empresa sea exitosa debe procurar ser un agradable lugar de trabajo y gratificante para las personas. Es por ello que, la satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima adecuado clima organizacional.

En concordancia a la hipótesis específica 2: Existe relación entre la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria

“Patitas” en el año 2019. Por el resultado obtenido nos permite manifestar que hubo incidencia significativa, positiva y alta ( $r = ,776$ ) entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción del usuario de los colaboradores de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

En relación a la hipótesis específica 3: Existe relación entre la dimensión calidad del trabajo y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019. Por el resultado obtenido mediante la contrastación de la hipótesis, se puede indicar que hubo incidencia significativa, positiva y alta ( $r = ,805$ ) entre Calidad del trabajo y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

## V. Conclusiones

**Primera:** Ha quedado demostrado al contrastar la hipótesis general, que existe relación significativa, positiva y muy alta ( $r = ,874$ ) entre la variable desempeño laboral y satisfacción del usuario de los colaboradores de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

**Segunda:** Por el resultado obtenido mediante la contratación de la hipótesis específica 1, ha quedado demostrado que existe relación significativa, positiva y alta ( $r = ,755$ ) entre la dimensión actitud cooperativa y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

**Tercera:** La contrastación de la hipótesis específica 2, permite manifestar que hubo incidencia significativa, positiva y alta ( $r = ,776$ ) entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

**Cuarta:** Por el resultado obtenido mediante la contrastación de la hipótesis específica 3, se puede deducir que hubo incidencia significativa, positiva y alta ( $r = ,805$ ) entre Calidad del trabajo y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.

**Quinta:** La presente investigación permite acumular mayor evidencia empírica sobre los resultados obtenidos en investigaciones anteriores que se encuentran citadas como antecedentes nacionales al evidenciar que el desempeño laboral influye en los niveles de satisfacción del usuario de un servicio o producto y por ende en la sostenibilidad de la empresa.

## **VI. Recomendaciones**

Teniendo en consideración que en la presente investigación realizada de la Clínica Veterinaria “Patitas” del distrito de Pueblo Libre no se han encontrado resultados negativos de impacto, debido a que si existe un nivel significativo de relación entre la variable independiente desempeño laboral y la variable dependiente satisfacción del usuario y considerando el actual escenario de negocios en el rubro del servicio médico veterinario y las nuevas formas de gestión, se presentan las recomendaciones que a continuación se detallan:

Primera: Implementar mecanismos de marketing aplicado al rubro de servicios veterinarios y de esta forma fortalecer la percepción del desempeño laboral en el usuario del servicio y éste se evidencie de manera positiva a través de la percepción sobre la calidad de servicio ofertado y recibido de la Clínica Veterinaria “Patitas”.

Segunda: Establecer un programa de promociones en el servicio a fin de generar una mayor lealtad de parte del usuario y de esta forma generar un efecto multiplicador a través de la satisfacción individualizada que posibilite la recomendación a terceras personas para que formen parte de la cartera de clientes.

Tercera: Aprovechar las oportunidades de negocios que se están presentando en el rubro de la salud y cuidado animal a fin de otorgar otros tipos de prestaciones veterinarias, como es el caso de hospedaje y cuidado de las mascotas cuando sus propietarios tengan que salir fuera de la ciudad.

## Referencias

- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Editorial Granica, Buenos Aires – Argentina.
- Araujo, M. & Leal, M. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de Educación Superior Pública*. Revista del Centro de investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, ISSN-e 1856-6189. Vol. 4 N°2 – Madrid- España
- Arenas, P. (2015). *Pacífico amplia beneficio del seguro de hogar e implementa asistencias para perros*. Diario Gestión. Lima, 17 de diciembre, p. 12.
- Arnedo & Castillo (2009). *Satisfacción laboral en los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de una universidad del oriente*. Tesis, Sucre.
- Carbonel, J. & Leiva, M. (2016). *Procesos operativos y satisfacción del usuario en radiodiagnóstico del hospital Sergio E. Bernales*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- 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 entre la Av. El Inca y Av. Patria de la Ciudad de Quito*. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 3era edición, Colombia, Ediciones McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma. Edición. Editorial McGrawHill, México.
- 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.
- Facal, R. (2016). *Atención al cliente en las clínicas veterinarias*. Tesis de Grado. Universidad de la República de Uruguay.
- Giese, J. & Cote, J. (2000). *Defining customer satisfacción*. Academy of Marketing Science Review.

- Guevara, F. & Tafur, A. (2015) *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la Ciudad de Trujillo*. Tesis repositorio UCV.
- Hayes, B. (2008). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Ediciones Gestión. Madrid – España.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: McGrawHill.
- Herrera, A, y Soto, J. (2016), en la tesis denominada: “*Sistema web para agendar horas de atención y presentación de servicios de la clínica veterinaria Kennedy*”, para optar el título de ingeniero en la Universidad del Bio - Bio de Santiago de Chile.
- Inca, M. (20015). *Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pachuca*. Tesis repositorio UCV.
- Koontz, H. & O’Donnell, C. (1976). *Principios de administración: un análisis de las funciones administrativas*. Editora San Paulo.
- Kotler, P. (2019). *Dirección de marketing*. Duodécima edición: México: Pearson Educación.
- Matos, M. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la veterinaria Lescano Vets, San Juan de Lurigancho, 2017*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Lima: Universidad César Vallejo.
- Mateo, E., (2018). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo SAC, distrito de Carabayllo, año 2017*. Tesis de Maestría:UCV
- 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.
- Reto, A. (2014). *Clima institucional y desempeño docente en la Universidad César Vallejo*, Lima Este. 2017.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson. Educación.
- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del Personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Tesis de grado de la Universidad Nacional de Trujillo.

- Sánchez, M. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello, Carabobo*. Tesis de grado de especialista en gerencia pública. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional de Venezuela.
- 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.
- Sánchez, H y Reyes, C (2015) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Perú: Lima.
- Schettini, F. (2017). *Plan de marketing estratégico y operativo para la clínica veterinaria Groom Room*. Tesis de grado: Universidad ESAN.
- 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.
- Villarreal, A. (2016). *Satisfacción de los usuarios del Consultorio Veterinario Municipal de Jesús María en el 2015*. Tesis de grado. UCV.

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia: Desempeño laboral de los colaboradores de la clínica veterinaria “Patitas” y su relación con la satisfacción de los usuarios en el año 2019.**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.</p>	<p><b>Variable independiente:</b>  X: Desempeño laboral</p>	<p>.Actitud cooperativa  .Responsabilidad  .Calidad del trabajo</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Diseño:</b> No experimental, Correlacional  <b>Población:</b> 88 Usuarios del servicio veterinario  <b>Muestra:</b> Censal 88 usuarios  <b>Técnica:</b> Encuesta likert  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Estadística:</b> Descriptivo e inferencial</p>
<p><b>Problemas específicos</b> 1.¿Cuál es la relación entre la dimensión actitud cooperativa y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?  2.¿Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?  3.¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad del trabajo y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> 1.Determinar la relación entre la dimensión actitud cooperativa y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.  2. Determinar la relación entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.  3. Determinar la relación entre la calidad del trabajo y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis específica</b> 1.Existe relación entre la actitud cooperativa y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.  2.Existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.  3.Existe relación entre la calidad del trabajo y la satisfacción del usuario de la clínica veterinaria “Patitas” en el año 2019.</p>	<p><b>Variable dependiente</b>  Y: Satisfacción del usuario</p>	<p>.Tangibilidad  .Confiabilidad  .Capacidad de respuesta  .Seguridad  .Empatía</p>	

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

**Variable:** DESEMPEÑO LABORAL

Variable	Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Desempeño laboral  Bajo            20-33 Regular        34-47 Alto             48-60	Actividad cooperativa	Predisposición a la atención  Confiabilidad en el servicio  Comunicación afectiva	1 al 6	Bajo            6-9 Regular        10-13 Alto             14-18
	Responsabilidad	Cumplimiento de horario  Respeto de turno  Orientación preventiva	7 al 12	Bajo            6-9 Regular        10-13 Alto             14-18
	Calidad del trabajo	Óptima atención  Quejas y reclamos  Flujos de atención	13 al 18	Bajo            8-13 Regular        14-19 Alto             20-24

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
Satisfacción del usuario Bajo 26-43 Regular 44-61 Alto 62-78	Tangibilidad	Infraestructura adecuada Comodidad y confort Aumento de usuarios	1 al 5	Bajo Regular Alto	6-9 10-13 14-18
	Confiabilidad	Nivel de conformidad Confianza en el servicio Calidad profesional	6 al 11	Bajo Regular Alto	5-8 9-12 13-15
	Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio Disponibilidad del servicio Flexibilidad en citas	12 al 17	Bajo Regular Alto	6-9 10-13 14-18
	Seguridad	Capacidad comunicativa Calidad de los insumos Tiempo de espera	18 al 23	Bajo Regular Alto	6-9 10-13 14-18
	Empatía	Amabilidad de la atención Interés por el usuario Capacidad de escucha	24 al 26	Bajo Regular Alto	3-4 5-6 7-9

Fuente: Elaboración propia.

#### Anexo 4: Matriz de categorización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala medición	Ítems	Instrumento
Independiente: Desempeño laboral	Actitud cooperativa (OE1)	Predisposición a la atención	Cuantitativa	Ordinal	1, 2	Cuestionario
		Confiabilidad en el servicio			3, 4	
		Comunicación afectiva			5, 6	
	Responsabilidad (OE2)	Cumplimiento de horario			7, 8	
		Respeto de turno			9, 10	
		Orientación preventiva			11, 12	
	Calidad del trabajo (OE3)	Óptima atención			13, 14	
		Quejas y reclamos			15, 16, 17	
		Flujo de atención			18, 19, 20	
	Tangibilidad	Infraestructura adecuada			Infraestructura adecuada	
Comodidad y confort			3, 4			
Aumento de usuarios			5, 6			
Confiabilidad		Nivel de conformidad	7, 8			
		Confianza en el servicio	9, 10			
		Calidad profesional	11			
Capacidad de respuesta		Rapidez en el servicio	12, 13			

Dependiente: Satisfacción del usuario		Disponibilidad del servicio	Cuantitativa	Ordinal	14, 15	Cuestionario
		Flexibilidad en citas			16, 17	
	Seguridad	Capacidad comunicativa			18, 19	
		Calidad de los insumos			20, 21	
		Tiempo de espera			22, 23	
	Empatía	Amabilidad de la atención			24	
		Interés por el usuario			25	
		Capacidad de escucha			26	

*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

## Anexo 5. Base de datos de la variable Desempeño laboral

	V1 DESEMPEÑO LABORAL																			
	D1						D2						D3							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
ENC 1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 3	3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2
ENC 4	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 6	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 7	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
ENC 8	3	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	2	1	2
ENC 9	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3
ENC 10	3	3	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
ENC 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1
ENC 12	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 13	3	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	2	3
ENC 14	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
ENC 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1
ENC 16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2
ENC 17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 18	3	3	1	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2
ENC 19	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2
ENC 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
ENC 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3
ENC 23	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3
ENC 24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 25	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1
ENC 26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 28	3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2
ENC 29	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 31	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 32	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 33	3	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	2	1	2
ENC 34	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3
ENC 35	3	3	1	3	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
ENC 36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1
ENC 37	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 38	3	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	2	3
ENC 39	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
ENC 40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1
ENC 41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2
ENC 42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 43	3	3	1	2	1	1	3	3	1	3	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3
ENC 44	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2
ENC 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
ENC 47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3
ENC 48	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3
ENC 49	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 50	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1
ENC 51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 53	3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2
ENC 54	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 56	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 57	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 58	3	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	2	1	2
ENC 59	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3
ENC 60	3	3	1	3	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
ENC 61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1
ENC 62	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 63	3	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	2	3
ENC 64	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
ENC 65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1
ENC 66	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2
ENC 67	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 68	3	3	1	2	1	1	3	3	1	3	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3
ENC 69	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2
ENC 70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
ENC 72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3
ENC 73	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1
ENC 74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 75	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1
ENC 76	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 78	3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2
ENC 79	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 81	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 82	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 83	3	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	2	1	2
ENC 84	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3
ENC 85	3	3	1	3	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
ENC 86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1
ENC 87	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 88	3	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	2	3

# Anexo 6: Base de datos de la variable Satisfacción del usuario

	V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO																									
	D1						D2					D3						D4					D5			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
ENC 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	3
ENC 4	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	
ENC 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
ENC 6	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	3	2	3	2	1	1	
ENC 7	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	3	
ENC 8	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	
ENC 9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
ENC 10	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
ENC 11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
ENC 12	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
ENC 13	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
ENC 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 15	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	1	3	1	3	3	3	1	3	
ENC 17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 18	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
ENC 19	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	
ENC 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 22	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	1	
ENC 23	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	
ENC 24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
ENC 25	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	
ENC 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 27	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 28	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	3	
ENC 29	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
ENC 31	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	3	2	1	1	
ENC 32	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	2	
ENC 33	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	
ENC 34	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
ENC 35	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
ENC 36	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
ENC 37	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
ENC 38	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	
ENC 39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 40	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	1	3	1	3	3	3	1	3	
ENC 42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 43	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	
ENC 44	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	
ENC 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
ENC 47	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	2	1	1	
ENC 48	3	3	2	2	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	1	2	3	
ENC 49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
ENC 50	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	
ENC 51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 52	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 53	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	3	
ENC 54	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	
ENC 55	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
ENC 56	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	3	2	1	1	
ENC 57	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1	3	3	2	3	3	1	1	3	2	
ENC 58	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	
ENC 59	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
ENC 60	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
ENC 61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
ENC 62	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
ENC 63	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	
ENC 64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 65	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 66	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	1	
ENC 67	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 68	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
ENC 69	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENC 71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
ENC 72	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	
ENC 73	3	3	2	2	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	2	3	1	2	3	3	

## Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA A USUARIOS

Estimado usuario (a):

Se agradece por anticipado su colaboración al dar opinión a través del presente cuestionario sobre la prestación de servicios de la Clínica Veterinaria "Patitas"- Pueblo Libre, cuya información será utilizada en el trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado de la UCV- Sede Lima Norte, la misma que se denomina: Desempeño Laboral de los colaboradores de la clínica veterinaria "Patitas" y su relación con la satisfacción del usuario, Lima 2019"

Se recomienda no escribir dato personal alguno, por cuanto la respuesta será considerada anónima y confidencial.

SEXO: M  F

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que, según su criterio considere correcta.

VALORACIÓN:

1. En desacuerdo	2. Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3. De acuerdo
------------------	---------------------------------	---------------

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIÓN: ACTITUD COOPERATIVA	Valoración		
		1	2	3
1	¿Como usuario del servicio percibe cierta predisposición a la atención de calidad por parte del personal de la clínica veterinaria "Patitas"?			
2	¿El personal de la clínica veterinaria muestra interés en la priorización de la atención a los requerimientos urgentes?			
3	¿Considera Ud. que el desempeño laboral del personal de la clínica veterinaria genera cierta confiabilidad en el servicio ofertado?			
4	Cómo usuario del servicio de la clínica veterinaria recomendaría a otras personas para que formen parte de su cartera de clientes.			
5	¿Cree Ud. que existe una adecuada comunicación asertiva del personal de la clínica con los usuarios del servicio?			
6	¿Considera Ud. que la actitud asumida por el personal de la clínica veterinaria en el cumplimiento de sus roles es percibida como positiva?			
	<b>DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD</b>	1	2	3
7	¿El personal de la clínica veterinaria desarrolla sus actividades de servicio al cliente dentro del horario establecido?			

8	¿Considera Ud. que el horario laboral de la clínica veterinaria ha acrecentado los niveles de responsabilidad en el trabajo?			
9	¿Desde su punto de vista personal, existe una política de respeto por los turnos de atención de la clínica veterinaria?			
10	¿Considera Ud. que el personal tiene como prioridad la atención veterinaria urgente pese a estar en minutos cercanos a la hora de cierre?			
11	¿Cómo parte de la política de la clínica veterinaria ha recibido orientación preventiva para el cuidado y salud de su mascota?			
12	¿Considera Ud. que la tarjeta de control de atención a su mascota es un medio preventivo de orientación y control periódico?			
	<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL TRABAJO</b>	1	2	3
13	¿El trabajo realizado por el personal de la clínica veterinaria es percibido como de calidad por los usuarios de servicios?			
14	¿La prestación de servicio ofrecido por la clínica veterinaria ha cumplido con las expectativas en su condición de usuario?			
15	¿La calidad profesional del servicio veterinario permite que no haya queja o reclamo por una deficiente atención?			
16	¿Cree Ud. que el óptimo trabajo de los colaboradores posibilita la ausencia de quejas?			
17	¿Ante la generación de su queja el profesional de la veterinaria le atendió dándole la prioridad del caso?			
18	¿Ha observado un mayor flujo de atención producto de las mejoras en la calidad del trabajo de la clínica veterinaria?			
19	¿La calidad de los servicios y el precio ofertado para la atención de la clínica veterinaria influye en la probable captación de más clientes?			
20	¿Cree Ud. que el servicio veterinario ofertado presenta ciertas mejoras en relación al mismo mes del año anterior?			

VALORACIÓN:

1. No satisfecho	2. Medianamente satisfecho	3. Satisfecho
------------------	----------------------------	---------------

N°	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	1	2	3
	<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>			
1	¿La clínica veterinaria “Patitas” cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio?			
2	¿La clínica veterinaria “¿Patitas” puede ser considerada como un espacio limpio, ventilado y de adecuada iluminación?			
3	¿La distribución física de los espacios de la clínica veterinaria genera cierta comodidad para la espera del servicio?			
4	¿Cree Ud. que la clínica veterinaria “Patitas” facilita cierto grado de control y cálido ambiente para los usuarios del servicio?			
5	¿La infraestructura con que cuenta la clínica veterinaria ha facilitado la captación de un mayor número de usuarios?			
6	¿Los precios justos y servicios acorde a los requerimientos de los usuarios podrían posibilitar la captación de nuevos usuarios?			
N°	<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>	1	2	3
7	¿Cree Ud. que los servicios ofertados por la clínica veterinaria son percibidos como confiables por los usuarios?			
8	¿A la fecha se siente conforme con los servicios veterinarios que otorga la clínica “Patitas”?			
9	¿El trabajo desarrollado por el personal de la clínica veterinaria puede ser considerado por los usuarios como sinónimo de confianza en el servicio?			
10	¿El servicio que recibe está conforma al servicio ofrecido por la clínica veterinaria “Patitas” y le genera confiabilidad?			
11	¿Ud. luego de ser atendido en la clínica “Patitas” recomendaría a un familiar y/o amistades la atención para mascotas?			
N°	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
12	¿Ante el requerimiento de un servicio veterinario existe capacidad para brindar la atención en el menor tiempo posible?			
13	¿Considera Ud. que la rapidez de la atención de la clínica veterinaria podría posibilitar una mayor captación de clientes?			
14	¿Cree Ud. que el número de empleados con que cuenta la clínica veterinaria posibilita la disponibilidad del servicio?			
15	¿Tiene conocimiento si la clínica veterinaria cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente?			

16	¿Cuenta la clínica veterinaria “Patitas” con un mecanismo de flexibilidad en citas que pueden ser aprovechadas vías redes en vez de personalmente?			
17	¿Se siente conforme con los servicios ofertados y la separación de citas a través del hilo telefónico?			
N°	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>			
18	¿El personal de la clínica veterinaria “Patitas” tiene capacidad comunicativa para mejorar la relación usuario-prestador de servicio?			
19	¿Los niveles de comunicación interna entre el personal de la clínica veterinaria y los usuarios posibilitan conocer la calidad de servicios?			
20	¿Confía Ud. en el uso de insumos de calidad para el servicio de baño y peluquería de parte de la clínica veterinaria?			
21	¿Confía Ud. en el servicio que le otorga la clínica veterinaria a su mascota en los casos que no se encuentre presente?			
22	¿El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio a la mascota se encuentra dentro del rango permisible?			
23	¿La clínica veterinaria cumple con los plazos estimados para el recojo de las mascotas que fueron dejados en las instalaciones?			
N°	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	1	2	3
24	¿El personal de la clínica veterinaria atiende de manera amable y cordial los servicios requeridos?			
25	¿Al ser atendido su requerimiento de servicios el personal de la clínica veterinaria ha demostrado interés por el usuario?			
26	¿El personal de la clínica veterinaria tiene capacidad de escucha para orientar y/o resolver ciertas inquietudes del usuario?			

MUCHAS GRACIAS

## Anexo 8. Certificado de validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>							
1	¿La clínica veterinaria "Patitas" cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio?	✓		✓		✓		
2	¿La clínica veterinaria "Patitas" puede ser considerada como un espacio limpio, ventilado y de adecuada iluminación?	✓		✓		✓		
3	¿La distribución física de los espacios en la clínica veterinaria genera cierta comodidad para la espera del servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. que la clínica veterinaria "Patitas" facilita cierto grado de confort y cálido ambiente para los usuarios del servicio?	✓		✓		✓		
5	¿La infraestructura con que cuenta la clínica veterinaria ha facilitado la captación de un mayor número de usuarios?	✓		✓		✓		
6	¿Los precios justos y servicios acorde a los requerimientos de los usuarios podrían posibilitar la captación de nuevos usuarios?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>							
7	¿Cree Ud. que los servicios ofertados por la clínica veterinarias son percibidos como confiables por los usuarios?	✓		✓				
8	¿A la fecha se siente conforme con los servicios veterinarios que otorga la clínica "Patitas"?	✓		✓				
9	¿El trabajo desarrollado por el personal de la clínica veterinaria puede ser considerada por los usuarios como sinónimo de confianza en el servicio?	✓		✓				
10	¿El servicio que recibe está conforme con el servicio ofrecido por la clínica veterinaria "Patitas" y le genera confiabilidad?	✓		✓				
11	¿Ud. luego de ser atendido en la clínica "Patitas" recomendaría a un familiar y/o amistades la atención para mascotas?	✓		✓				
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>							
12	¿Ante el requerimiento de un servicio veterinario existe capacidad para brindar la atención en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que la rapidez de la atención en la clínica veterinaria podría posibilitar una mayor captación de clientes?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Ud. que el número de empleados con que cuenta la clínica veterinaria posibilita la disponibilidad del servicio?	✓		✓		✓		
15	¿Tiene conocimiento si la clínica veterinaria cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente?	✓		✓		✓		
16	¿Cuenta la clínica veterinaria "Patitas" con un mecanismo de flexibilidad en citas que pueden ser aprovechadas vías redes y en vez hacerlo personalmente?	✓		✓		✓		
17	¿Se siente conforme con los servicios ofertados y la separación de citas a través del hilo telefónico?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias			
		Si	No	Si	No	Si	No	

19	¿La calidad de los servicios y el precio ofertado para la atención en la clínica veterinaria influye en la probable captación de más clientes?	✓		✓		✓	
20	¿Cree Ud. que el servicio veterinario ofertado presenta ciertas mejoras en relación al mismo mes del año anterior?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MOISES FARFÁN FLORES    DNI: 07956182

Especialidad del validador: Dr. en ADMINISTRACIÓN

Lima 20 de Nov del 2019



Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Actitud cooperativa</b>							
1	¿Cómo usuario del servicio percibe cierta predisposición a la atención de calidad por parte del personal de la clínica veterinaria "Patitas"?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de la clínica veterinaria muestra interés en la priorización de la atención a los requerimientos urgentes?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el desempeño laboral del personal de la clínica veterinaria genera cierta confiabilidad en el servicio ofertado?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo usuario del servicio de la clínica veterinaria recomendaría a otras personas para que forman parte de la cartera de clientes?	✓		✓		✓		
5	¿Cree Ud. que existe una adecuada comunicación asertiva del personal de la clínica veterinaria con los usuarios del servicio?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud. que la actitud asumida por el personal de la clínica veterinaria en el cumplimiento de sus roles es percibida como positiva?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿El personal de la clínica veterinaria desarrolla sus actividades de servicio al cliente dentro del horario establecido?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. que el clima laboral en la clínica veterinaria ha acrecentado los niveles de responsabilidad en el trabajo?	✓		✓		✓		
9	Desde su punto de vista personal ¿existe una política de respeto por los turnos de atención en la clínica veterinaria?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. que el personal tiene como prioridad la atención veterinaria urgente pese a estar en minutos cercanos a la hora del cierre?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo parte de la política de la clínica veterinaria ha recibido orientación preventiva para el cuidado y salud de su mascota?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. que la tarjeta de control de atención de su mascota es un medio preventivo de orientación y control periódico?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Calidad del trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿El trabajo realizado por el personal de la clínica veterinaria es percibido como de calidad por los usuarios de servicios?	✓		✓		✓		
14	¿La prestación del servicio ofrecido por la clínica veterinaria ha cumplido con llenar las expectativas en su condición de usuario?	✓		✓		✓		
15	¿La calidad profesional del servicio veterinario permite que no haya queja o reclamo por una deficiente atención?	✓		✓		✓		
16	¿Cree Ud. que el óptimo trabajo de los colaboradores posibilita la ausencia de quejas por parte de los usuarios?	✓		✓		✓		
17	¿Ante la generación de su queja el profesional de la veterinaria le atendió dándole prioridad a su caso?	✓		✓		✓		
18	¿Ha observado un mayor flujo de atención producto de las mejoras en la calidad del trabajo en la clínica veterinaria?	✓		✓		✓		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Actitud cooperativa</b>								
1	¿Cómo usuario del servicio percibe cierta predisposición a la atención de calidad por parte del personal de la clínica veterinaria "Patitas"?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de la clínica veterinaria muestra interés en la priorización de la atención a los requerimientos urgentes?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el desempeño laboral del personal de la clínica veterinaria genera cierta confiabilidad en el servicio ofertado?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo usuario del servicio de la clínica veterinaria recomendaría a otras personas para que forman parte de la cartera de clientes?	✓		✓		✓		
5	¿Cree Ud. que existe una adecuada comunicación asertiva del personal de la clínica veterinaria con los usuarios del servicio?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud. que la actitud asumida por el personal de la clínica veterinaria en el cumplimiento de sus roles es percibida como positiva?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>								
7	¿El personal de la clínica veterinaria desarrolla sus actividades de servicio al cliente dentro del horario establecido?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. que el clima laboral en la clínica veterinaria ha acrecentado los niveles de responsabilidad en el trabajo?	✓		✓		✓		
9	Desde su punto de vista personal ¿existe una política de respeto por los turnos de atención en la clínica veterinaria?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. que el personal tiene como prioridad la atención veterinaria urgente pese a estar en minutos cercanos a la hora del cierre?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo parte de la política de la clínica veterinaria ha recibido orientación preventiva para el cuidado y salud de su mascota?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. que la tarjeta de control de atención de su mascota es un medio preventivo de orientación y control periódico?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad del trabajo</b>								
13	¿El trabajo realizado por el personal de la clínica veterinaria es percibido como de calidad por los usuarios de servicios?	✓		✓		✓		
14	¿La prestación del servicio ofrecido por la clínica veterinaria ha cumplido con llenar las expectativas en su condición de usuario?	✓		✓		✓		
15	¿La calidad profesional del servicio veterinario permite que no haya queja o reclamo por una deficiente atención?	✓		✓		✓		
16	¿Cree Ud. que el óptimo trabajo de los colaboradores posibilita la ausencia de quejas por parte de los usuarios?	✓		✓		✓		
17	¿Ante la generación de su queja el profesional de la veterinaria le atendió dándole prioridad a su caso?	✓		✓		✓		
18	¿Ha observado un mayor flujo de atención producto de las mejoras en la calidad del trabajo en la clínica veterinaria?	✓		✓		✓		

19	¿La calidad de los servicios y el precio ofertado para la atención en la clínica veterinaria influye en la probable captación de más clientes?	✓		✓		✓	
20	¿Cree Ud. que el servicio veterinario ofertado presenta ciertas mejoras en relación al mismo mes del año anterior?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS    DNI: 16022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

Lima 23 de Nov del 2019



Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>							
1	¿La clínica veterinaria "Patitas" cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio?	✓		✓		✓		
2	¿La clínica veterinaria "Patitas" puede ser considerada como un espacio limpio, ventilado y de adecuada iluminación?	✓		✓		✓		
3	¿La distribución física de los espacios en la clínica veterinaria genera cierta comodidad para la espera del servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. que la clínica veterinaria "Patitas" facilita cierto grado de confort y cálido ambiente para los usuarios del servicio?	✓		✓		✓		
5	¿La infraestructura con que cuenta la clínica veterinaria ha facilitado la captación de un mayor número de usuarios?	✓		✓		✓		
6	¿Los precios justos y servicios acorde a los requerimientos de los usuarios podrían posibilitar la captación de nuevos usuarios?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cree Ud. que los servicios ofertados por la clínica veterinarias son percibidos como confiables por los usuarios?	✓		✓		✓		
8	¿A la fecha se siente conforme con los servicios veterinarios que otorga la clínica "Patitas"?	✓		✓		✓		
9	¿El trabajo desarrollado por el personal de la clínica veterinaria puede ser considerada por los usuarios como sinónimo de confianza en el servicio?	✓		✓		✓		
10	¿El servicio que recibe está conforme con el servicio ofrecido por la clínica veterinaria "Patitas" y le genera confiabilidad?	✓		✓		✓		
11	¿Ud. luego de ser atendido en la clínica "Patitas" recomendaría a un familiar y/o amistades la atención para mascotas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Ante el requerimiento de un servicio veterinario existe capacidad para brindar la atención en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que la rapidez de la atención en la clínica veterinaria podría posibilitar una mayor captación de clientes?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Ud. que el número de empleados con que cuenta la clínica veterinaria posibilita la disponibilidad del servicio?	✓		✓		✓		
15	¿Tiene conocimiento si la clínica veterinaria cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente?	✓		✓		✓		
16	¿Cuenta la clínica veterinaria "Patitas" con un mecanismo de flexibilidad en citas que pueden ser aprovechadas vías redes y en vez hacerlo personalmente?	✓		✓		✓		
17	¿Se siente conforme con los servicios ofertados y la separación de citas a través del hilo telefónico?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

18	¿El personal de la clínica veterinaria "Patitas" tiene capacidad comunicativa que permite mejorar relación usuario – prestador de servicios?	✓		✓		✓	
19	¿Los niveles de comunicación interna entre el personal de la clínica veterinaria y los usuarios posibilitan conocer la calidad de servicios?	✓		✓		✓	
20	¿Confía Ud. en el uso de insumos de calidad para el servicio de baño y peluquería de parte de la clínica veterinaria?	✓		✓		✓	
21	¿Confía Ud. en el servicio que le otorga la clínica veterinaria a su mascota en los casos que no se encuentre presente?	✓		✓		✓	
22	¿El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio a la mascota se encuentra dentro de rango permisible?	✓		✓		✓	
23	¿La clínica veterinaria cumple con los plazos estimados para el recojo de las mascotas que fueron dejados en las instalaciones?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	¿El personal de la clínica veterinaria atiende de manera amable y cordial los servicios requeridos?	✓		✓		✓	
25	¿Al ser atendido su requerimiento de servicios el personal de la clínica veterinaria a demostrado interés por el usuario?	✓		✓		✓	
26	¿El personal de la clínica veterinaria tiene capacidad de escucha para orientar y/o resolver ciertas inquietudes de los usuarios?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS ..... DNI: 16022070 .....

Especialidad del validador: MAGISTRE EN CIENCIAS DE LA EDUCACION .....

Lima, 23 de Nov del 2019.



Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Actitud cooperativa</b>								
1	¿Cómo usuario del servicio percibe cierta predisposición a la atención de calidad por parte del personal de la clínica veterinaria "Patitas"?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de la clínica veterinaria muestra interés en la priorización de la atención a los requerimientos urgentes?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el desempeño laboral del personal de la clínica veterinaria genera cierta confiabilidad en el servicio ofertado?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo usuario del servicio de la clínica veterinaria recomendaría a otras personas para que forman parte de la cartera de clientes?	✓		✓		✓		
5	¿Cree Ud. que existe una adecuada comunicación asertiva del personal de la clínica veterinaria con los usuarios del servicio?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud. que la actitud asumida por el personal de la clínica veterinaria en el cumplimiento de sus roles es percibida como positiva?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>								
7	¿El personal de la clínica veterinaria desarrolla sus actividades de servicio al cliente dentro del horario establecido?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. que el clima laboral en la clínica veterinaria ha acrecentado los niveles de responsabilidad en el trabajo?	✓		✓		✓		
9	Desde su punto de vista personal ¿existe una política de respeto por los turnos de atención en la clínica veterinaria?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. que el personal tiene como prioridad la atención veterinaria urgente pese a estar en minutos cercanos a la hora del cierre?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo parte de la política de la clínica veterinaria ha recibido orientación preventiva para el cuidado y salud de su mascota?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. que la tarjeta de control de atención de su mascota es un medio preventivo de orientación y control periódico?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad del trabajo</b>								
13	¿El trabajo realizado por el personal de la clínica veterinaria es percibido como de calidad por los usuarios de servicios?	✓		✓		✓		
14	¿La prestación del servicio ofrecido por la clínica veterinaria ha cumplido con llenar las expectativas en su condición de usuario?	✓		✓		✓		
15	¿La calidad profesional del servicio veterinario permite que no haya queja o reclamo por una deficiente atención?	✓		✓		✓		
16	¿Cree Ud. que el óptimo trabajo de los colaboradores posibilita la ausencia de quejas por parte de los usuarios?	✓		✓		✓		
17	¿Ante la generación de su queja el profesional de la veterinaria le atendió dándole prioridad a su caso?	✓		✓		✓		
18	¿Ha observado un mayor flujo de atención producto de las mejoras en la calidad del trabajo en la clínica veterinaria?	✓		✓		✓		

19	¿La calidad de los servicios y el precio ofertado para la atención en la clínica veterinaria influye en la probable captación de más clientes?	✓		✓		✓	
20	¿Cree Ud. que el servicio veterinario ofertado presenta ciertas mejoras en relación al mismo mes del año anterior?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CARLOS ALBERTO BERNALDA MARTINEZ    DNI: 07448395

Especialidad del validador: Dr. en ADMINISTRACIÓN

Lima, 20 de NOV del 20.19

  
-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>								
1	¿La clínica veterinaria "Patitas" cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio?	✓		✓		✓		
2	¿La clínica veterinaria "Patitas" puede ser considerada como un espacio limpio, ventilado y de adecuada iluminación?	✓		✓		✓		
3	¿La distribución física de los espacios en la clínica veterinaria genera cierta comodidad para la espera del servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. que la clínica veterinaria "Patitas" facilita cierto grado de confort y cálido ambiente para los usuarios del servicio?	✓		✓		✓		
5	¿La infraestructura con que cuenta la clínica veterinaria ha facilitado la captación de un mayor número de usuarios?	✓		✓		✓		
6	¿Los precios justos y servicios acorde a los requerimientos de los usuarios podrían posibilitar la captación de nuevos usuarios?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>								
7	¿Cree Ud. que los servicios ofertados por la clínica veterinarias son percibidos como confiables por los usuarios?	✓		✓		✓		
8	¿A la fecha se siente conforme con los servicios veterinarios que otorga la clínica "Patitas"?	✓		✓		✓		
9	¿El trabajo desarrollado por el personal de la clínica veterinaria puede ser considerada por los usuarios como sinónimo de confianza en el servicio?	✓		✓		✓		
10	¿El servicio que recibe está conforme con el servicio ofrecido por la clínica veterinaria "Patitas" y le genera confiabilidad?	✓		✓		✓		
11	¿Ud. luego de ser atendido en la clínica "Patitas" recomendaría a un familiar y/o amistades la atención para mascotas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
12	¿Ante el requerimiento de un servicio veterinario existe capacidad para brindar la atención en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que la rapidez de la atención en la clínica veterinaria podría posibilitar una mayor captación de clientes?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Ud. que el número de empleados con que cuenta la clínica veterinaria posibilita la disponibilidad del servicio?	✓		✓		✓		
15	¿Tiene conocimiento si la clínica veterinaria cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente?	✓		✓		✓		
16	¿Cuenta la clínica veterinaria "Patitas" con un mecanismo de flexibilidad en citas que pueden ser aprovechadas vías redes y en vez hacerlo personalmente?	✓		✓		✓		
17	¿Se siente conforme con los servicios ofertados y la separación de citas a través del hilo telefónico?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	

18	¿El personal de la clínica veterinaria "Patitas" tiene capacidad comunicativa que permite mejorar relación usuario – prestador de servicios?	✓		✓		✓	
19	¿Los niveles de comunicación interna entre el personal de la clínica veterinaria y los usuarios posibilitan conocer la calidad de servicios?	✓		✓		✓	
20	¿Confía Ud. en el uso de insumos de calidad para el servicio de baño y peluquería de parte de la clínica veterinaria?	✓		✓		✓	
21	¿Confía Ud. en el servicio que le otorga la clínica veterinaria a su mascota en los casos que no se encuentre presente?	✓		✓		✓	
22	¿El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio a la mascota se encuentra dentro de rango permisible?	✓		✓		✓	
23	¿La clínica veterinaria cumple con los plazos estimados para el recojo de las mascotas que fueron dejados en las instalaciones?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	¿El personal de la clínica veterinaria atiende de manera amable y cordial los servicios requeridos?	✓		✓		✓	
25	¿Al ser atendido su requerimiento de servicios el personal de la clínica veterinaria a demostrado interés por el usuario?	✓		✓		✓	
26	¿El personal de la clínica veterinaria tiene capacidad de escucha para orientar y/o resolver ciertas inquietudes de los usuarios?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CARLOS ALBERTO BENÍDICTO MARTÍNEZ ..... DNI: 07448391 .....

Especialidad del validador: Dr. Gr ADMINISTRACION .....

Lima, 20 de Nov del 2019.

Uby

Firma del Experto