

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Gestión del desempeño y la satisfacción del  
usuario de consultorios externos en el AIS  
Hospital Daniel A. Carrión Pasco - 2018**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autores: Bach. Yvis Milagros CALLA CANO**

**Bach. Mayra GUZMÁN CATALÁN**

**Asesor: Ms. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ**

**Cerro de Pasco – Perú - 2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Gestión del desempeño y la satisfacción del  
usuario de consultorios externos en el AIS  
Hospital Daniel A. Carrión Pasco - 2018**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. César Wenceslao RAMOS INGA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**  
**MIEMBRO**

---

**Lic. Adm. Irmer Herminio PALACIOS PANEZ**  
**MIEMBRO**

La investigación dedico a mis señores padres Julio Hermilio Calla Chomba y Nemesia Cano Naupay, también a mis hermanos por su apoyo incondicional, amor y comprensión que recibí durante mi formación profesional, a Dios mi eterno agradecimiento por tener una gran familia unidad y solidaria.

Yvis Milagros

Dedicado a mi papá Eugenio Guzmán y a mi mamá Basilia Catalán por su apoyo incondicional y amor, a mi hermana Ana Rosa por sus consejos, a mi hermano Ale por su firmeza en que siga educándome y creciendo profesionalmente, a mi sobrina Inés Tania por su apoyo y compañía, a mis docentes por sus enseñanzas a lo largo de los años en las aulas universitarias y a Dios por permitirme alcanzar mis metas.

Mayra

## **RECONOCIMIENTO**

Nuestra gratitud eterna a la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión”, a los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración, al permitirnos ser parte de nuestro desarrollo personal y profesional.

Al Ms. Lic. Adm. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ, por su orientación para desarrollar y culminar el trabajo de investigación.

Nuestra consideración eterna a los pacientes del AIS Hospital Daniel A. Carrión, por su valioso tiempo para recabar los datos, los mismos que nos permitieron hacer realidad nuestro trabajo de investigación.

Yvis - Mayra

## RESUMEN

El **objetivo** de la investigación fue: Conocer la relación entre la gestión del desempeño y la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018. Se desarrolló la **metodología**: investigación de tipo básica, nivel descriptivo y correlacional, con un método deductivo, con el diseño no experimental, la muestra comprendió 239 usuarios, se utilizó el instrumento escala de Likert para cada una de las variables. **Resultados**: a un nivel de significancia de 0.029, existe relación significativa entre los estándares y objetivos de desempeño con la satisfacción del usuario; a un nivel de significancia de 0.03, existe relación significativa entre la estrategia de remuneraciones y recompensa con la satisfacción del usuario; a un nivel de significancia de 0.05, existe relación significativa entre la evaluación del proceso de desempeño con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018. **Conclusiones**: la gestión del desempeño se relaciona en forma significativa con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018, a un nivel de significancia de 0.05.

**Palabras clave**: gestión del desempeño, satisfacción del usuario, talento, experiencia.

## SUMMARY

The objective of the research was: To know the relationship between performance management and user satisfaction of the outpatient clinics in AIS Daniel A. Carrión Pasco Hospital - 2018. The methodology was developed: basic type, descriptive level and correlation, with a deductive method, with non-experimental design, the sample comprised 239 users, the Likert scale instrument was used for each of the variables. Results: at a significance level of 0.029, there is a significant relationship between standards and performance objectives with user satisfaction; at a significance level of 0.03, there is a significant relationship between the remuneration and reward strategy and user satisfaction; At a level of significance of 0.05, there is a significant relationship between the evaluation of the performance process and user satisfaction in the outpatient clinics of AIS Daniel A. Carrión Pasco Hospital - 2018. Conclusions: performance management is significantly related to user satisfaction in the outpatient clinics of AIS Daniel A. Carrión Pasco Hospital - 2018, at a level of significance of 0.05.

**Keywords:** performance management, user satisfaction, talent, experience

# INTRODUCCIÓN

Con mucha satisfacción presentamos y ponemos a consideración el trabajo de investigación **“GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN EL AIS HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN PASCO - 2018”**.

La investigación busca explicar la relación entre la gestión de desempeño laboral y la satisfacción del usuario. Siendo la gestión de desempeño una actividad que promueve el talento de los empleados, en tanto la satisfacción del usuario implica una experiencia que se compara entre las expectativas y el comportamiento del servicio.

Para llegar a los resultados, hemos seguido la secuencia estructurada de la investigación, desarrollando en cuatro capítulos, la misma que detallamos a continuación:

**Capítulo I, Planteamiento de Problema**, se ha realizado la identificación y determinación del problema; se delimitó la investigación; se formuló el problema general y los objetivos; estableciendo la justificación y las limitaciones.

**Capítulo II, Marco Teórico y Conceptual**, realizamos una búsqueda de los antecedentes del estudio, elaboramos las bases teóricas – científicas; definimos los términos básicos; formulamos las hipótesis; así mismo se identifica las variables y se establece la definición operacional.

**Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, aquí nos referimos al tipo, método, diseño de la investigación; identificando la población y muestra; también las técnicas e instrumentos de recolección y procesamientos de datos.

**Capítulo IV, Resultados Obtenidos**, presentamos la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados; la prueba de hipótesis. Terminando con las conclusiones y recomendaciones.

Yvis – Mayra.

# ÍNDICE

Pág.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCIÓN

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Identificación y determinación del problema	11
1.2	Delimitación de la investigación	13
1.3	Formulación del problema	14
	1.3.1. Problema general	14
	1.3.2 Problemas específicos	14
1.4	Formulación de objetivos	15
	1.4.1 Objetivo general	15
	1.4.2 Objetivos específicos	15
1.5	Justificación de la investigación	16
1.6	Limitaciones de la investigación	16

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes del estudio	18
2.2	Bases teóricas – científicas	23
2.3	Definición de términos básicos	38
2.4	Formulación de Hipótesis	41
	2.4.1 Hipótesis General	41
	2.4.2 Hipótesis Específicas	41
2.5	Identificación de Variables	41
2.6	Definición Operacional de variables e indicadores	42

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1	Tipo de investigación	43
3.2	Método de investigación	44
3.3	Diseño de la investigación	44
3.4	Población y muestra	45
	3.4.1 Población de la investigación	45
	3.4.2 Muestra de la investigación	45
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	47
3.7	Tratamiento Estadístico	47
3.9	Orientación ética	48

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1 Descripción del trabajo de campo	49
4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados	50
4.3 Prueba de hipótesis	72
4.4 Discusión de resultados	78

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

# **CAPITULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA**

El Hospital Daniel A. Carrión Pasco fue creado el 12 de octubre de 1979, contando con cuatro especialidades básicas, posteriormente fue incrementándose de acuerdo a la demanda y a la fecha cuenta con las siguientes especialidades en consultorio externos medicina, cirugía, traumatología, pediatría, gineco-obstetricia, odontología y psicología.

Actualmente está funcionando como hospital de contingencia en el barrio la esperanza, efectivamente presenta limitaciones como

carencia fluida de agua, la distancia que demanda para trasladarse y en cuanto a la capacidad resolutive los pacientes son trasladados a otros hospitales ubicados en las ciudades de Huánuco, Huancayo y Lima, generando gastos adicionales a los familiares de los enfermos.

En junio del 2017, la Dirección Regional de Salud Pasco inauguro el módulo “Defensores de los pacientes” en donde se recoge las quejas y los reclamos de los pacientes, el módulo facilita información referente a los deberes y derechos de los usuarios, así mismo vela por la atención oportuna, humana y justa.

Con la reforma en salud, existe la ejecución del proyecto del Hospital Daniel A. Carrión Pasco, para el nivel II-2 que se caracteriza porque ha sido concertado entre los tres niveles de gobierno, a través de del Comité Regional Intergubernamental de inversión en salud (CRIIS) de Pasco. El anhelado proyecto beneficiaría a 150,717 pobladores, el monto de ejecución se encuentra alrededor de 253 millones de soles, teniendo como objetivo equipar y modernizar la atención al usuario.

En setiembre del 2018, frente a esta inversión el contralor general de la República, Nelson Shak Yalta, anunció una auditoría de

cumplimiento a la construcción de la obra denominada “Mejoramiento y Ampliación de la Capacidad Resolutiva de los Servicios de Salud del Hospital Daniel Alcides Carrión” ubicado en el distrito de Yanacancha.

El ODSIS<sup>1</sup>, en una encuesta de satisfacción del usuario realizada en el Hospital Daniel Alcides Carrión, referente a la atención recibida por los pacientes del SIS<sup>2</sup>, refiere que los usuarios tienen molestias por la atención que reciben, debido a que esperan hasta 3 horas para ser atendidos y a la poca oferta de especialidades médicas.

Razones que no permiten investigar sobre gestión de desempeño y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Teniendo en cuenta la descripción del problema de investigación, la naturaleza del trabajo, presentamos la delimitación siguiente:

### **DELIMITACION ESPACIAL**

El espacio geográfico que abarco la investigación fue el Distrito de Chaupimarca, provincia de Pasco.

---

<sup>1</sup> ODSIS, Oficina Descentralizada del Seguro Integral de Salud. Actualmente conforma la Gerencia Macrorregional Centro.

<sup>2</sup> SIS, Seguro Integral de Salud

### **DELIMITACION TEMPORAL**

El periodo de estudio estuvo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2018.

### **DELIMITACION SOCIAL**

Se ha considerado a los usuarios de los consultorios externos del AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1.PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la gestión del desempeño y la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018?

### **1.3.2.PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a) ¿Cómo los estándares y objetivos de desempeño se relacionan con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018?
- b) ¿Cómo la estrategia de remuneraciones y recompensa se relaciona con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018?

- c) ¿Cómo la evaluación del proceso de desempeño se relaciona con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018?

## **1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Conocer la relación entre la gestión del desempeño y la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Determinar como los estándares y objetivos de desempeño se relaciona con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.
- b) Establecer como la estrategia de remuneraciones y recompensa se relaciona con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.
- c) Identificar como la evaluación del proceso de desempeño se relaciona con la satisfacción del usuario

de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel  
A. Carrión Pasco – 2018.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Razones que motivan la investigación**

La investigación presenta un aspecto práctico de mediano plazo, siendo un tema de importancia la satisfacción del usuario “el paciente” que a través de sus dolencias muchas veces deja de quejarse para recibir una atención.

### **Importancia del tema de investigación**

La importancia de la investigación radica en que la gestión del desempeño ocupa un rol primordial en la Oficina de Personal y como también en las diversas Jefaturas, una adecuada gestión permitirá el logro de los propósitos definidos por el Hospital.

### **Relevancia futura**

Los resultados de la investigación servirán como fuente de información para profundizar los temas referentes a gestión del desempeño y satisfacción del usuario.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se limita a los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión, también presenta una limitación en

cuanto a la disponibilidad de tiempo de parte de los usuarios y sobre todo al deseo de resolver el cuestionario.

Para lograr encuestar a los usuarios tuvimos que explicar los objetivos de la investigación, logrando la participación en forma desinteresada, permitiéndonos obtener los resultados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Después de la búsqueda de información referente a la gestión del desempeño y satisfacción del usuario, presentamos las investigaciones siguientes:

- a) **Haro Esquivel (2017)**. En su tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, setiembre – noviembre de 2016”. Estableciendo el objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios atendidos en los consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre a noviembre 2016; con el estudio es de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo, observacional. Concluye: El nivel de satisfacción de los

pacientes atendidos en consultorios externos de pediatría en el hospital Carlos Lanfranco La Hoz, es de una media aproximada de 56.15% (satisfechos), lo que representa que casi la mitad de la población atendida en este nosocomio no está satisfecha con la atención brindada, durante el proceso de consulta externa; En cuanto a la fiabilidad que perciben los pacientes atendidos en consultorios externos de pediatría solo el 54.60% de estos está satisfecho el resto no está satisfecho, representando esto un importante punto en contra para las prestaciones de servicios ya que la gente que no cree en el servicio que se les brinda no estar segura de las medidas que adopta el personal de salud para mejorar su bienestar físico y mental; . La gente que acude para atención en consultorios externos de pediatría tiene un nivel de seguridad satisfactorio del 57.25%, lo que indica que los restantes no están seguros de la atención que reciben desde su ingreso a este nosocomio convirtiéndose este tema en una importante barrera en cuanto a la confianza que debe tener el cliente con el servicio que va recibir; La empatía que perciben los pacientes en consultorio externo de pediatría es satisfactoria en un 56.60%, lo que hace referencia que el paciente no se siente a gusto en cuanto a la prestación del servicio en sus diversos pasos, conllevando esto a un fracaso en la prestación del servicio porque un cliente insatisfecho será un cliente menos para la institución.

**b) González (2014).** Gestión del Desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. Cuyo objetivo: Identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa del sector automotriz. Utilizando el Método: descriptivo correlacional, concluye: Las inducciones, manuales y reglamentos internos de trabajo, las capacitaciones y la retroalimentación; factores de la gestión del desempeño que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Los factores de la gestión del desempeño de la empresa no son óptimos, ya que según la percepción de la mayoría de los trabajadores de ambos sectores; sólo los factores “contar con herramientas y recursos suficientes” y “las evaluaciones de desempeño imparciales” son positivos; La motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida

por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos; No se realiza la evaluación de desempeño con un instrumento de medición formal; lo cual impide obtener información detallada y objetiva para saber si los trabajadores poseen o no un desempeño óptimo que genere valor para la empresa; Existe relación entre la motivación y la gestión del desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento automotriz de la empresa, ya que se demostró que en los sectores de planchado y pintura como en el de servicio automotriz la mala gestión del desempeño ha repercutido negativamente sobre la motivación de los trabajadores.

- c) **Guerrero & Luy.** En su tesis “Diseño de un sistema de gestión del desempeño basado en competencias para Universidad de Piura” (2014), estableciendo como objetivo: diseñar un Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) para el personal de la Universidad de Piura, que permita: el crecimiento profesional y humano, elevar el nivel de calidad en el desempeño, agregar constantemente valor y el crecimiento de la institución; investigación realizada es de tipo cualitativo a nivel descriptivo. Concluyen: el Sistema de Gestión del Desempeño es una práctica extendida en el ámbito de los recursos humanos y la gestión del talento humano. Es un proceso en el que

se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del personal en el desempeño de su cargo; La evaluación del desempeño contempla dos aspectos importantes: objetivos y competencias. Con la evaluación de los objetivos se valora sistemáticamente el desempeño que posee cada trabajador en función de las actividades que cumple y de las metas y resultados alcanzados. Mientras que con la evaluación de las competencias se busca evidenciar los comportamientos, características y habilidades medibles que definen a cada trabajador y le permite tener un desempeño superior al esperado en su puesto de trabajo, logrando que la institución alcance sus metas y objetivos planteados; El Sistema de Gestión del Desempeño es un modelo que permite reconocer los aportes que realiza el evaluado, en qué aspectos puede mejorar y cómo lograr la consecución de los objetivos estratégicos planteados, para conseguir su desarrollo y agregar valor a la organización. Es por ello que con el fin de lograr lo antes mencionado, se decidió que este sistema esté basado en competencias, debido a que reúnen un conjunto de comportamientos observables, y a la vez evaluables; Podemos decir que los sistemas de gestión del desempeño requieren proponer ciertas metas a los evaluados, estas metas son los objetivos. Los objetivos son vitales porque determinan los esfuerzos específicos que cada docente o

administrativo debe conseguir, en búsqueda de mejorar sus capacidades, su productividad y eficiencia.

- d) Díaz Guevara (2014).** En su tesis “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca – 2014”. Tuvo como objetivo determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Es de tipo descriptivo, no experimental, con diseño transversal. Llega a las conclusiones: El 68,2% de los usuarios externos están insatisfechos de acuerdo a la calidad atención brindada en el hospital; El 48,4% se encuentran en la edad de 30 a 59 años de edad la gran mayoría son mujeres (61,1%), tienen un estado civil casado (41,3%) un grado de instrucción primaria (36,4%) y ocupación ama de casa (49.2%); El 53,0% de los usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a la edad de 30 a 59 años, y el 46,6% insatisfechos que son de la misma edad seguido de un 31,6% están satisfechos y el 36,3% refieren estar insatisfechos y pertenecen a la edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho y el 17.5% están insatisfechos y tienen la edad de 60 a más años.

## **2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS**

### **2.2.1 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO**

Benavides (2011), la gestión son guías<sup>3</sup> para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

De acuerdo a la Real Academia Española, gestión es la acción y efecto de gestionar.

Por su parte, el vocablo gestión, se define como la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de los sujetos con la actividad que se ejecuta y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas (Rementaria Piñones, 2010).

La gestión estrechamente conceptualizada se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo (Martínez Nogueira, 2000).

---

<sup>3</sup> De acuerdo a la Real Academia Española, guía es ir delante mostrando el camino.

Según Brethower (2006) define desempeño como “la relación entre el valor de un resultado o producto y el coste de las tareas, actividades, procesos o recursos requeridos para lograrlo” (citado en Navarro, 2014).

Rotundo y Sackett, mencionan que el desempeño se refiere a los comportamientos o acciones del individuo que están bajo su control y afectan las metas de la organización (citado en Navarro, 2014).

Campbell, explica que el desempeño no puede ser algo diferente del comportamiento, ya que es algo que las personas hacen y se refleja en las acciones que ejecutan usándose para evaluar la contribución de una persona al funcionamiento de la organización y de esta manera determinar el tratamiento que se le va a dar con referencia a su permanencia en el trabajo, remuneración, promoción y entrenamiento (citado en Navarro, 2014).

Chiavenato (2000) define el desempeño como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr el objetivo. Por lo tanto, partiendo de los conceptos proporcionados por los autores anteriores se puede decir que desempeño es el comportamiento de una persona y cómo influye dicho comportamiento en la disminución de los costes de los procesos y actividades que se tienen que efectuar según las características de las

tareas asignadas hacia al interior de una organización, así como también el rendimiento y resultados que brinda a las organizaciones, tecnologías y sistemas (citado en Navarro, 2014).

#### **2.2.1.1. ESTÁNDARES Y OBJETIVOS DE DESEMPEÑO**

La Real Academia Española (2018) define a estándar como el tipo, modelo, patrón, nivel, norma o referencia.

Según Reyes (2006), define a los estándares de desempeño como “patrones o criterios que permitirán emitir en forma apropiada juicios sobre el desempeño”.

Entonces mencionamos que estándar es un modelo, regla que permite medir, establecimiento de requisitos mínimos aplicables a procesos específicos, cuyo objetivo es asegurar la calidad. Permiten establecer el comportamiento deseado de los trabajadores y sirven como guía para evaluar posteriormente.

Para elaborar un estándar se debe tener en cuenta, lo siguiente:

- a)** Conformar un equipo de trabajo de acuerdo a cada proceso en la cual deben participar los trabajadores.

- b) Hacer una investigación sobre los estándares a nivel internacional.
- c) Identificar el proceso para estandarizar.
- d) Precisar el modelo para alcanzar la calidad deseada.
- e) Establecer la justificación de su utilidad
- f) Difundir el estándar capacitando al personal involucrado.
- g) Verificar el cumplimiento mediante un checklist

#### **2.2.1.2. ESTRATEGIA DE REMUNERACIONES Y RECOMPENSA**

##### **Remuneraciones**

Sarmiento & otros (2009) en su blog (<http://google.overblog.es/>), establecen que la remuneración, es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución, pudiendo ser esfuerzos físicos, mentales y/o visuales, que desarrolla un colaborador a favor de un empleador o patrón, en los contratos de trabajo se establecerán las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios.

Para Avalos (2011), constituye remuneración para todo efecto legal el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualesquiera sean la forma o denominación que se le dé, siempre que sea de su libre disposición. La alimentación otorgada en crudo o preparada y las sumas que por tal concepto se abonen a un concesionario o directamente al trabajador tienen naturaleza

remuneratoria cuando constituyen la alimentación principal del trabajador en calidad de desayuno, almuerzo o refrigerio que lo sustituya o cena.

Según Justo López, (citado en Avalos, 2011) el Derecho laboral considera al salario como objeto de derecho y de obligaciones. Concretamente: como una prestación debida del trabajador subordinado por su empleador en relación sinalagmática con la debida por aquel a este (prestación de trabajo). El salario es ante todo la contraprestación del trabajo subordinado.

Alonso Olea y Casas Baamonde entienden que: La obligación de remunerar al trabajo, básica del empresario, es una obligación de dar una cosa a otro; esta cosa que se da es el salario; pero lo definitorio del salario no es la cosa que se da y recibe, que puede ser muy diversa según la clase de salario, ni el acto de darla y recibirla, sino el título en virtud del cual se da y se recibe. El salario se da como contenido u objeto de la prestación del empresario en cumplimiento de su obligación básica de remunerar al trabajo, y se recibe por el trabajador como contraprestación de su trabajo citado en Avalos (2011).

Para Pizarro Díaz, la remuneración, es la ventaja patrimonial percibida por el trabajador como contraprestación global o genérica,

principalmente conmutativa, por con rasgos aleatorios, a la puesta a disposición de su fuerza de trabajo en Avalos (2011).

### **Recompensa**

Para Chiavenato (2007), el sistema de recompensas incluye el paquete total de beneficios que la organización pone a disposición de sus miembros, y los mecanismos y procedimientos para distribuir estos beneficios. No sólo se consideran los salarios, vacaciones, ascensos a posiciones más elevadas (con mayores salarios y beneficios), sino también algunas recompensas como garantía de estabilidad en el cargo, transferencias laterales hacia posiciones más desafiantes o hacia posiciones que lleven a un progreso, a un desarrollo adicional y a varias formas de reconocimiento por servicios notables”. Por otra parte, el sistema de castigos incluye una serie de medidas disciplinarias tendientes a orientar el comportamiento de las personas que se desvían de las rutas esperadas, así como a impedir que se repitan (advertencias verbales o escritas) o en Casos extremos, a castigar su reincidencia (suspensiones del trabajo) o separar de la compañía de los demás al responsable (desvinculación de la organización).

Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. Por ello, los expertos en

Desarrollo Organizacional se preocupan cada vez más por atender el diseño e implantación de dichos sistemas Chiavenato (2002).

Según, Chiavenato (2002) los sistemas de recompensas mejoran cuatro aspectos de la eficacia organizacional.

1. Motivan al personal a unirse a la organización.
2. Influyen sobre los trabajadores para que acudan a su trabajo
3. Los motivan para actuar de manera eficaz
4. Refuerzan la estructura de la organización para especificar la posición de sus diferentes miembros.

#### **2.2.1.3. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DESEMPEÑO**

De acuerdo a Dessler (2011), "evaluación del desempeño significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares.

En cuanto a la evaluación de desempeño, Porras, citado por Navarro, (2014), afirma que la medición del desempeño resulta de integrar la evaluación de los siguientes factores:

- 1) **Eficacia**, mide el desempeño de la entidad para cumplir con las metas propuestas en los planes de desarrollo; es el grado de

consecución de los objetivos y las metas; entre mayor sea el grado de cumplimiento en las metas trazadas, mayor será el nivel de eficacia obtenido;

- 2) **Eficiencia**, mide la relación entre productos obtenidos e insumos utilizados en un proceso productivo, considera la obtención de resultados tomando en cuenta los recursos utilizados para lograrlos;
- 3) **Requisitos legales**, son las disposiciones legales que limitan el ámbito de acción;
- 4) **Gestión**, son elementos que afectan indirectamente la eficacia y eficiencia, permite determinar la capacidad administrativa y financiera de la organización, además de la relación entre dicha capacidad con los resultados de eficacia y eficiencia; y
- 5) **Entorno**, determina qué factores del entorno tienen mayor incidencia en los resultados obtenidos en las evaluaciones de eficacia y eficiencia.

Yong, Zayas y Frometa (2008) conceptualizan las mediciones del desempeño como los sistemas de calificación de cada labor. Mencionan que estas deben ser fáciles de usar, confiables y calificar los elementos más importantes del desempeño. A su vez afirman que las observaciones del desempeño se pueden realizar en forma directa o indirecta; la directa ocurre cuando el desempeño es visto en persona por quien califica; y la indirecta es cuando el evaluador se basa en otros

elementos o situaciones hipotéticas para llevar a cabo la calificación. De igual forma, los autores mencionan que dentro de la medición del desempeño se pueden encontrar dos aspectos que pueden hacer variar el resultado, estos son la objetividad y subjetividad; la primera es la que se puede verificar por otras personas y por lo general es de índole cuantitativa. La medición subjetiva del desempeño son calificaciones no verificables, que pueden considerarse como opiniones del evaluador, pueden producir distorsiones cuando el calificador no conserva su imparcialidad en aspectos como prejuicios personales, tendencia a la medición central, interferencia de razones subconscientes, efecto de acontecimientos recientes, efecto halo o aureola y suavidad o indulgencia (citado en Navarro, 2014).

Navarro (2014) la medición del desempeño es el proceso por medio del cual se evalúa el actuar de los integrantes de una organización, con la finalidad de verificar el cumplimiento de objetivos o en su caso aplicar medidas correctivas en tiempo y forma para evitar futuros contratiempos.

## **2.2.2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

### **2.2.2.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La palabra satisfacción, se originada etimológicamente en el latín “satisfactiōnis” palabra compuesta integrada por “satis” = bastante o

suficiente y el verbo “facere” = “hacer”, designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte. La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental. (Anónimo, 2018).

La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental (Anónimo, 2018).

Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. El que usa algo es porque lo necesita, si estas frente a un cajero automático por que necesitas que este te dispense dinero te conviertes en un usuario del banco y de los servicios electrónicos que este presta (Anónimo, 2018).

Rey (2000), considera a la satisfacción del usuario puede tenerse en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y

debe ser considerado como tal, en una organización se considera como un indicador de calidad (Citado en Huaman y Mendoza, 2018).

Kotler, Philip y Armstrong (2004), sostienen que la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente se sentirá muy satisfecho o incluso encantado.

La satisfacción del usuario según Andía y otros (citado en Huiza, 2006) implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Cantú (citado en Huiza, 2006), considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el

servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Huiza (2006), en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

Thompson y Col. (citado en Huiza, 2006) refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

#### **2.2.2.2. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

De acuerdo a Kotler & Armstrong (2004), los elementos que conforman la satisfacción del cliente, son los siguientes:

**a) Rendimiento Percibido**

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- ✓ Se determina desde el punto de vista del paciente, no de la institución.
- ✓ Se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio.
- ✓ Está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad.
- ✓ Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente.
- ✓ Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.
- ✓ Dada su complejidad el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente.

**b) Las expectativas**

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio
- ✓ Experiencia de compras anteriores.
- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- ✓ Promesas que ofrecen los competidores.

En todo caso es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- ✓ Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles
- ✓ Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- ✓ Si coinciden con lo que el paciente promedio espera, para animarse a comprar

**c) Los niveles de satisfacción**

Entre los niveles de satisfacción se encuentran los 3 niveles de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios:

- ✓ **Insatisfacción**, se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario.

- ✓ **Satisfacción**, se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario.
- ✓ **Complacencia**, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

Por lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente fórmula:

Rendimiento percibido - expectativas = nivel de satisfacción

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Atenciones**, es el total de atenciones registradas, es decir las atenciones bruto (Ministerio de Salud).

**Atendido**, aquella persona que recibió una o más atenciones en un periodo determinado. Se relacionan con los pacientes nuevos o reingresantes a uno o más servicios o especialidades de consulta externa médica o no médica (Ministerio de Salud).

**Capacidad**, Habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible. Glosario de términos (<http://talentohumano69056.blogspot.com>)

**Comportamiento**, Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo

de estímulos                      Glosario                      de                      términos

(<http://talentohumano69056.blogspot.com>)

**Desempeño,** conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados Glosario de términos (<http://talentohumano69056.blogspot.com>).

**Estándares,** permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades, servicio al cliente (<http://tallerservicioalcliente.blogspot.com>).

**Evaluación,** Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores Glosario de términos (<http://talentohumano69056.blogspot.com>).

**Evaluación de desempeño**, La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos  
Glosario de términos (<http://talentohumano69056.blogspot.com>).

**Satisfacción del usuario**, Bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. Se incluyen dimensiones ambientales, institucionales, la forma de pago y el costo de la atención recibida. El núcleo central de la valoración termina residiendo en la satisfacción que se genera en una interacción social, en la integralidad del trato persona, Glosario de calidad en salud (<http://www.saidem.org.ar/>).

## **2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La relación entre la gestión del desempeño y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018, es significativa.

## 2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) Los estándares y objetivos de desempeño se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.
- b) La estrategia de remuneraciones y recompensa se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018
- c) La evaluación del proceso de desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

## 2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Identificamos las variables siguientes de acuerdo al problema y las hipótesis formuladas:

### **Hipótesis General**

#### **Variable 1**

Gestión del desempeño

#### **Variable 2**

Satisfacción del usuario

## 2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del desempeño	Es promover el talento de los colaboradores para mejorar los resultados de los equipos de trabajo.	Estándares y objetivos de desempeño	Están especificadas los estándares de desempeño; se detallan las metas a lograrse; están precisadas las responsabilidades de cada puesto
		Estrategia de remuneraciones y recompensa	Las funciones que realiza es remunerada adecuadamente; Los incentivos económicos es un aprecio por el trabajo bien hecho
		Evaluación del proceso de desempeño	Los conocimientos, habilidades, comportamientos, aportan al logro de objetivos; se administra el talento de los trabajadores; existe plan de desarrollo de personal.
Satisfacción del usuario	Viene a ser la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, lo cual depende de los factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria (Andía & otros, 2002).	Rendimiento percibido	Comodidad y limpieza de los ambientes; Rapidez en la atención; tiempo dedicado; privacidad en la atención; examen físico completo y minucioso; cuenta con los equipos y materiales necesarios
		Las expectativas	La consulta se realiza en el horario programado; las citas están disponibles y se obtienen con facilidad; el personal le atiende con respeto y paciencia; el médico resuelve sus dudas; comprende el tratamiento que va a recibir
		Niveles de satisfacción	Insatisfacción, satisfacción y complacencia.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo al propósito de la investigación, los problemas y objetivos formulados en el trabajo, la investigación fue considerada como básica, se llevó a cabo sin fines prácticos inmediatos, para ello nos basamos en la información existente sobre gestión del desempeño y la satisfacción del usuario (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es descriptivo - correlacional, con la finalidad de estudiar la relación entre las dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método que se aplicó en la investigación fue deductivo determinando los hechos más importantes del fenómeno, deduciendo las relaciones y en base a ello se formuló las hipótesis, observando la realidad para comprobar las hipótesis.

### **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño que se empleó fue no experimental, se ha realizado sin manipular las variables, teniendo como objeto describir la relación entre dos variables en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Teniendo en cuenta el siguiente esquema:

Se describe la relación (X → Y)

**Donde:**

- M : Muestra  
X : Gestión del desempeño  
Y : Satisfacción del usuario  
R : Relación entre las variables de estudio

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen características comunes al momento de llevar a cabo la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), nuestra población para la investigación comprendió a todos los usuarios de consultorios externos del Hospital Daniel Alcides Carrión, correspondiente al año 2018.

#### **3.4.2 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de muestreo que se utilizó en la investigación fue probabilística sistemático para lo cual se contó con la población y seleccionándose en forma aleatoria, utilizándose la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z  
= (1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.80 igual al 80%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de  
nuestro interés (1- 0.8 = 0.20) = 20%

N = Tamaño de la población

**N** = Total 8,120 usuarios<sup>4</sup>

Entonces **n** = 239 usuarios.

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.5.1. INSTRUMENTOS**

El instrumento es la herramienta que se ha utilizado para recolectar y registrar la información, entre los principales instrumentos que se ha utilizado en el desarrollo de la investigación fueron: el cuestionario y guía de análisis documental.

---

<sup>4</sup> Total de atendidos en consulta externa en el AIS Hospital Daniel A. Carrión correspondiente al año 2018.

### **3.5.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a medir una variable o conocer una variable.

Las principales técnicas que se ha empleado en el desarrollo de la investigación fueron:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

### **3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Las respuestas obtenidas, fueron codificadas y luego se registraron en el SPSS 22, seguidamente los datos se estructuraron, a continuación, los resultados se presentan mediante tablas y gráficos y posteriormente se interpretan los datos en función al problema de investigación.

### **3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO**

Habiendo aplicado el cuestionario, se recolecto los datos y para el procesamiento se hizo uso de la estadística descriptiva y probabilística.

### **3.8. ORIENTACIÓN ÉTICA**

#### **Declaratoria de autenticidad**

El contenido de nuestra investigación “Gestión del desempeño y la satisfacción del usuario de consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco - 2018”, se enmarca dentro de los parámetros de la ética, para ello destacamos:

- a)** La tesis es original
- b)** Hemos respetado la norma APA en cuanto a citas y referencia de las fuentes consultadas.
- c)** Los datos presentados corresponden a los resultados.

Cerro de Pasco, 17 de abril de 2019

CALLA CANO, Yvis Milagros  
DNI N° 72674511

GUZMÁN CATALÁN, Mayra  
DNI N° 47140542

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo de campo se realizó teniendo en consideración el cuestionario en cual se dividió de acuerdo a cada variable.

Para determinar el grado de cumplimiento del objetivo establecido en la investigación, se ha realizado las encuestas a los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión en un mismo momento.

En el proyecto habíamos considerado realizar la investigación correspondiente a los meses de enero a junio del 2018, a medida que pasaron los días observamos que era mejor realizar de enero a diciembre del 2018, el cual refleja un mejor resultado, debido a que fue procesada la atención total en consultorios externos.

## 4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

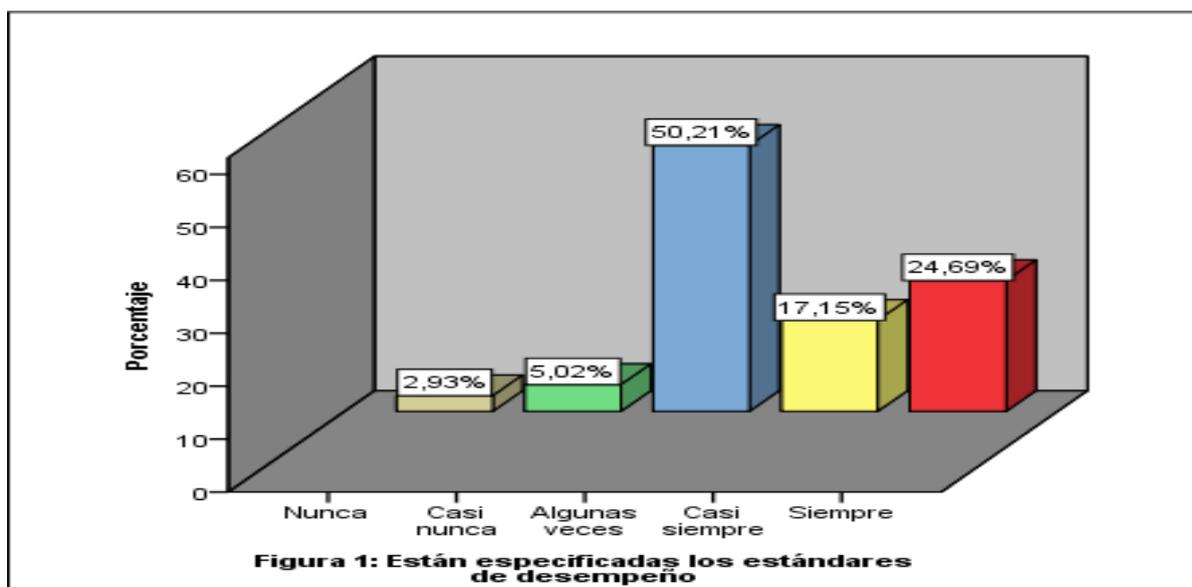
### I. VARIABLE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

**Cuadro 1: Están especificadas los estándares de desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	12	5,0	5,0	7,9
Algunas veces	120	50,2	50,2	58,2
Casi siempre	41	17,2	17,2	75,3
Siempre	59	24,7	24,7	100,0
Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



#### Interpretación:

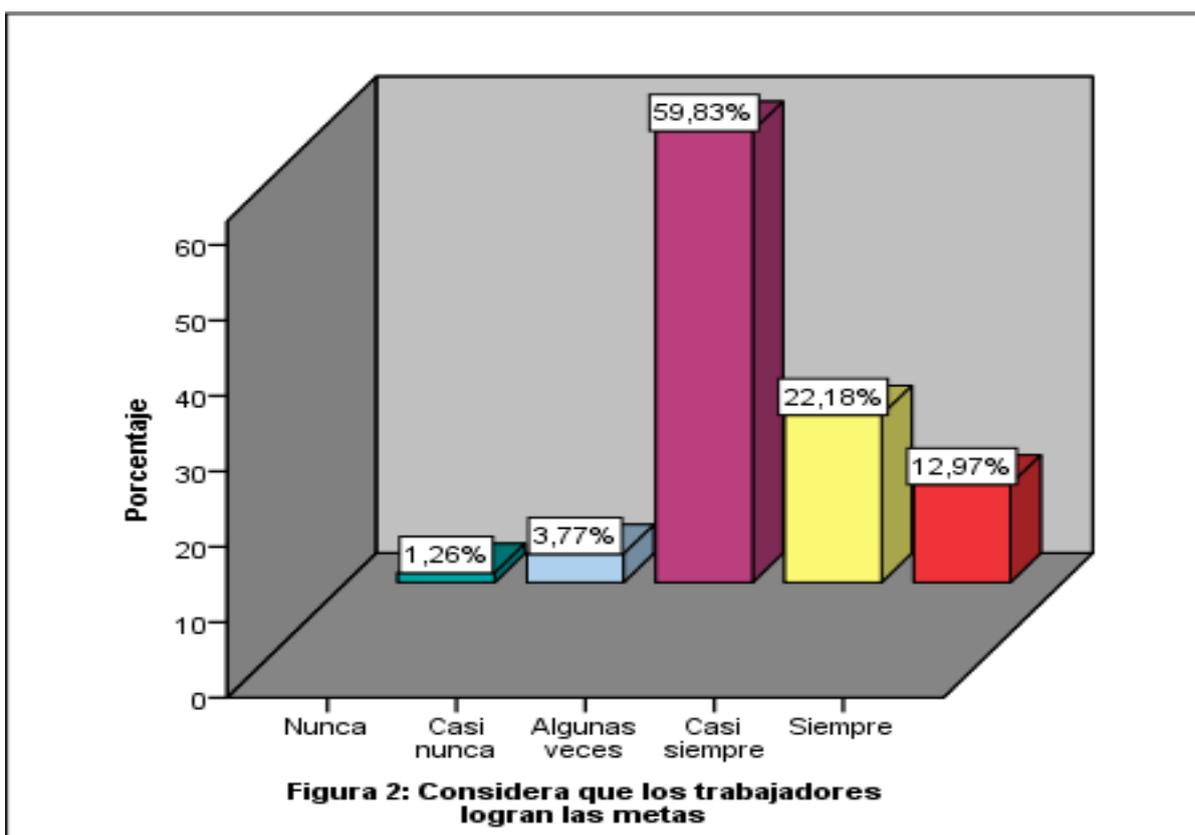
Respecto a están especificadas los estándares de desempeño, los encuestados respondieron, 50% señaló algunas veces, el 25% afirmó siempre y un 17% declara casi siempre. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces están especificados los manuales, protocolos y procedimientos de atención.

**Cuadro 2: Considera que los trabajadores logran las metas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	9	3,8	3,8	5,0
	Algunas veces	143	59,8	59,8	64,9
	Casi siempre	53	22,2	22,2	87,0
	Siempre	31	13,0	13,0	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

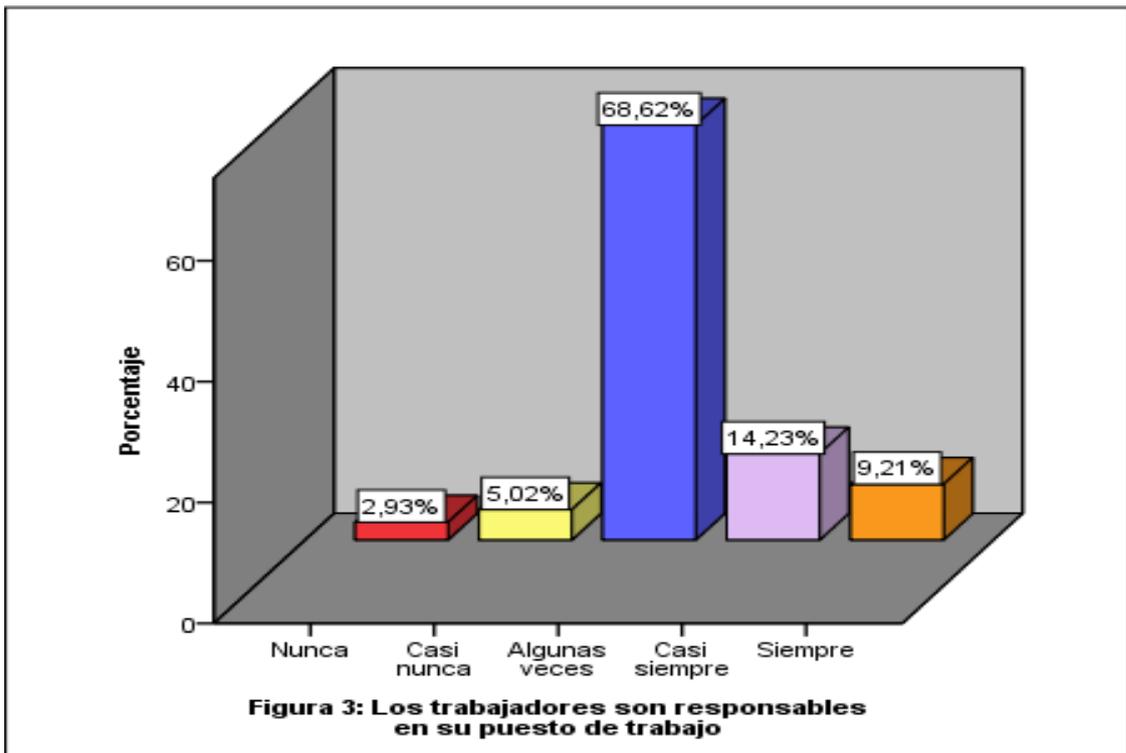
Respecto a considera que los trabajadores logran las metas, los encuestados respondieron, 60% señaló algunas veces, el 22% afirmó casi siempre y un 13% manifiesta siempre. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces los trabajadores logran las metas, significa que no están realizando esfuerzos para conseguirlo.

**Cuadro 3: Los trabajadores son responsables en su puesto de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	12	5,0	5,0	7,9
	Algunas veces	164	68,6	68,6	76,6
	Casi siempre	34	14,2	14,2	90,8
	Siempre	22	9,2	9,2	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

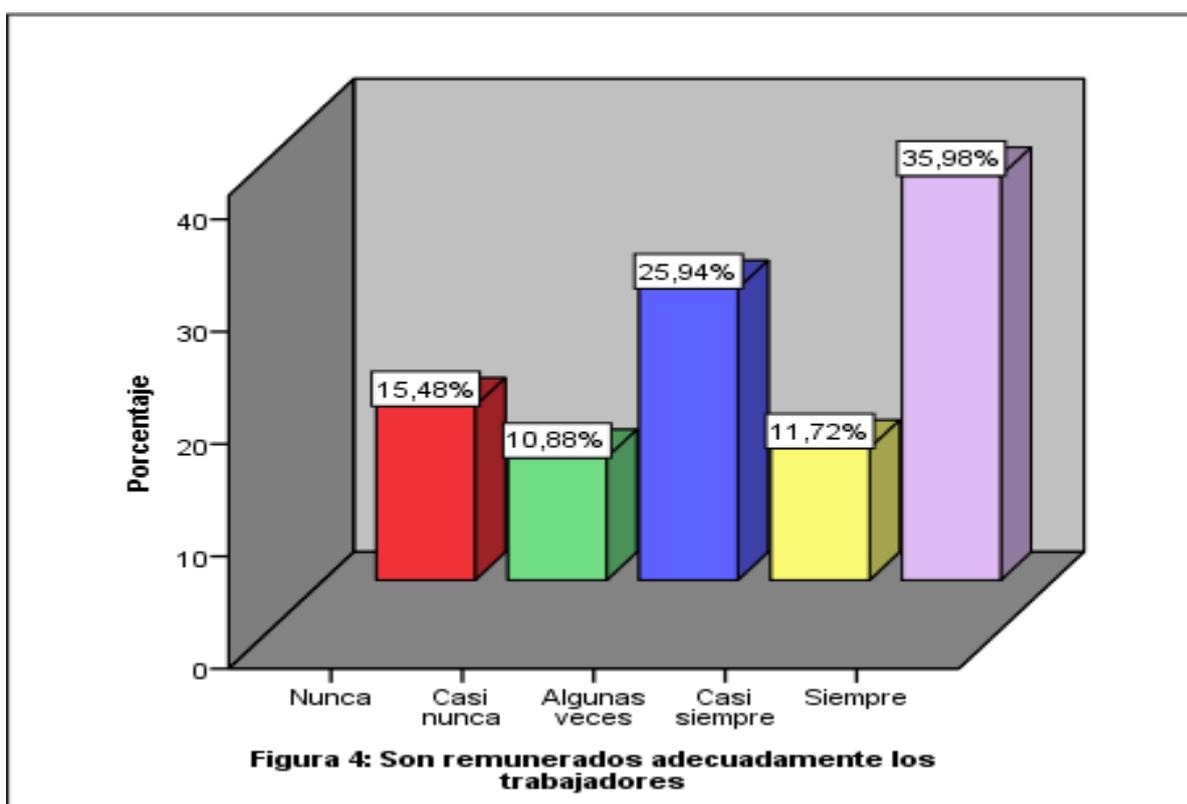
Respecto a los trabajadores son responsables en su puesto de trabajo, los encuestados respondieron, 69% señaló algunas veces, el 14% afirmó casi siempre y un 9% manifiesta siempre. Consecuentemente los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces los trabajadores son responsables con su puesto de trabajo, denotándose que los servidores no son conscientes con sus obligaciones.

**Cuadro 4: Son remunerados adecuadamente los trabajadores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	15,5	15,5	15,5
	Casi nunca	26	10,9	10,9	26,4
	Algunas veces	62	25,9	25,9	52,3
	Casi siempre	28	11,7	11,7	64,0
	Siempre	86	36,0	36,0	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

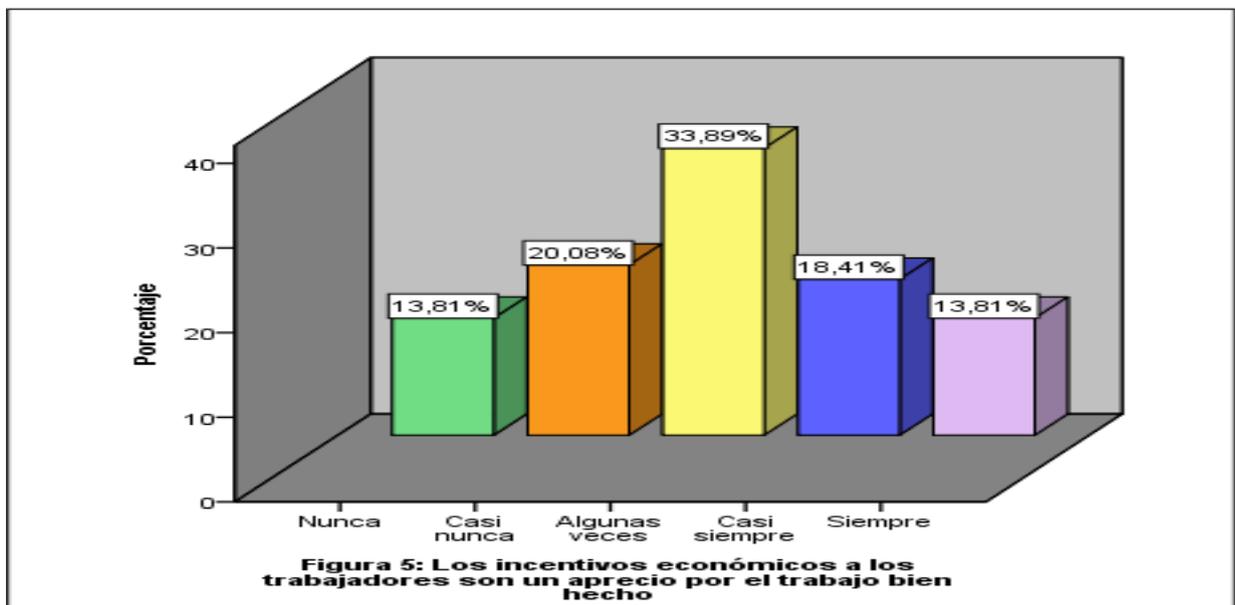
Respecto a son remunerados adecuadamente los trabajadores, los encuestados respondieron, 36% señaló siempre, el 26% afirmó algunas veces y un 16% manifiesta nunca. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que siempre los trabajadores son remunerados adecuadamente, es decir el pago que reciben por la labor que desempeñan es razonable.

**Cuadro 5: Los incentivos económicos a los trabajadores son un aprecio por el trabajo bien hecho**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	48	20,1	20,1	33,9
	Algunas veces	81	33,9	33,9	67,8
	Casi siempre	44	18,4	18,4	86,2
	Siempre	33	13,8	13,8	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

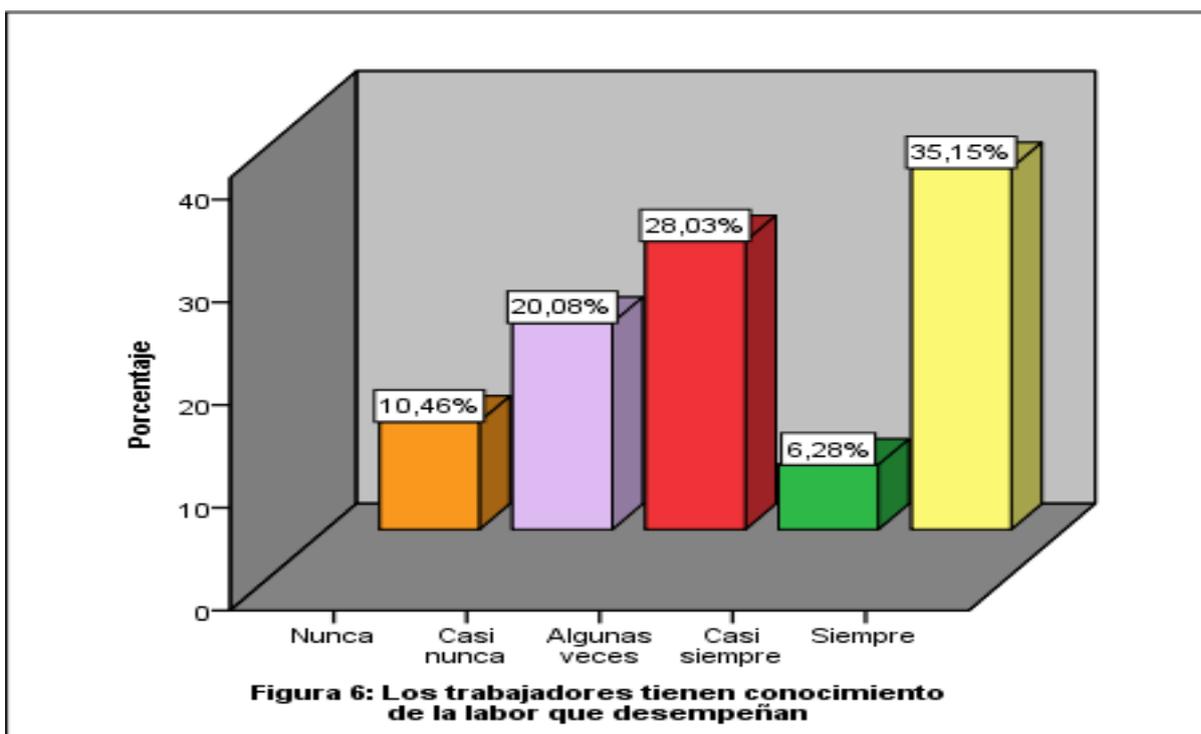
Respecto a los incentivos económicos otorgados a los trabajadores son un aprecio por el trabajo bien hecho, los encuestados respondieron, 34% señaló algunas veces, el 20% afirmó casi nunca y un 18% manifiesta casi siempre. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces los incentivos económicos son un reconocimiento al trabajo bien hecho, entendiéndose que el incentivo económico es otorgado por una norma expresa.

**Cuadro 6: Los trabajadores tienen conocimiento de la labor que desempeñan**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	48	20,1	20,1	30,5
	Algunas veces	67	28,0	28,0	58,6
	Casi siempre	15	6,3	6,3	64,9
	Siempre	84	35,1	35,1	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

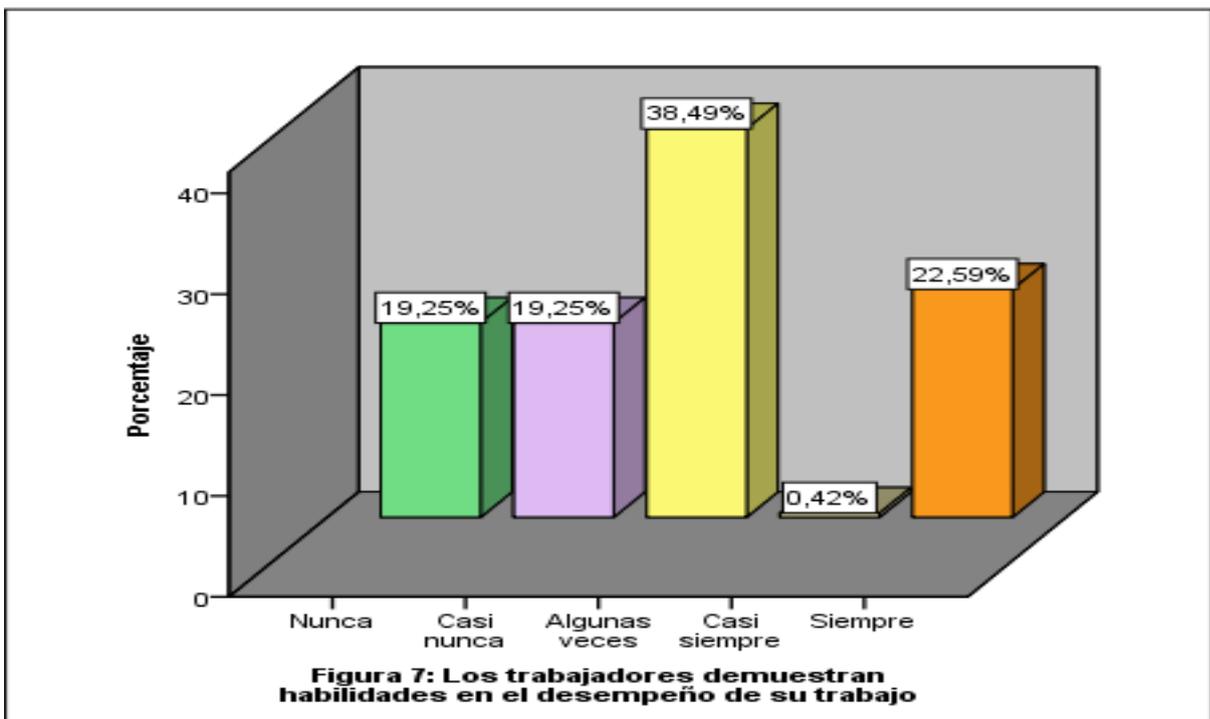
Respecto a los trabajadores tienen conocimiento de la labor que desempeñan, los encuestados respondieron, 35% señaló casi siempre, el 28% afirmó algunas veces y un 20% manifiesta casi nunca. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces los trabajadores tienen conocimiento de la labor que desempeña, comprendiendo que los trabajadores tienen tiempo de servicio, por lo tanto, conocen las funciones en forma rutinaria en cada puesto de trabajo.

**Cuadro 7: Los trabajadores demuestran habilidades en el desempeño de su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	19,2	19,2	19,2
	Casi nunca	46	19,2	19,2	38,5
	Algunas veces	92	38,5	38,5	77,0
	Casi siempre	1	,4	,4	77,4
	Siempre	54	22,6	22,6	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

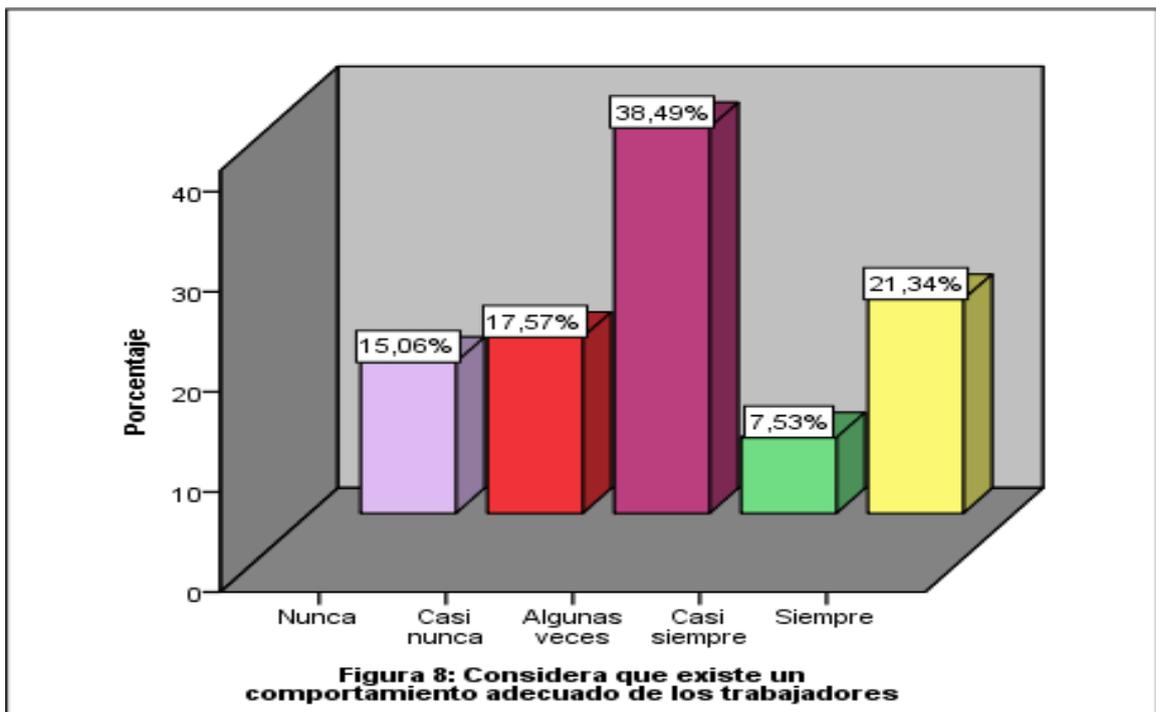
Respecto a los trabajadores demuestran habilidades en el desempeño de su cargo, los encuestados respondieron, 39% señaló algunas veces, el 22% afirmó siempre y un 19% manifiesta nunca y casi nunca. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces los trabajadores demuestran habilidades en el desempeño de su trabajo, significa que los trabajadores no muestran capacidad en el desempeño de sus funciones, probablemente sea por falta de actualización.

**Cuadro 8: Considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	15,1	15,1	15,1
	Casi nunca	42	17,6	17,6	32,6
	Algunas veces	92	38,5	38,5	71,1
	Casi siempre	18	7,5	7,5	78,7
	Siempre	51	21,3	21,3	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

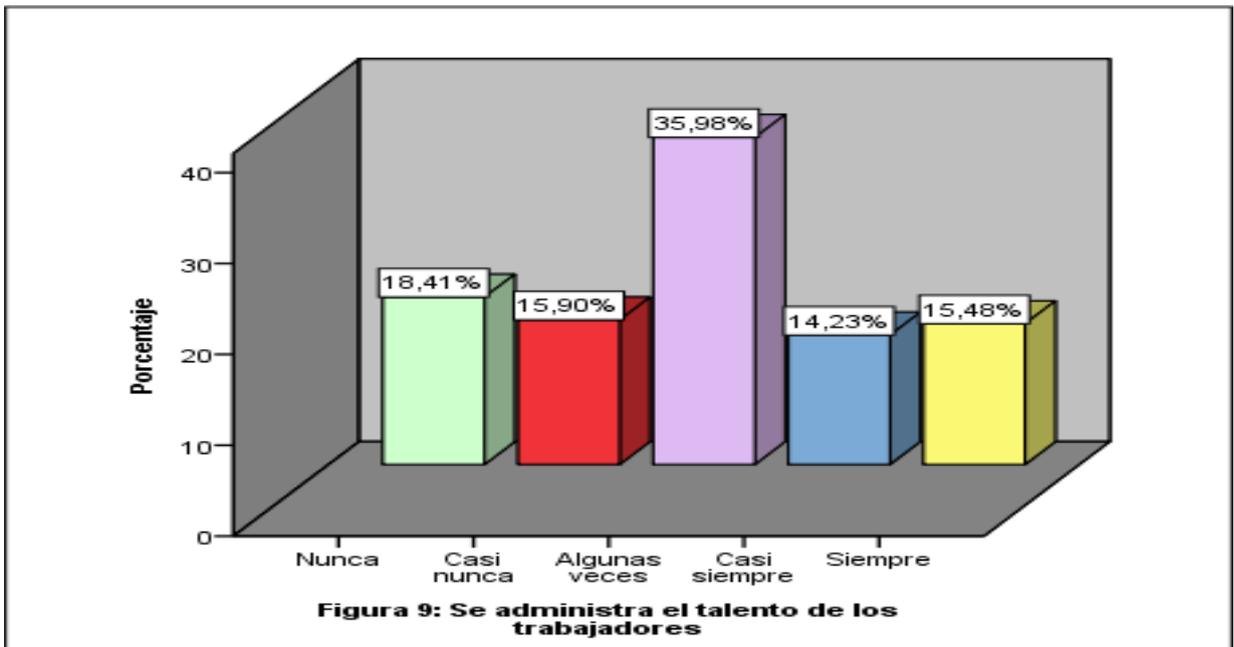
Respecto a considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores, los encuestados respondieron, 39% señaló algunas veces, el 21% afirmó siempre y un 18% manifiesta casi nunca. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces los trabajadores tienen un comportamiento adecuado, vale decir que tienen reacciones de acuerdo al ambiente donde se desenvuelven.

**Cuadro 9: Se administra el talento de los trabajadores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	18,4	18,4	18,4
	Casi nunca	38	15,9	15,9	34,3
	Algunas veces	86	36,0	36,0	70,3
	Casi siempre	34	14,2	14,2	84,5
	Siempre	37	15,5	15,5	100,0
Total		239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

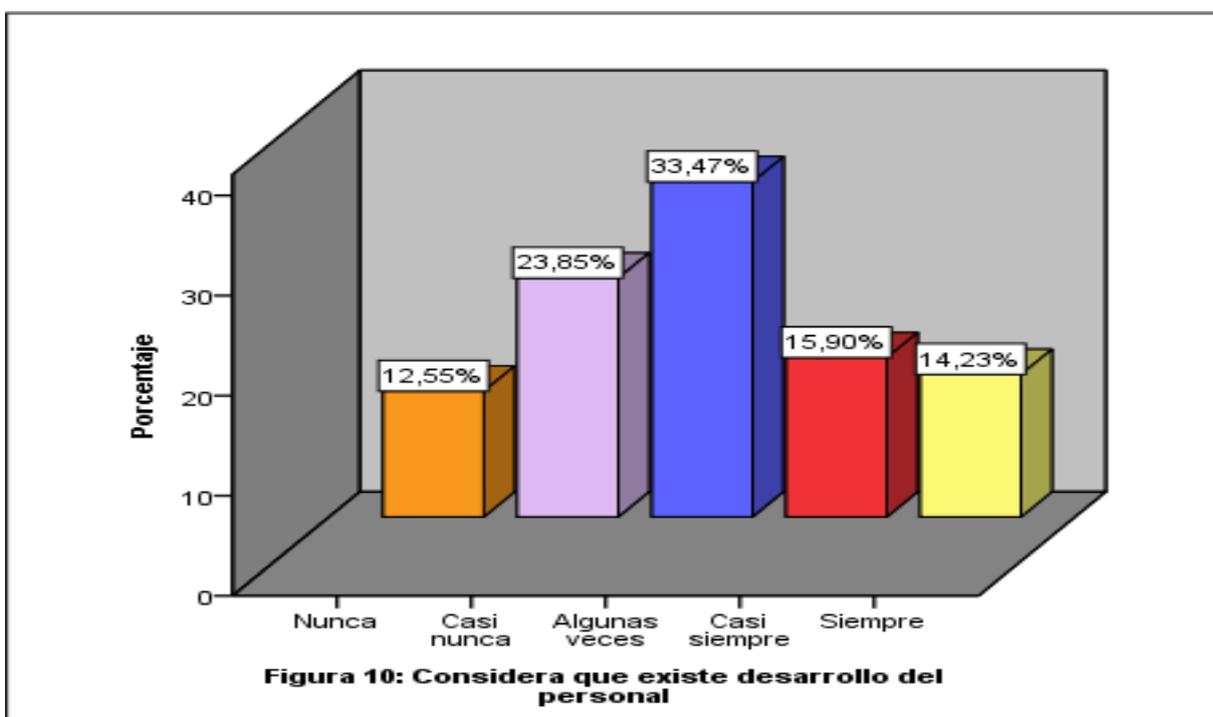
Respecto a se administra el talento de los trabajadores, los encuestados respondieron, 36% señalando algunas veces, el 18% afirmó nunca y un 14% manifiesta casi siempre. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces se administra el talento de los trabajadores, es decir no se está aprovechando la capacidad intelectual de los trabajadores.

**Cuadro 10: Considera que existe desarrollo del personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	12,6	12,6	12,6
	Casi nunca	57	23,8	23,8	36,4
	Algunas veces	80	33,5	33,5	69,9
	Casi siempre	38	15,9	15,9	85,8
	Siempre	34	14,2	14,2	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

Respecto a considera que existe desarrollo del personal, los encuestados respondieron, 34% señalando algunas veces, el 24% afirmó casi nunca y un 16% manifiesta casi siempre. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que algunas veces existe desarrollo del personal, apreciamos que es escaso la capacitación, la progresión en la carrera y el reconocimiento por el logro de resultados.

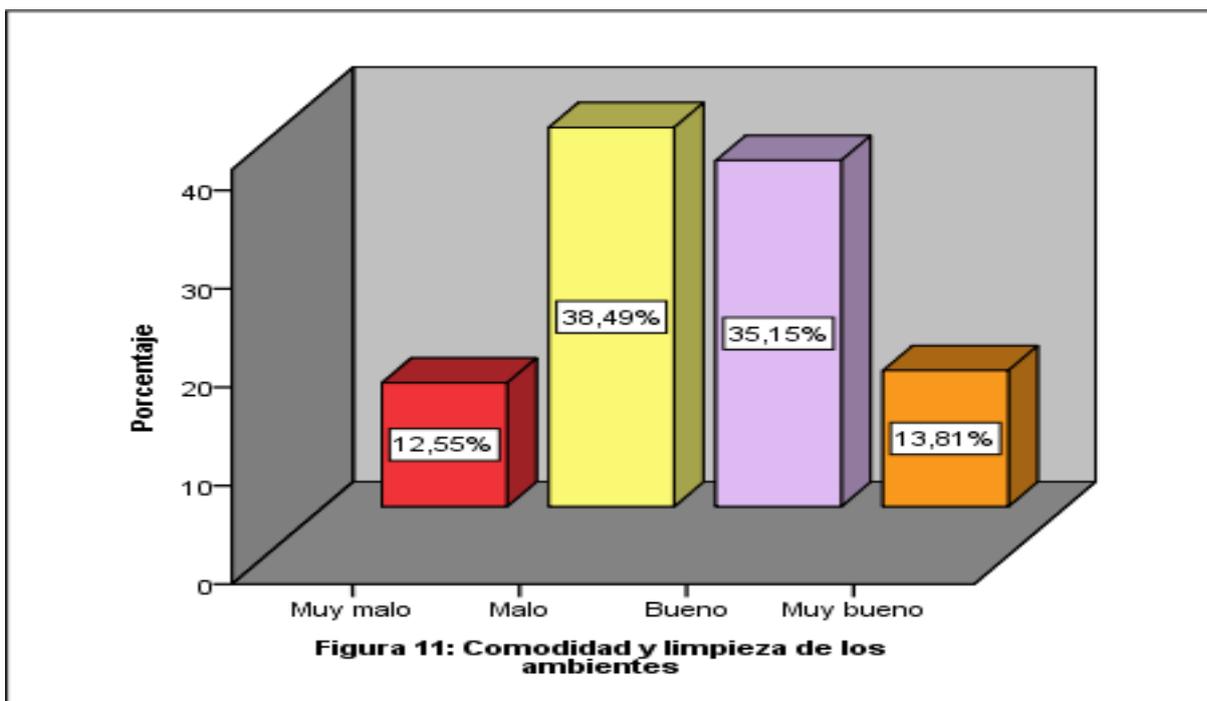
## II. VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

**Cuadro 11: Comodidad y limpieza de los ambientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	30	12,6	12,6	12,6
	Malo	92	38,5	38,5	51,0
	Bueno	84	35,1	35,1	86,2
	Muy bueno	33	13,8	13,8	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



### Interpretación:

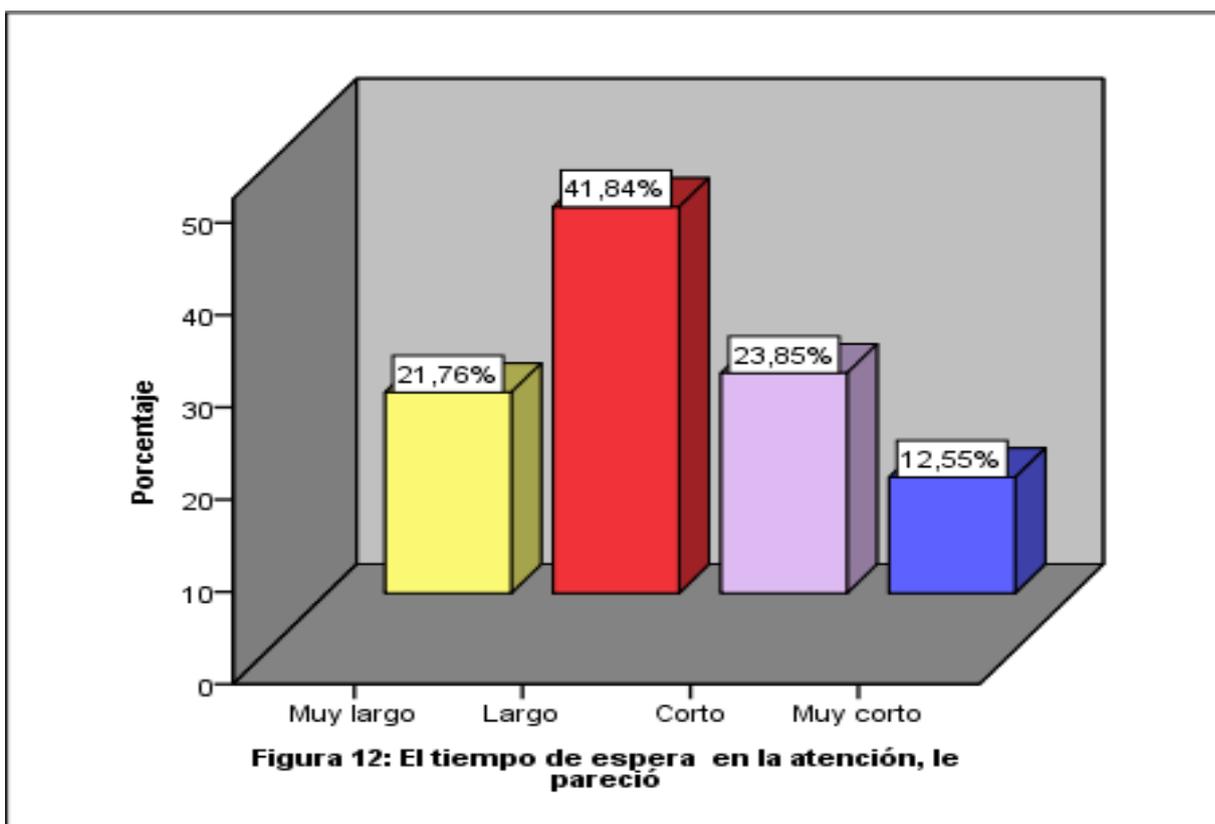
Respecto a comodidad y limpieza de los ambientes, los encuestados respondieron, 39% señalando malo, el 35% afirmó bueno y un 14% manifiesta muy bueno. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que es malo la comodidad y limpieza de los ambientes, es decir en cuanto a comodidad se descuida el cuidado de los pacientes y se aprecia la presencia de suciedad en las instalaciones y el mismo personal.

**Cuadro 12: El tiempo de espera en la atención, le pareció**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy largo	52	21,8	21,8	21,8
	Largo	100	41,8	41,8	63,6
	Corto	57	23,8	23,8	87,4
	Muy corto	30	12,6	12,6	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

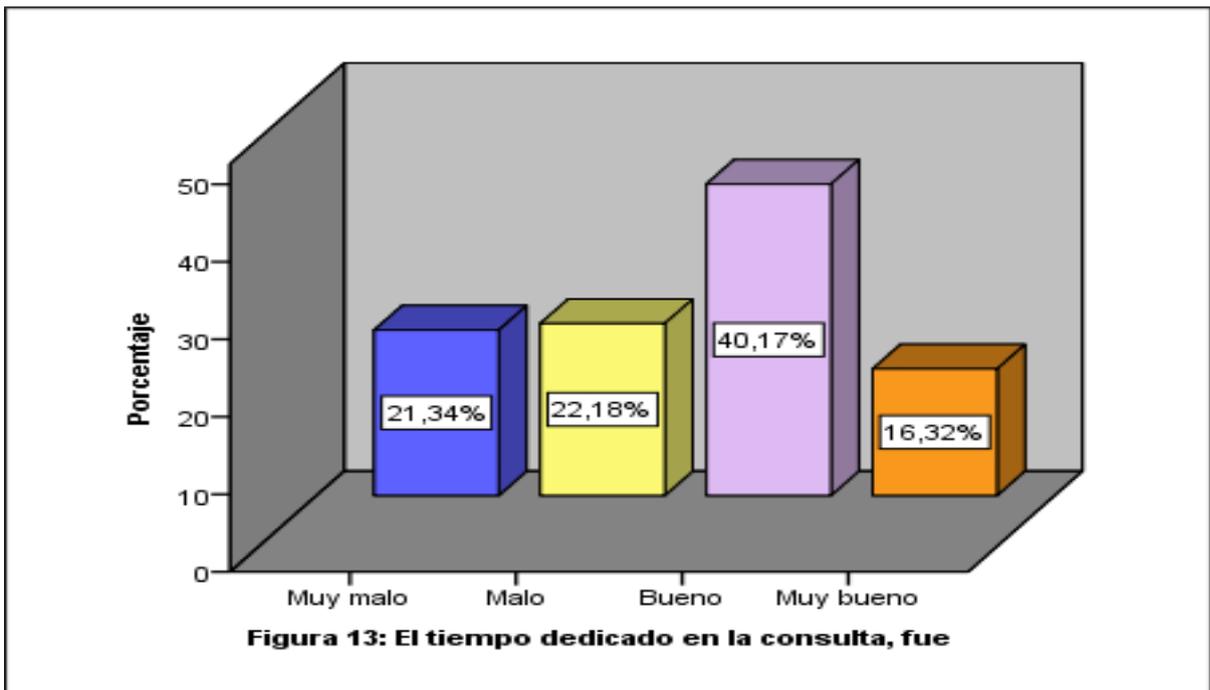
Respecto al tiempo de espera en la atención, los encuestados respondieron, 42% señalando largo, el 24% afirmó corto y un 22% manifiesta muy largo. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que es largo el tiempo de espera para recibir una atención, la demora genera insatisfacción en el usuario, presentándose quejas y reclamos.

**Cuadro 13: El tiempo dedicado en la consulta, fue**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	51	21,3	21,3	21,3
	Malo	53	22,2	22,2	43,5
	Bueno	96	40,2	40,2	83,7
	Muy bueno	39	16,3	16,3	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

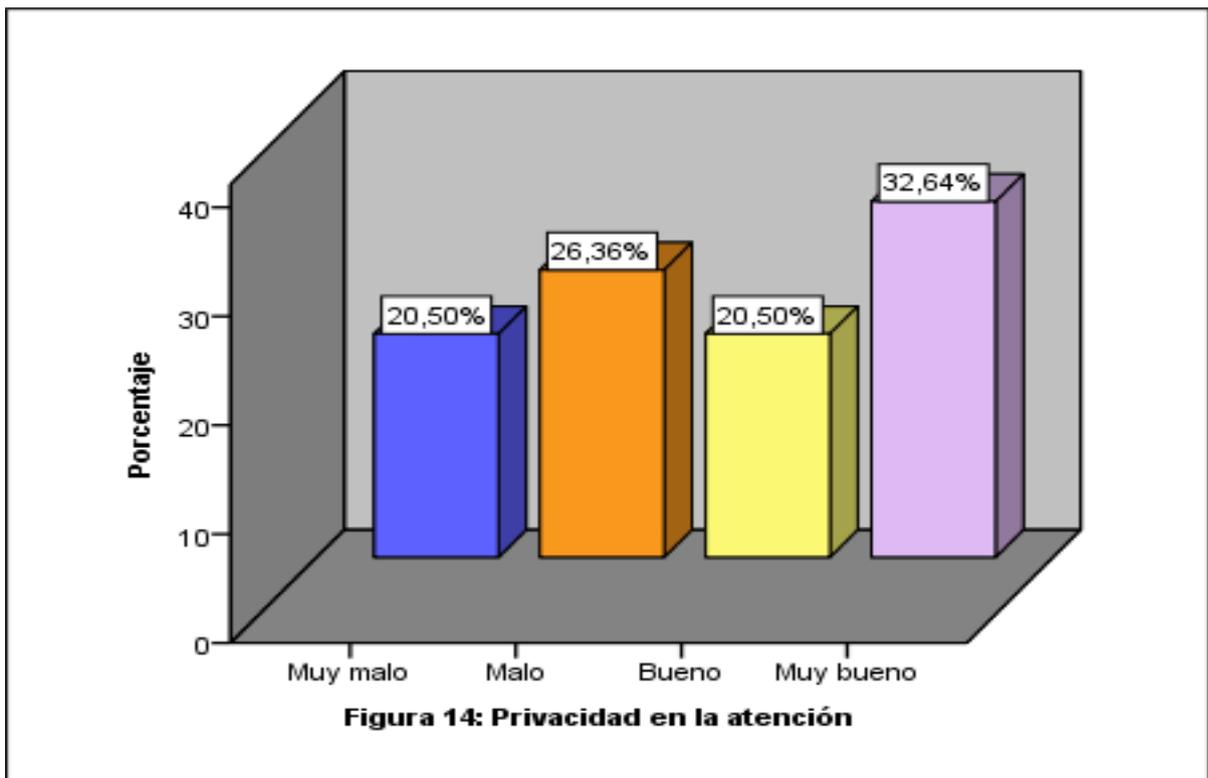
Respecto al tiempo dedicado a la consulta, los encuestados respondieron, 40% señalando bueno, el 22% afirmó malo y un 21% manifiesta muy malo. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que es bueno el tiempo dedicado a la consulta, el paciente valora el tiempo dedicado a resolver las dolencias que presenta.

**Cuadro 14: Privacidad en la atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	49	20,5	20,5	20,5
	Malo	63	26,4	26,4	46,9
	Bueno	49	20,5	20,5	67,4
	Muy bueno	78	32,6	32,6	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

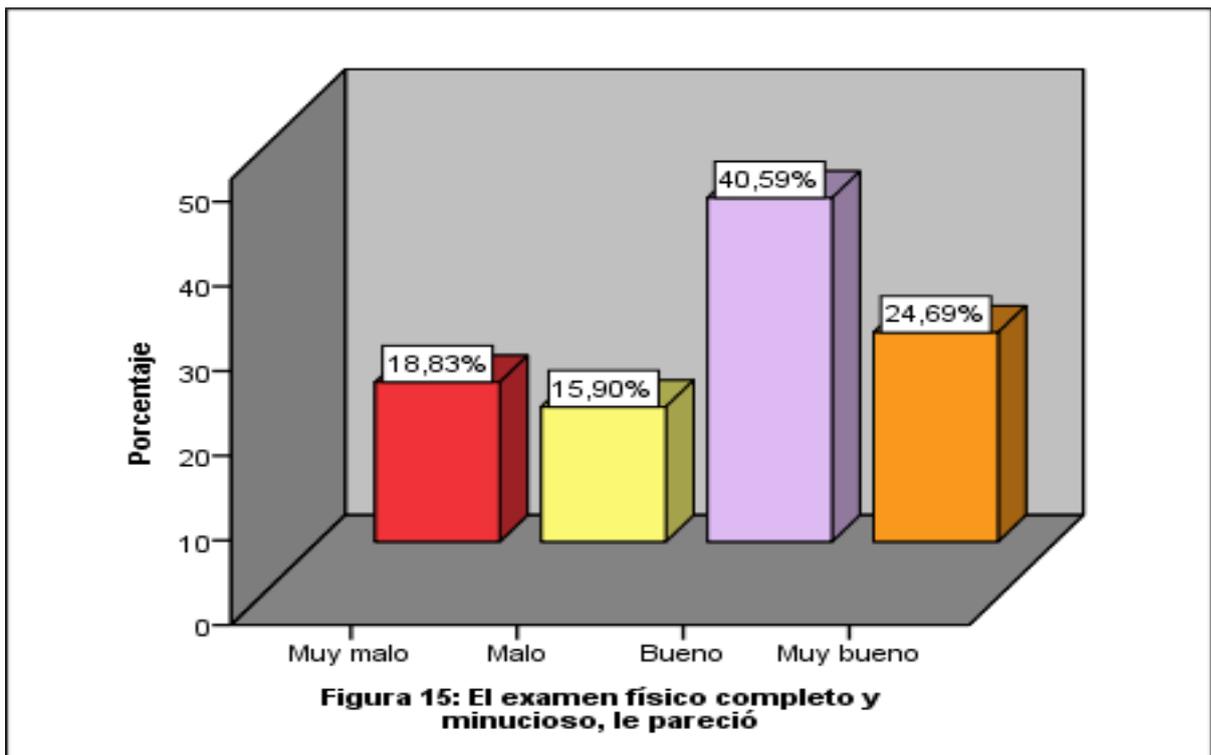
Respecto a privacidad en la atención, los encuestados respondieron, 33% señalando muy bueno, el 26% afirmó malo y un 20% manifiesta bueno y muy malo. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que es bueno la privacidad en la atención, es decir se asegura la confidencialidad del estado de salud del usuario.

**Cuadro 15: El examen físico completo y minucioso, le pareció**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	45	18,8	18,8	18,8
	Malo	38	15,9	15,9	34,7
	Bueno	97	40,6	40,6	75,3
	Muy bueno	59	24,7	24,7	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

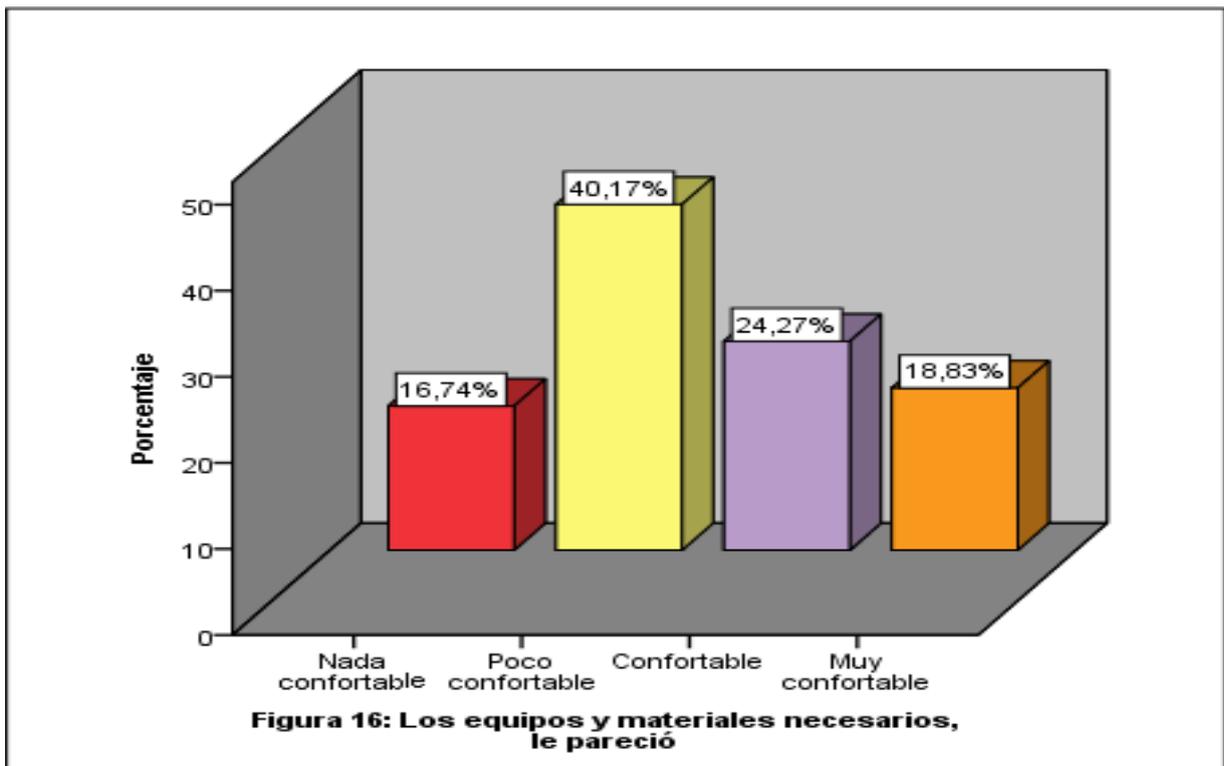
Respecto al examen físico completo y minucioso, los encuestados respondieron, 41% señalando bueno, el 25% afirmó muy bueno y un 19% manifiesta muy malo. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que es bueno el examen físico completo y minucioso, vale mencionar que se realiza una exploración para reconocer los síntomas de la enfermedad acompañado de aparatos para un adecuado diagnóstico y posterior tratamiento.

**Cuadro 16: Los equipos y materiales necesarios, le pareció**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada confortable	40	16,7	16,7	16,7
	Poco confortable	96	40,2	40,2	56,9
	Confortable	58	24,3	24,3	81,2
	Muy confortable	45	18,8	18,8	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

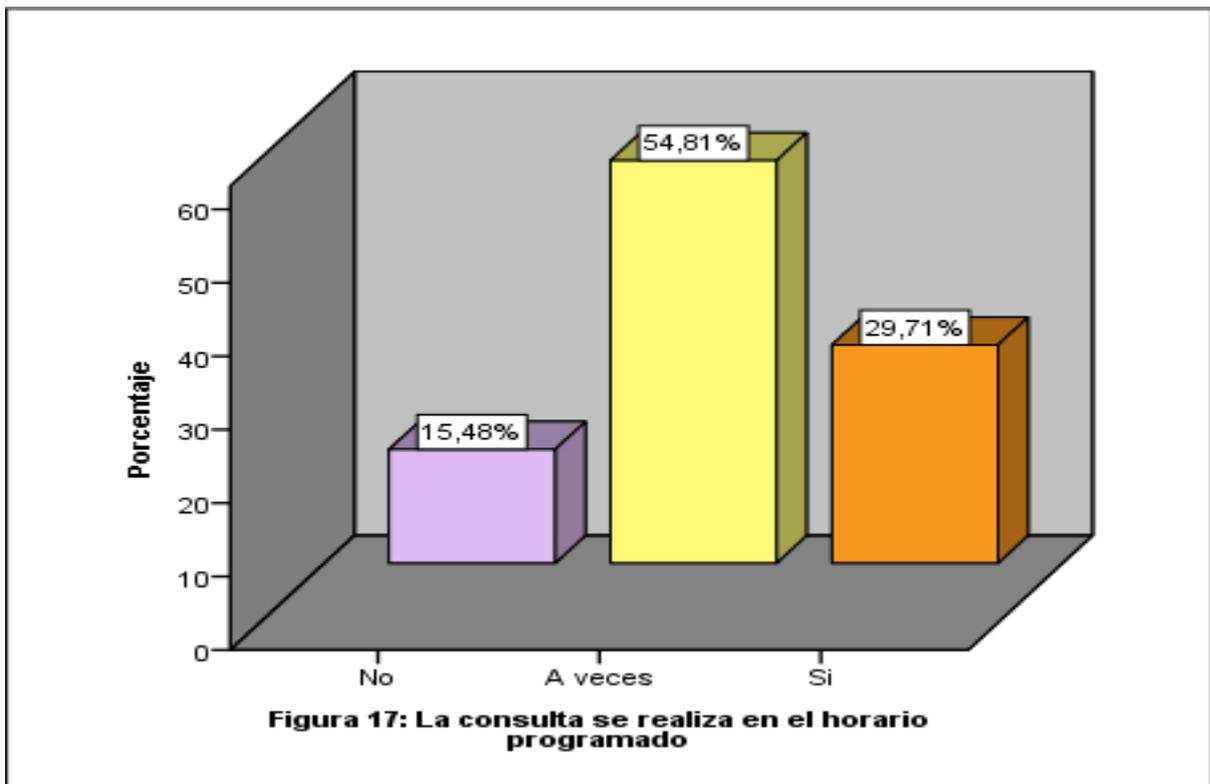
Respecto a los equipos y materiales, los encuestados respondieron, 40% señalando poco confortable, el 24% afirmó confortable y un 19% manifiesta muy confortable. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que los equipos y materiales son poco confortables, considerándolos que no son agradable o placenteros, lo cual no produce bienestar en el paciente.

**Cuadro 17: La consulta se realiza en el horario programado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	37	15,5	15,5	15,5
A veces	131	54,8	54,8	70,3
Si	71	29,7	29,7	100,0
Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

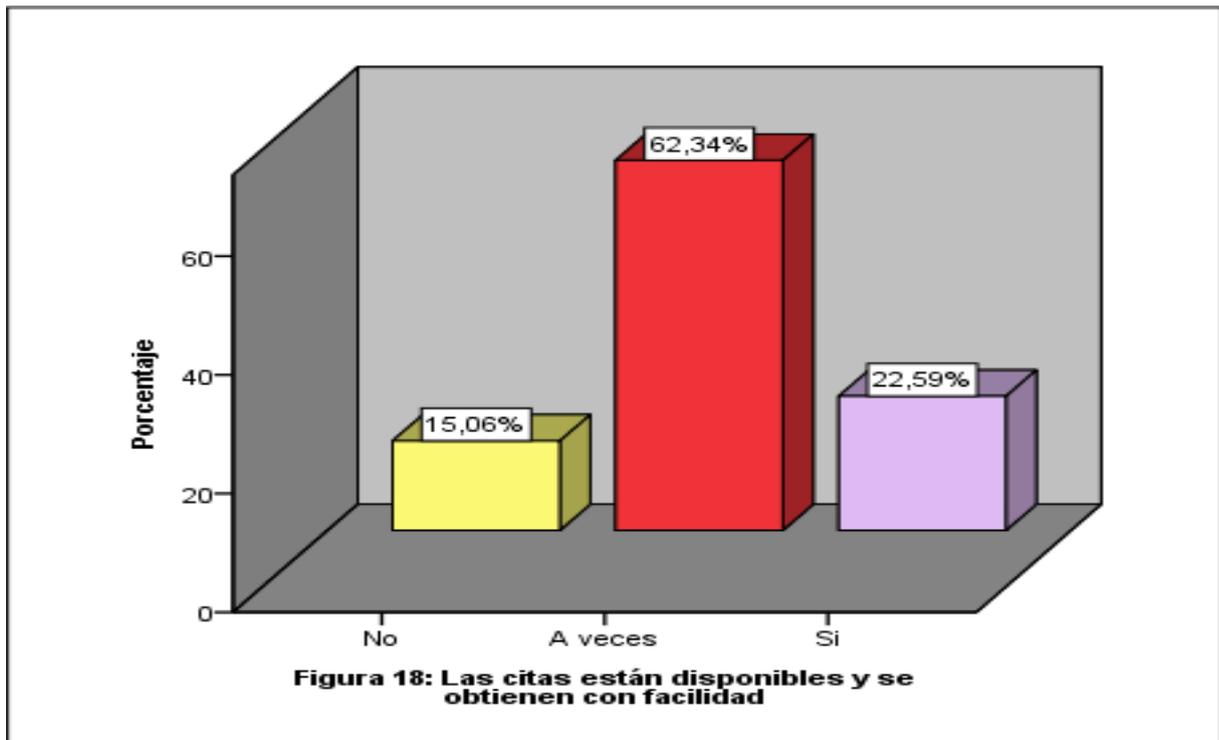
Respecto a la consulta se realiza en el horario programado, los encuestados respondieron, 55% señalando a veces, el 30% afirmó si y un 16% manifiesta no. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que a veces la consulta se realiza en el horario programado, generando malestar, incomodidad y reclamos, más aún considerando que los pacientes acuden del entorno de la provincia de Pasco.

**Cuadro 18: Las citas están disponibles y se obtienen con facilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	36	15,1	15,1	15,1
A veces	149	62,3	62,3	77,4
Si	54	22,6	22,6	100,0
Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

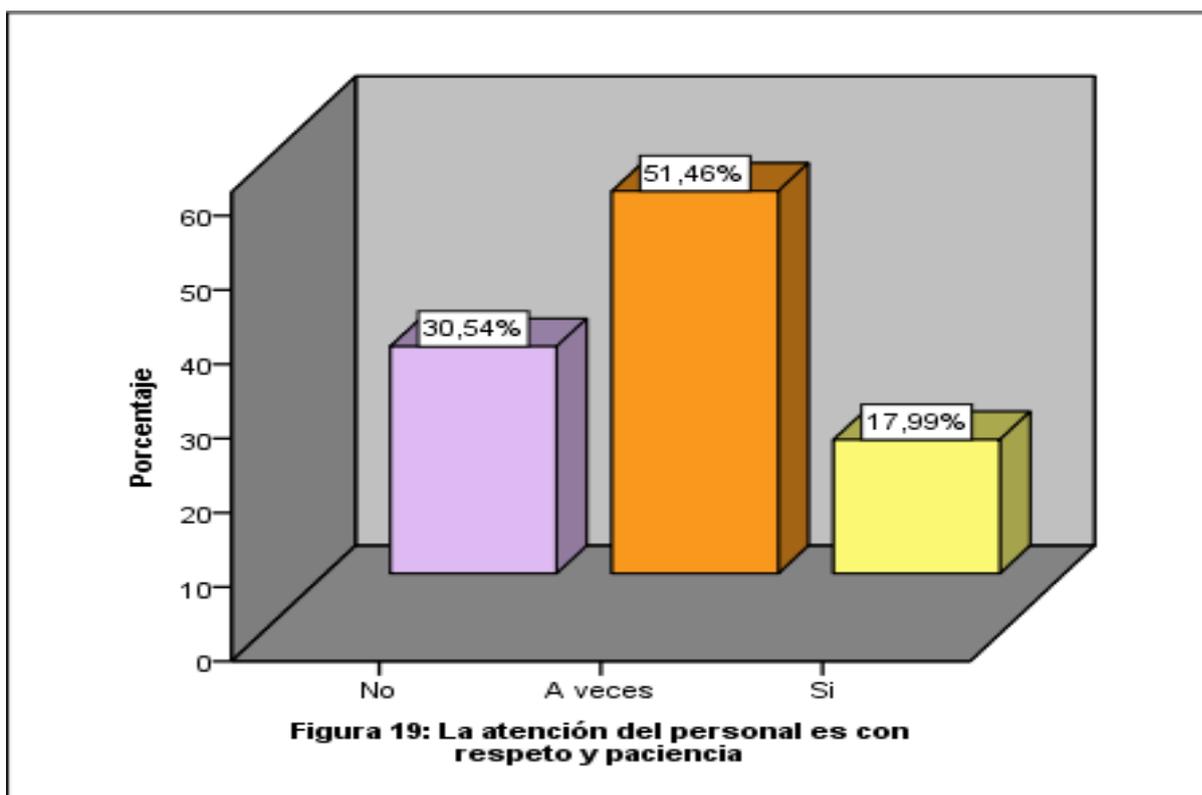
Respecto a las citas están disponibles y se obtienen con facilidad, los encuestados respondieron, 62% señalando a veces, el 23% afirmó si y un 15% manifiesta no. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que a veces las citas están disponibles y se obtienen con facilidad, la presencia de colas y la falta de tecnología son los principales elementos que imposibilitan gestionar adecuadamente la obtención de una cita.

**Cuadro 19: La atención del personal es con respeto y paciencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	73	30,5	30,5	30,5
A veces	123	51,5	51,5	82,0
Si	43	18,0	18,0	100,0
Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

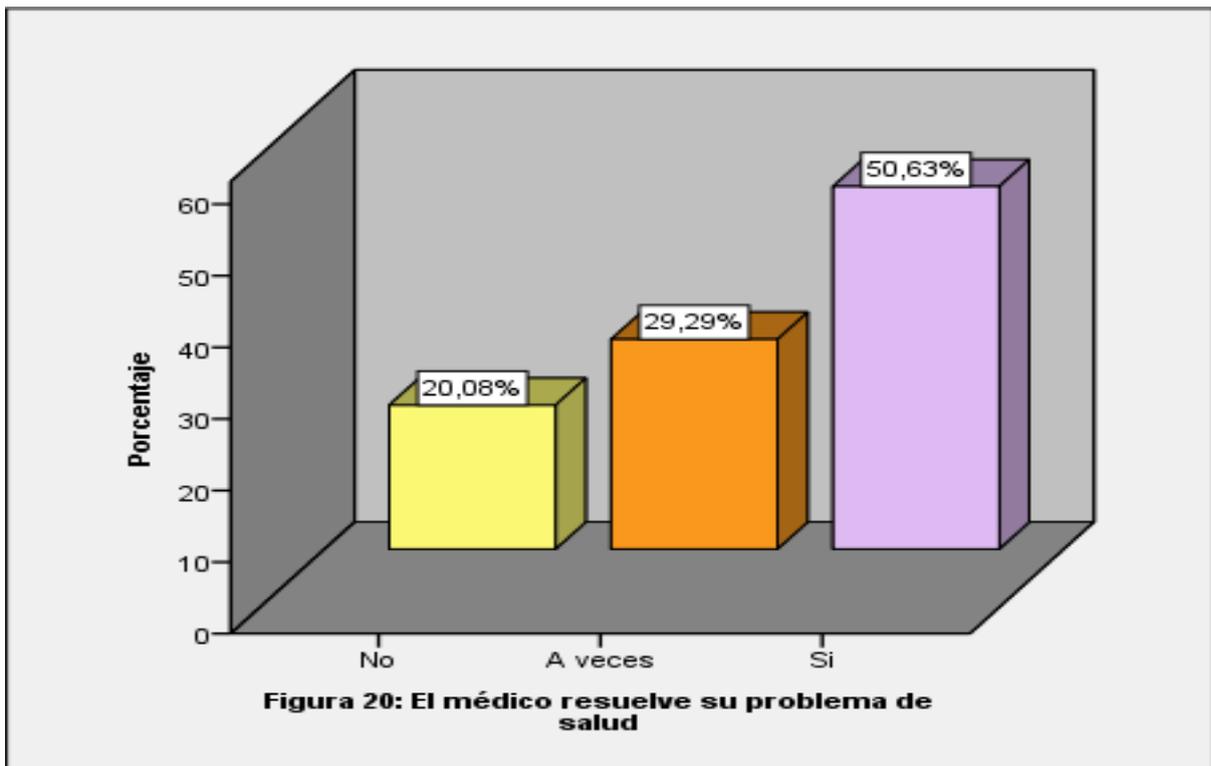
Respecto a la atención del personal es con respeto y paciencia, los encuestados respondieron, 52% señalando a veces, el 31% afirmó no y un 18% manifiesta sí. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que a veces la atención del personal es con respeto y paciencia, es decir se tiene poca consideración al momento de atender al paciente.

**Cuadro 20: El médico resuelve su problema de salud**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	48	20,1	20,1	20,1
A veces	70	29,3	29,3	49,4
Si	121	50,6	50,6	100,0
Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

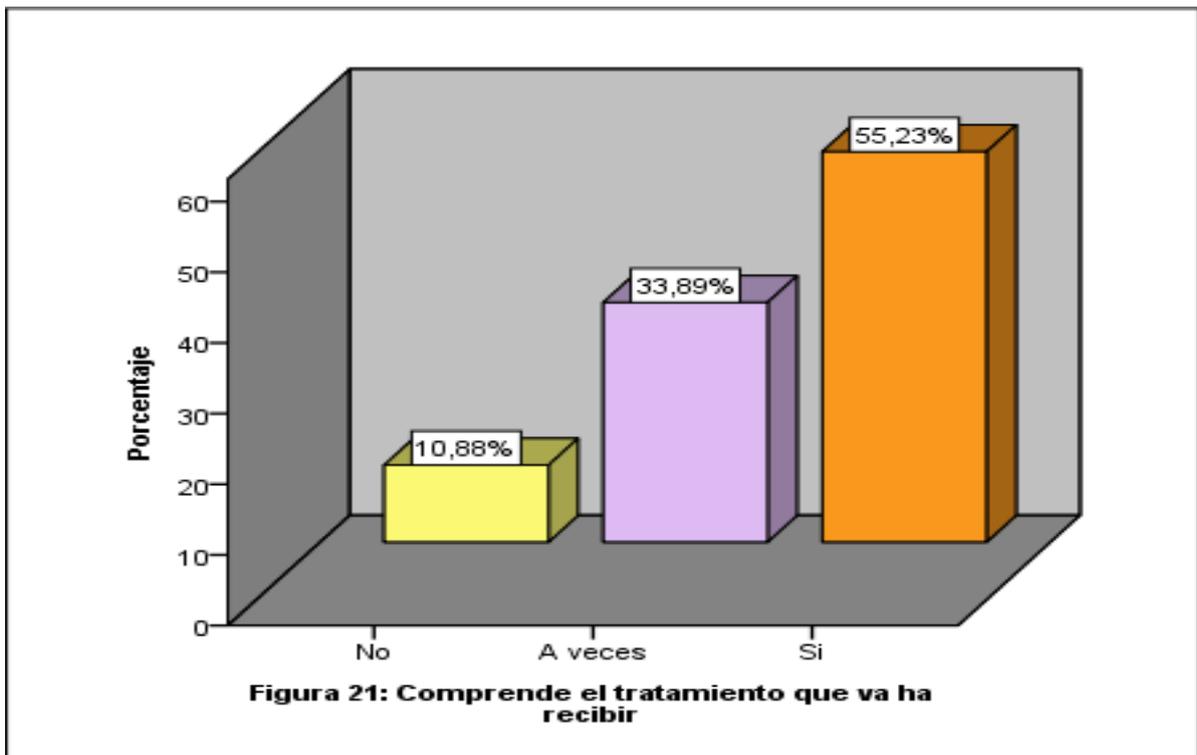
Respecto al médico resuelve su problema de salud, los encuestados respondieron, 51% señalando si, el 29% afirmó a veces y un 20% manifiesta no. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que, si el médico resuelve el problema de salud del paciente, es decir demuestra empatía y valora la enfermedad del usuario.

**Cuadro 21: Comprende el tratamiento que va a recibir**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	26	10,9	10,9	10,9
	A veces	81	33,9	33,9	44,8
	Si	132	55,2	55,2	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

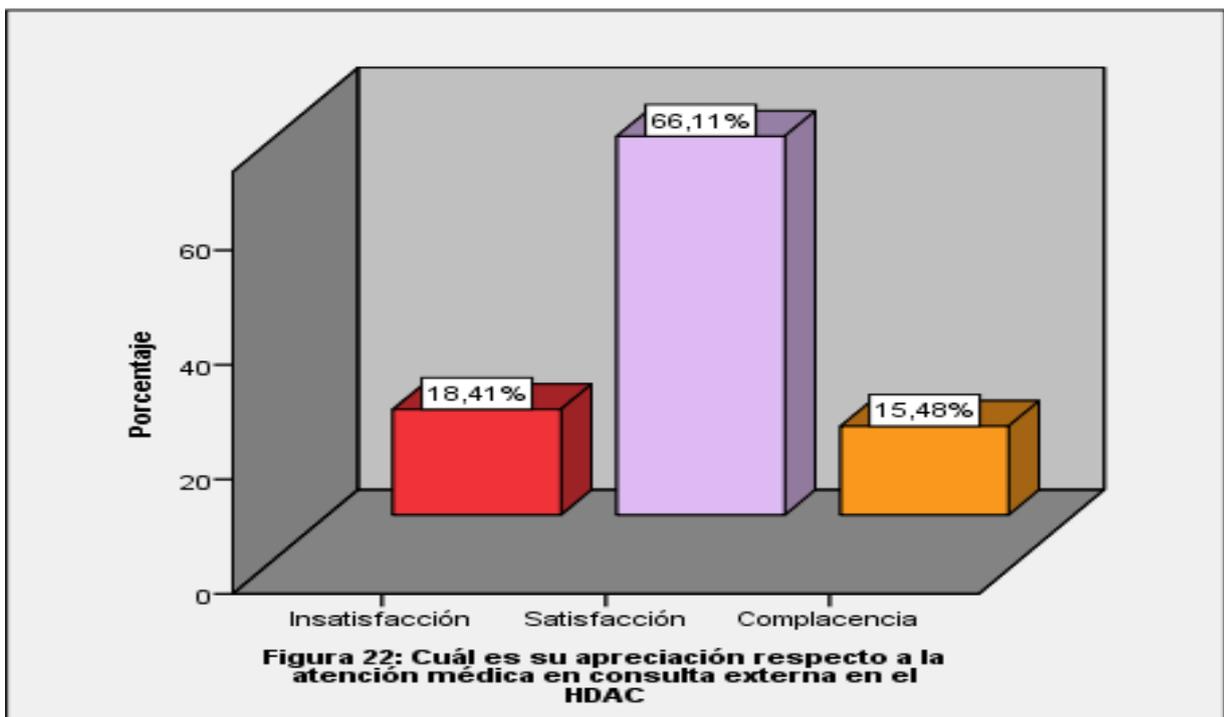
Respecto a comprende el tratamiento que va a recibir, los encuestados respondieron, 55% señalando si, el 34% afirmó a veces y un 11% manifiesta no. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que comprenden el tratamiento que van a recibir después de acudir a la consulta médica, consecuentemente se aliviarán o curarán de la enfermedad que padecen.

**Cuadro 22: Cuál es su apreciación respecto a la atención médica en consulta externa en el HDAC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfacción	44	18,4	18,4	18,4
	Satisfacción	158	66,1	66,1	84,5
	Complacencia	37	15,5	15,5	100,0
	Total	239	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta aplicada

**Elaboración:** equipo de investigación



**Interpretación:**

Respecto a cuál es su apreciación respecto a la atención médica en consulta externa en el HDAC, los encuestados respondieron, 66% señalando satisfacción, el 160% afirmó complacencia y un 18% manifiesta insatisfacción. La mayoría de los usuarios del AIS Hospital Daniel A. Carrión consideran que están satisfechos con la atención médica en consulta externa del AIS Hospital Daniel Alcides Carrión. Es decir, se cumple con ciertas exigencias del paciente, pero aún existen problemas en la asistencia médica.

### 4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

De acuerdo al objetivo general formulado, Conocer la relación entre la gestión del desempeño y la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

Para alcanzar el objetivo propuesto se formuló la hipótesis general, siguiente: La relación entre la gestión del desempeño y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018, es significativa.

Una vez establecido la hipótesis hemos analizado los datos mediante los estadísticos descriptivos utilizado la prueba de Chi - Cuadrado, con la finalidad de determinar la relación entre las variables, para lo cual pasamos a desarrollar con cada una de las hipótesis específicas:

#### ***HIPÓTESIS A:***

**H<sub>0</sub>:** Los estándares y objetivos de desempeño NO se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

**H<sub>1</sub>:** Los estándares y objetivos de desempeño se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

1. Nivel de significación alfa:  $\alpha = 0.05$

2. Estadístico de prueba (ji-cuadrado):

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si p-valor  $\leq 0.05$  se rechaza la  $H_0$

4. Hallando el p-valor:

El tiempo de espera en la atención, le pareció \*Considera que los trabajadores logran las metas tabulación cruzada

			Considera que los trabajadores logran las metas					Total
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
El tiempo de espera en la atención, le pareció	Muy largo	Recuento	0	1	29	12	10	52
		% dentro de El tiempo de espera en la atención, le pareció	0,0%	1,9%	55,8%	23,1%	19,2%	100,0%
	Largo	Recuento	2	5	54	30	9	100
		% dentro de El tiempo de espera en la atención, le pareció	2,0%	5,0%	54,0%	30,0%	9,0%	100,0%
Corto	Recuento	1	1	38	5	12	57	
	% dentro de El tiempo de espera en la atención, le pareció	1,8%	1,8%	66,7%	8,8%	21,1%	100,0%	
Muy corto	Recuento	0	2	22	6	0	30	
	% dentro de El tiempo de espera en la atención, le pareció	0,0%	6,7%	73,3%	20,0%	0,0%	100,0%	
Total	Recuento	3	9	143	53	31	239	
	% dentro de El tiempo de espera en la atención, le pareció	1,3%	3,8%	59,8%	22,2%	13,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,821 <sup>a</sup>	12	,029
Razón de verosimilitud	28,293	12	,005
Asociación lineal por lineal	4,223	1	,040
N de casos válidos	239		

a. 9 casillas (45,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

**5. Toma de Decisión:**

Encontrado el p valor y comparado con el nivel de significancia  $\alpha = 0.029$  y verificado que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

**6. Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.029 para concluir que, existe relación significativa entre los estándares y objetivos de desempeño y la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

**HIPÓTESIS B:**

**$H_0$ :** La estrategia de remuneraciones y recompensa NO se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

**$H_1$ :** La estrategia de remuneraciones y recompensa se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

1. Nivel de significación alfa:  $\alpha = 0.05$

2. Estadístico de prueba (ji-cuadrado):

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si p-valor  $\leq 0.05$  se rechaza la  $H_0$

#### 4. Hallando el p-valor:

**El médico resuelve su problema de salud\*Son remunerados adecuadamente los trabajadores tabulación cruzada**

			Son remunerados adecuadamente los trabajadores					Total
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
El médico resuelve su problema de salud	No	Recuento	6	5	14	4	19	48
		% dentro de Son remunerados adecuadamente los trabajadores	16,2%	19,2%	22,6%	14,3%	22,1%	20,1%
	A veces	Recuento	19	13	17	6	15	70
		% dentro de Son remunerados adecuadamente los trabajadores	51,4%	50,0%	27,4%	21,4%	17,4%	29,3%
	Si	Recuento	12	8	31	18	52	121
		% dentro de Son remunerados adecuadamente los trabajadores	32,4%	30,8%	50,0%	64,3%	60,5%	50,6%
Total		Recuento	37	26	62	28	86	239
		% dentro de Son remunerados adecuadamente los trabajadores	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,987 <sup>a</sup>	8	,003
Razón de verosimilitud	22,515	8	,004
Asociación lineal por lineal	3,820	1	,051
N de casos válidos	239		

0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,22.

#### 5. Toma de Decisión:

Encontrado el p valor y comparado con el nivel de significancia  $\alpha = 0.003$  y verificado

que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

## 6. Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.03 para concluir que, existe relación significativa entre la estrategia de remuneraciones y recompensa con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

### **HIPÓTESIS C:**

**H<sub>0</sub>:** La evaluación del proceso de desempeño NO se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

**H<sub>1</sub>:** La evaluación del proceso de desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

1. Nivel de significación alfa:  $\alpha = 0.05$

2. Estadístico de prueba (ji-cuadrado):

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

3. Regla de Decisión:

Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$  se rechaza la  $H_0$

#### 4. Hallando el p-valor:

**Cuál es su apreciación respecto a la atención médica en consulta externa en el HDAC\*Considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores tabulación cruzada**

			Considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores					Total
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Cuál es su apreciación respecto a la atención médica en consulta externa en el HDAC	Insatisfacción	Recuento	1	15	15	6	7	44
		% dentro de Considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores	2,8%	35,7%	16,3%	33,3%	13,7%	18,4%
	Satisfacción	Recuento	31	24	60	8	35	158
		% dentro de Considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores	86,1%	57,1%	65,2%	44,4%	68,6%	66,1%
	Complacencia	Recuento	4	3	17	4	9	37
		% dentro de Considera que existe un comportamiento	11,1%	7,1%	18,5%	22,2%	17,6%	15,5%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,191 <sup>a</sup>	8	,005
Razón de verosimilitud	23,466	8	,003
Asociación lineal por lineal	,483	1	,487
N de casos válidos	239		

a. 2 casillas (13,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,79.

#### **5. Toma de Decisión:**

Encontrado el p valor y comparado con el nivel de significancia  $\alpha = 0.005$  y verificado que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

#### **6. Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05 para concluir que, existe relación significativa entre la evaluación del proceso de desempeño con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018.

### **4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La investigación se originó con la formulación de la interrogante, cuál es la relación entre la gestión del desempeño y la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018, corresponde en este apartado verificar los resultados con los objetivos y las correspondientes hipótesis.

El primer objetivo, es determinar como los estándares y objetivos de desempeño se relaciona con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco, al respecto en el contexto de estándares y objetivos de desempeño, se ha analizado si están especificadas los estándares de desempeño, considera que los trabajadores logran las metas y los trabajadores

son responsables en su puesto de trabajo y con un p-valor  $\leq 0.029$  se ha hallado la relación significativa, tal es así que el 50% consideran que están especificados los manuales protocolos y los procedimientos de atención, el 59% consideran que se logran las metas y un 68% son responsables con su puesto de trabajo. Estos resultados son contrastados con Gonzales (2014) se demostró que en los sectores de planchado y pintura como en el de servicio automotriz la mala gestión del desempeño ha repercutido negativamente sobre la motivación de los trabajadores, Guerrero & Luy (2014), El Sistema de Gestión del Desempeño es un modelo que permite reconocer los aportes que realiza el evaluado, en qué aspectos puede mejorar y cómo lograr la consecución de los objetivos estratégicos planteados, para conseguir su desarrollo y agregar valor a la organización.

El segundo objetivo es Establecer como la estrategia de remuneraciones y recompensa se relaciona con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco, al respecto en el contexto de estrategia de remuneraciones y recompensa, se ha analizado son remunerados adecuadamente y los incentivos económicos a los trabajadores son un aprecio por el trabajo bien hecho y con un p-valor  $\leq 0.003$  se ha hallado la relación significativa, tal es así que el 36% consideran que

siempre los trabajadores son remunerados adecuadamente, en tanto algunas veces los incentivos económicos son un reconocimiento al trabajo bien hecho. Estos resultados son contrastados con Gonzales (2014) concluye, la motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz.

El tercer objetivo es Identificar como la evaluación del proceso de desempeño se relaciona con la satisfacción del usuario de los consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco, al respecto en el contexto de la evaluación del proceso de desempeño, se ha analizado los trabajadores tienen conocimiento de la labor que desempeñan, los trabajadores demuestran habilidades en el desempeño de su trabajo, considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores, se administra el talento de los trabajadores y considera que existe desarrollo del personal y con un  $p\text{-valor} \leq 0.05$  se ha hallado la relación significativa, tal es así que el 35% consideran que algunas veces los trabajadores tienen conocimiento de la labor que desempeña, 39% de los trabajadores no muestran capacidad en el desempeño de sus funciones,

probablemente sea por falta de actualización, 39% que algunas veces los trabajadores tienen un comportamiento adecuado, 36% algunas veces se administra el talento de los trabajadores, 34% consideran que algunas veces existe desarrollo del personal, apreciamos que es escaso la capacitación, la progresión en la carrera y el reconocimiento por el logro de resultados. Contrastando con el marco teórico, Dessler (2011), sostiene que "evaluación del desempeño significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares.

## CONCLUSIONES

1. Los estándares de desempeño reflejados en los manuales protocolos y procedimientos de atención algunas veces están especificados, existe poco esfuerzo de los trabajadores para lograr las metas y se aprecia que los servidores no son conscientes con sus obligaciones.
2. El pago que reciben los servidores del AIS Hospital Daniel A. Carrión por la labor que desempeñan es razonable; y, en cuanto a los incentivos económicos por el trabajo bien hecho no está precisado sin embargo se otorga por norma expresa.
3. Los trabajadores conocen las funciones que desempeñan en cada puesto de trabajo en forma rutinaria debido a los años de servicio que tienen en el Hospital; se aprecia que los servidores no muestran capacidad en el desempeño de sus funciones a falta de actualización; en cuanto a su comportamiento tienen reacciones de acuerdo al ambiente donde se desenvuelven siendo afectado directamente el usuario; en cuanto a la gestión del talento, no se está aprovechando la capacidad intelectual de los trabajadores; así mismo es escaso la capacitación, la progresión en la carrera y el reconocimiento por el logro de resultados.
4. En cuanto a la satisfacción del usuario, estos están satisfechos, el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión cumple con ciertas exigencias

del paciente, sin embargo, existe problemas en la asistencia médica, como falta de materiales médicos, las colas para las consultas, los escasos de algunos medicamentos entre otros.

- 5.** Finalmente, la gestión del desempeño se relaciona en forma significativa con la satisfacción del usuario en los consultorios externos del AIS Hospital Daniel A. Carrión Pasco – 2018, a un nivel de significancia de 0.05.

## RECOMENDACIONES

1. Para lograr una adecuada atención en consultorios externos en el AIS Hospital Daniel A. Carrión, se debe actualizar, sociabilizar y difundir los manuales, guías, protocolos y procedimientos de atención.
2. Establecer reuniones de trabajo con los servidores de consultorios externos con la finalidad de mejorar su desempeño.
3. En cuanto a los incentivos económicos, se deben otorgar por el logro de resultados mediante la formulación de directivas.
4. Realizar charlas de manejo de emociones con la finalidad de disminuir las reacciones de los servidores.

## BIBLIOGRAFIA

1. Asociación de Academias de la Lengua Española (2018). Real Academia Española. Disponible en <http://dle.rae.es/?id=GlTBvT9>
2. Anónimo (2018). DeConceptos.com. Recuperado de <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>
3. Avalos Jara, Oxal Víctor (2011). Derecho del trabajo y seguridad Social. Recuperado de <http://trabajo-seguridadsocial.blogspot.com/2011/02/que-es-la-remuneracion.html>
4. Andía Romero, Carla Mabel; Pineda Aparicio, Angel Mauricio; Sottec Roque, Valentin; Santos Zevallos, Jorge Ramiro; Molina Jara, Max Edwuin & Romero Villena, Zoraida (2002). Satisfacción del usuario del usuario de los servicios de Consulta Externa del Hospital I Espinar. Disponible en [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002\\_n20/pdf/satisfac\\_usuariosconsulta.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuariosconsulta.pdf)
5. Benavides Gaibor, Luis Hernan (2011). Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa “San Juan de Bucay” del Canton General Antonio Elizalde (Bucay). durante periodo 2010 -2011 (tesis de postgrado). Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador. Disponible en

[http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides\\_Gaibor\\_Luis\\_Hernan.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf)

6. Bisquerra Alzina, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona. Editorial Praxis.
7. Córdova Baldeón, Isaac. (2014). El informe de investigación Cuantitativa (1ª ed.). Perú Editorial San Marcos
8. Córdova Baldeón, Isaac. (2009). Estadística aplicada a la investigación (1ª ed.). Perú. Editorial San Marcos.
9. Chiavenato Idalberto (2002). Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill, 2da. Ed., Colombia.
10. Chiavenato Idalberto (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill, Interamericana, México.
11. Dessler Gary y Varela Ricardo (2011). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición.
12. Díaz Guevara, Mirella (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca - 2014 (tesis pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca Perú. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1>
13. González Alva, Susana (2014). Gestión del Desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. Universidad de San

Martín de Porres. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1653/1/sme\\_v5n1\\_art2.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1653/1/sme_v5n1_art2.pdf)

14. Guerrero Murgueytio, Claudia & Luy González, Gloria (2014). Diseño de un sistema de gestión del desempeño basado en competencias para Universidad de Piura (tesis pregrado). Universidad de Piura. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2419/ING\\_538.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2419/ING_538.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Haro Esquivel, Gabriel Elías (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, setiembre – noviembre de 2016. (tesis de pregrado). Universidad Privada San Juan Bautista. Lima Perú. Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/540/T-TPMC-Gabriel%20El%C3%ADas%20Haro%20Esquivel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
17. Huiza Guardia, Gladys Asunta (2006). Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención de salud en el Hospital de la base

naval. Callo octubre – diciembre 2003. (Tesis postgrado).  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

18. Huamán Mendoza, Angela Devora y marcelo Santiago, Noel Alan (2018). Atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario en la oficina de Electrocentro S.A. del distrito de Huariaca, 2018. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco Perú.
19. Kotler, Philip y Armstrong, Gary. (2004). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En Fundamentos de Marketing.
20. Navarro Arvizu, Elba Myriam (2014). Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora (tesis posgrado). Instituto Tecnológico de Sonora. México. Disponible en <https://www.itson.mx/servicios/editorialitson/Documents/tesis-doct/tesiselbamyriam.pdf>
21. Pino Gotuzzo, Raúl (2006). “Metodología de la Investigación”. Perú. Editorial San Marcos.
22. Rey Martín, Carina (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Recuperado de file:///D:/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF
23. Reyes Ochoa Luis Antonio (2006). Estándares de desempeño Docente. Recuperado de file:///D:/Downloads/estandares\_desempeno\_docente\_reyes.pdf

24. Sarmiento & otros (2009). Talento Humano. Recuperado de <http://google.over-blog.es/article-28521111.html>

**ANEXOS**

## CUESTIONARIO

Sr (Srta). Somos de la Facultad de Ciencias Empresariales, E.F.P. de Administración y estamos desarrollando el trabajo de investigación sobre: **“GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN EL AIS HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN PASCO - 2018”**. Razón por la cual le agradecemos su apoyo resolviendo las preguntas que a continuación le presentamos:

1. En cuanto a **gestión del desempeño**, marque con una **X** la respuesta correcta

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>Estándares y objetivos de desempeño</b>					
Están especificadas los estándares de desempeño					
Considera que los trabajadores logran las metas					
Los trabajadores son responsables en su puesto de trabajo					
<b>Estrategia de remuneraciones y recompensa</b>					
Son remunerados adecuadamente los trabajadores					
Los incentivos económicos a los trabajadores son un aprecio por el trabajo bien hecho					
<b>Evaluación del proceso de desempeño</b>					
Los trabajadores tienen conocimiento de la labor que desempeñan					
Los trabajadores demuestran habilidades en el desempeño de su trabajo					
Considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores					
Se administra el talento de los trabajadores					
Considera que existe desarrollo del personal					

## CUESTIONARIO

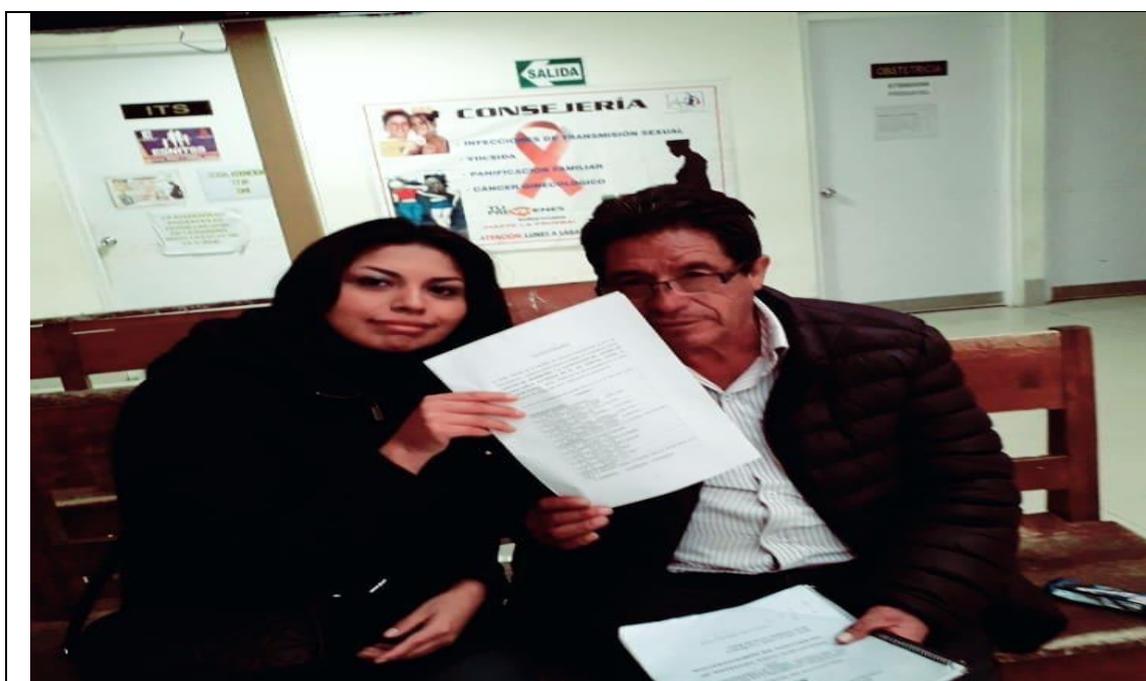
Sr (Srta). Somos de la Facultad de Ciencias Empresariales, E.F.P. de Administración y estamos desarrollando el trabajo de investigación sobre: **“GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN EL AIS HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN PASCO - 2018”**. Razón por la cual le agradecemos su apoyo resolviendo las preguntas que a continuación le presentamos:

1. En cuanto a la **satisfacción del usuario**, marque con una **X** la respuesta correcta

<b>PREGUNTA</b>
<b>Rendimiento percibido</b>
Comodidad y limpieza de los ambientes 1) Muy malo    2) Malo)    3) Bueno    4) Muy bueno
El tiempo de espera en la atención, le pareció 1) Muy largo    2) Largo    3) corto 4) Muy corto
El tiempo dedicado en la consulta, fue 1) Muy malo    2) Malo    3) Bueno    4) Muy bueno
Privacidad en la atención 1) Muy malo    2) Malo    3) Bueno    4) Muy bueno
El examen físico completo y minucioso, le pareció 1) Muy malo    2) Malo)    3) Bueno    4) Muy bueno
Los equipos y materiales necesarios, le pareció 1) Nada confortable 2) Poco confortable 3) Confortable 4) Muy confortable
<b>Las expectativas</b>
La consulta se realiza en el horario programado 1) No    2) A veces 3) Si
Las citas están disponibles y se obtienen con facilidad 1) No    2) A veces 3) Si
La atención del personal es con respeto y paciencia 1) No    2) A veces 3) Si
El médico resuelve su problema de salud 1) No    2) A veces 3) Si
Comprende el tratamiento que va ha recibir 1) No    2) A veces 3) Si
<b>Niveles de satisfacción</b>
Cuál es su apreciación respecto a la atención médica en consulta externa en el HDAC 1) Insatisfacción    2) Satisfacción    3) Complacencia



*Foto N° 1: Encuestando a los usuarios del consultorio de Medicina*



*Foto N° 2: Encuestando a los usuarios del consultorio de Cirugía*



*Foto N° 3: Encuestando a los usuarios del consultorio de Pediatría*



*Foto N° 4: Encuestando a los usuarios del consultorio de Gineco -  
Obstetricia*