

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA CLÍNICA SAN BARTOLOMÉ DISTRITO DE
HUACHO, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

Bach. CARLOS JOSE SERPA ESTUPIÑAN

ASESOR:

DR. GONZALES AÑORGA, CARLOS MAXIMO

HUACHO – PERÚ

2022

INFORME FINAL DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante | 1% |
| 2 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 3 | renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante | 1% |
| 8 | repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 9 | www.entrepreneur.com Fuente de Internet | |

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y RENDIMIENTO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA CLINICA SAN BARTOLOMÉ DISTRITO
DE HUACHO, 2021**

SERPA ESTUPIÑAN CARLOS JOSÉ

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: DR. GONZALES AÑORGA, CARLOS MAXIMO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

HUACHO-2022

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. Timoteo Solano Armas
Presidente

Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia
Secretario

Mg. Francisco Valdez Arroyo
Vocal

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
Asesor

Título:

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA CLÍNICA SAN BARTOLOMÉ DISTRITO DE
HUACHO, 2021**

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi Madre Santísima Virgen de los Dolores, quién me a dado la fortaleza y sabiduría para salir siempre adelante en los momentos más difíciles de mi vida.

De la misma manera va dedicado a mis padres, por todo el esfuerzo que me han brindado desde muy pequeño dándome educación, valores y respeto.

Del cual me siento muy agradecido por tanto amor y cariño hacia mi persona.

Carlos J. Serpa Estupiñán

AGRADECIMIENTO

A mi pareja, porque en cada momento de mi vida me brindó consejos y motivación para seguir siempre adelante. Acompañándome en los momentos bueno y malos de mi vida.

Agradecer eternamente a mi asesor Dr. Carlos Gonzales Añorga por su gran aporte valioso, apoyándome y guiándome para el desarrollo de la presente investigación.

Carlos J. Serpa Estupiñán.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| TEMA | I |
| MIEMBROS DEL JURADO DEL EVALUADOR | II |
| TÍTULO: | III |
| DEDICATORIA | IV |
| AGRADECIMIENTO | V |
| ÍNDICE GENERAL | VI |
| ÍNDICE DE TABLAS | VIII |
| ÍNDICE DE FIGURAS | IX |
| RESUMEN | X |
| ABSTRACT | XI |
| INTRODUCCION | XII |
| CAPÍTULO I | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Descripción de la Realidad Problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del Problema | 2 |
| 1.2.1 Problema General | 2 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 3 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación | 3 |
| 1.3.1 Objetivo General | 3 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 3 |
| 1.4 Justificación de la Investigación | 4 |
| 1.5 Delimitación del estudio | 4 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 5 |
| CAPÍTULO II | 6 |
| MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 6 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 6 |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales. | 8 |
| 2.2 Bases teóricas | 12 |
| Variable independiente: Calidad de los servicios | 12 |
| Variable independiente: Rendimiento laboral | 19 |
| 2.3 Definiciones Conceptuales | 26 |
| 2.4 Formulación de hipótesis | 27 |
| 2.4.1. Hipótesis general | 27 |
| 2.4.2. Hipótesis Específicas | 28 |
| CAPÍTULO III | 29 |
| METODOLOGÍA | 29 |
| 3.1 Diseño Metodológico | 29 |
| a. Tipo | 29 |
| b. Enfoque | 29 |

| | |
|---|-----------|
| c. Diseño | 29 |
| 3.2 Población y muestra | 30 |
| a. Población | 30 |
| b. Muestra | 31 |
| 3.3 Operacionalización de las variables | 31 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 32 |
| 3.5 Técnicas para el procesamiento de la información | 32 |
| CAPITULO IV | 33 |
| RESULTADOS | 33 |
| 4.1. Análisis de resultados. | 33 |
| 4.2. Contrastación de hipótesis | 39 |
| CAPÍTULO V | 44 |
| DISCUSIÓN | 44 |
| 5.1 Discusión de los resultados | 44 |
| CAPÍTULO VI | 50 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 50 |
| 6.1. Conclusiones | 50 |
| 6.2. Recomendaciones | 51 |
| CAPITULO VII | 52 |
| REFERENCIAS | 52 |
| 7.1. Fuentes Bibliográfica | 52 |
| ANEXO 01 CUESTIONARIO | 55 |
| ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA | 57 |
| ANEXO 03: DATOS GENERALES | 59 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Resultados descriptivos según indicadores de elementos tangibilidad | 33 |
| Tabla 2: Resultados descriptivos según indicadores de la capacidad de respuesta | 34 |
| Tabla 3: Resultados descriptivos según indicadores de la empatía | 35 |
| Tabla 4: Resultados descriptivos según indicadores de la motivación laboral..... | 36 |
| Tabla 5: Resultados descriptivos según indicadores del desempeño laboral | 37 |
| Tabla 6: Resultados descriptivos según indicadores de la satisfacción laboral..... | 38 |
| Tabla 7: Pruebas de normalidad | 39 |
| Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman entre la calidad de los servicios y rendimiento laboral | 40 |
| Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman entre los elementos tangibles y rendimiento laboral | 41 |
| Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y rendimiento laboral | 42 |
| Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman entre la empatía y rendimiento laboral | 43 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Elementos tangibles | 33 |
| Figura 2: Capacidad de respuesta..... | 34 |
| Figura 3: Empatía | 35 |
| Figura 4: Motivación laboral..... | 36 |
| Figura 5: Desempeño laboral | 37 |
| Figura 6: Satisfacción laboral..... | 38 |
| Figura 7: Mapa relacional de la calidad de servicios y rendimiento laboral | 40 |
| Figura 8: Mapa relacional de los elementos tangibles y rendimiento laboral | 41 |
| Figura 9: Mapa relacional de la capacidad de respuesta y rendimiento laboral | 42 |
| Figura 10: Mapa relacional de la empatía y rendimiento laboral..... | 43 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: Establecer de qué manera la calidad de los servicios contribuye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Métodos: tuvo un enfoque mixto, un diseño no experimental transversal con una muestra de 248. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario en la escala de likert. Se consideraron las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, motivación laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,866).

Resultados: en referencia a si las instalaciones de la Clínica son cómodas para su atención el 41% resalto que siempre y casi siempre, si la clínica cuenta con equipos necesarios para ofrecer un buen servicio el 42% respondió que casi siempre y siempre, en referencia a si percibe que el personal cumple con sus funciones de manera adecuada el 40% menciona que casi nunca y nunca. En cuanto a si el personal toma en cuenta sus opiniones, sugerencias como cliente el 53% resalto que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si el personal de la clínica, siempre tiene un trato amable y agradable hacia los clientes el 45% respondió que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en referencia a si la clínica cuenta con un horario adecuado a sus necesidades el 49% menciona que casi nunca y nunca. En referencia a si considera que está alcanzando los objetivos y metas programados en su trabajo en el tiempo menos posible el 40% menciona que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si considera que es una persona eficiente al momento desempeñar cada tarea el 40% comento que casi nunca y nunca. En tercer lugar, en referencia a si considera que las deficiencias son identificadas y tratadas a tiempo el 42% menciona que casi nunca y nunca.

Conclusión: La calidad de los servicios se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estigrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.851 evidenciándose un grado positivo alto y con un nivel de significación de 0.00.

Palabras clave: Calidad de los Servicios, rendimiento laboral, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The main objective of this research work was: To establish how the quality of the services contributes to the work performance of the administrative staff of the San Bartolomé District of Huacho Clinic, 2021. Methods: it had a mixed approach, a non-experimental cross-sectional design with a sample of 248. The survey technique was used and the instrument was a questionnaire on the Likert scale. The dimensions were considered: tangible elements, responsiveness, empathy, job motivation, job performance and job satisfaction. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's Alpha coefficient (0.866).

Results: in reference to whether the facilities of the Clinic are comfortable for their attention, 41% highlighted that always and almost always, if the clinic has the necessary equipment to offer a good service, 42% answered that almost always and always, in reference If you perceive that the staff performs their functions adequately, 40% mentioned that almost never and never. As for whether the staff takes into account their opinions, suggestions as a client, 53% highlighted that they always and almost always. Secondly, as to whether the clinic staff always has a friendly and pleasant treatment towards clients, 45% answered that almost always and always. Thirdly, in reference to whether the clinic has a schedule that is appropriate to their needs, 49% mentioned that almost never and never. In reference to whether they consider that they are achieving the objectives and goals programmed in their work in the shortest time possible, 40% mentioned that almost never and never. Secondly, regarding whether they consider that they are an efficient person when performing each task, 40% commented that almost never and never. Thirdly, in reference to whether they consider that the deficiencies are identified and treated in time, 42% mentioned that almost never and never. Conclusion: The quality of the services is significantly related to the labor performance of the administrative staff of the San Bartolomé District of Huacho Clinic, 2021. The resulting stigraphs according to the result of the Spearman Test 0.851, showing a high positive degree and with a significance level of 0.00.

Keywords: Quality of Services, job performance, tangible elements, empathy and responsiveness.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad integra un factor bien importante en la acción que ejercen todos los seres humanos tanto, por lo tanto, facilita realizar de la mejor manera como colaboradores, miembros de equipos y personas, sin disminuir el trabajo o puesto que se desempeña. Proceso que evidentemente, lo va a llevar a transformarse en una de las potencias más sobresalientes de las medianas y grandes empresas nacionales e internacionales, que logran competir por buscar la captación máxima de usuarios viables, teniendo en cuenta que sin ellos, la empresa se liquidaría; entonces, no solamente su preocupación o previsión consiste en la gestión de la calidad de los productos, sino también, por la promesa del buen servicio para que se sientan a gusto satisfaciendo sus intereses y expectativas de los usuarios que llegan a la Clínica. (Ñahuirima, 2015).

Hoy en día en el mundo entero, la calidad de servicio es de mucha significación en las empresas, por el mismo hecho de que los usuarios o clientes exigen únicamente lo mejor en su atención médica. Antiguamente la oferta que se daba era un poco más limitada; pero conforme pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado, la competencia y progresos técnicos, llegaron a conocerse al cliente. Esto es el caso de la clínica San Bartolomé, el cual brinda una diversidad de servicios, el cual debe de estar a la altura para poder ser competitivos en el medio.

En cuanto al rendimiento laboral nos referimos al nivel de productividad que puede aportar un trabajador en la empresa. Hoy en día, son más las organizaciones que han empezado a prestarle mucha importancia a la gestión de desempeño de sus trabajadores; esto debido, a que es importante determinar el rendimiento de los empleados para conocer si existen problemas en función a sus responsabilidades.

Es por ello que en esta presente investigación se trata de identificar la influencia que existe entre la calidad de los servicios y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé del Distrito de huacho.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Nuestro trabajo de investigación tiene lugar en la Clínica San Bartolomé del Distrito de Huacho, institución de carácter privado.

Vemos en la actualidad la realidad en la que se desarrolla la Calidad de los servicios de una manera no muy apropiada teniendo en cuenta que dicha clínica es una entidad privada y que brinda servicio a sus clientes de una manera continua, pero esta no se encuentra en el nivel esperado por varios factores que tienen que ver con la motivación, con la enseñanza y más que toda la inducción que se debe implementar de manera personalizada a sus colaboradores. Si dicha inducción se realizara de manera efectiva y hubiera una motivación relevante, influiría notablemente en el rendimiento laboral de su personal, logrando así los propósitos de ir mejorando de acuerdo a lo establecido con la institución.

Durante estos últimos años las instituciones que se dedican a los servicios de salud se han venido preocupando e implementando estrategias de atención al cliente para un mejor servicio, por lo tanto, es preocupante que no todos implementen estas acciones y para ello esta investigación servirá como una base de aliciente a los directivos y trabajadores de la institución.

En la actualidad, el clima organizacional ha tomado una mayor importancia y relevancia a nivel mundial debido a que las organizaciones se encuentran desarrollando competitivamente, en donde la presencia del clima organizacional tiene una característica peculiar que brinda la posibilidad de éxito para las Instituciones. Durante estos últimos años las Instituciones se han venido preocupando por establecer una serie de estrategias con el propósito de brindar un clima organizacional que sea la más adecuadas para ir mejorando el desarrollo de las habilidades, conocimientos, destrezas, las relaciones interpersonales y las habilidades intelectuales del talento humano. La totalidad de estos aspectos ayudan al logro de cumplimiento de los propósitos de la entidad. El clima organizacional y

su considerable contribución al logro de las metas de las entidades ha sido un tema que viene cobrando mayor relevancia hace un buen tiempo entre los gestores y/o gerentes.

A nivel nacional la calidad de servicio puede ser de gran utilidad para las empresas quienes aún no creen en el valor de este concepto. Los trabajadores son y siempre serán un factor clave para el éxito de una empresa.

En la actualidad se considera que la calidad de los servicios tiene que ir de la mano con el desempeño y el rendimiento laboral. Es así que el éxito de una empresa depende mucho del desempeño que tiene sus colaboradores diariamente y la capacidad de percepción y valoración que le tengan a su institución.

Vemos que uno de los problemas grandes que viene atravesando nuestra sociedad son los conflictos sociales y esto no es ajeno tanto en las Instituciones privadas como públicas. El rendimiento laboral del personal de la clínica San Bartolomé denotan deficiencias, afectando así de esta manera la calidad de servicio hacia los usuarios, siendo el clima organizacional uno de los grandes factores que influyen en esta inadecuada actividad laboral.

Esto quiere decir que en la Clínica San Bartolomé se denota una falta de comunicación interpersonal apropiada que afectan las relaciones humanas que de esta manera condicionan los niveles de desempeño y rendimiento laboral que en los últimos años se ha visto afectada hacia los usuarios, por cuanto no demuestran un adecuado desempeño y eficiencia profesional.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la calidad de los servicios contribuye en el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021?
- b) ¿De qué modo la capacidad de respuesta influye en el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho, 2021?
- c) ¿De qué manera la empatía influye en el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de qué manera la calidad de los servicios contribuye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Describir de qué manera los elementos tangibles contribuyen en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.
- b) Establecer de qué modo la capacidad de respuesta contribuye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.
- c) Identificar de qué manera la empatía contribuye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

1.4 Justificación de la Investigación

Este trabajo de investigación permitirá aportar información novedosa que favorezca un mayor entendimiento de la problemática del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Bartolomé de la ciudad de Huacho; tomando en cuenta diferentes factores que ayudaran a entender que mejoras se pueden proporcionar en un futuro.

A través de los resultados que se van a obtener se podrá sugerir y/o recomendar estrategias de mejoras o planes de intervención orientada a la solución del problema identificado en la organización. También ayudara a recomendar a la institución estrategias y planes de contingencia que servirán como soporte preventivo para que en el futuro estos problemas no se repitan o, en todo caso tener mejores herramientas de solución.

En dicha tesis de investigación se utilizará varios métodos, procesos, técnicas e instrumentos de investigación que son lícitos y verídicos, en donde se obtuvo la consecuencia y éxito de la investigación. Metodológicamente, el proceso de investigación dará sitio a un ingrediente escrito, que podrá ser usado como referencia para otras labores de investigación que emprenden el estereotipo determinado, como también de material de apoyo para distintos estudios, basados en un instrumento de cosecha de información o datos validado por personas expertas en su campo o profesionalización.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación temporal: la presente investigación se desarrolló en el año 2021.

Delimitación Geográfica: la empresa mencionada se encuentra ubicada en el Distrito de Huacho, Provincia de Huaura,

Delimitación Espacial: Comprende a la Clínica San Bartolomé.

Delimitación social: Todo el personal administrativo de la Clínica San Bartolomé.

Delimitación semántica: Comprende la Calidad de los Servicios y el Rendimiento laboral.

Según EcuRed, la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios

Según el Blog de Workmeter, el rendimiento laboral viene hacer la relación que existe entre los objetivos, metas, tareas cumplidas incluyendo el tiempo de que se han utilizado para llevarlos a cabo; esto considerando que la variable más fundamental que existen son las personas; esto quiere decir que, los recursos humanos, son los representantes en ejecutar todas las funciones correspondientes de un cargo o trabajo en una organización.

<https://es.workmeter.com/blog/que-es-el-rendimiento-laboral>

1.6 Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) manifiesta que un trabajo de investigación es factible cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos mencionados, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. Además, se solicitó los permisos correspondientes a través de la jefatura para compartir los resultados con la encuesta que se realizara y recopilara para de esta manera obtener la información necesaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Silva, A. y Torres, C. (2017), en su investigación titulada: “La calidad del servicio urbano en la ciudad de La Cuenca”, realizado en Cuenca, Ecuador. El objetivo general de la investigación fue: Determinar cuáles son los factores preponderantes de la calidad en el servicio de transporte urbano. Su metodología fue: Una investigación de carácter descriptivo, Su muestra fue de 384 personas usuarias del servicio de transporte usando. se obtuvo los siguientes resultados: se indica la apreciación acerca de la tarifa actual del transporte urbano, observamos que el 91% de usuarios considera que es accesible, el 6% de usuarios considera que es barato y el 3% de usuarios considera que es costoso por el servicio prestado; se observa que el 89% de usuarios manifiestan que la ubicación de las paradas son las correctas, y los 11% manifiestas son las incorrectas; se indica la dificultad física que realiza el usuario al subirse al autobús, así se tiene que el 58% considera que es regular, el 6% de usuarios indicó que es difícil y el 16% es fácil; se indica el índice de robo en el autobús que ha sufrido el usuario, el 7% de usuarios manifiesta que han sido víctimas de la delincuencia y el 93% que no han sufrido robos en el autobús; en lo referente a la valoración del estado físico de los asientos del autobús, observamos que el 74% considera que están poco deteriorados, el 3% piensa que es bueno y 2% manifiesta que están muy deteriorados; del confort de los asientos del autobús, como se muestra en la imagen 26, observamos que el 73% considera que los asientos no son ni incómodos ni cómodos, para 15% son cómodos, el 11% incómodos y el 1% manifiesta que son muy confortables en la satisfacción del usuario por el servicio. Conclusión: “Luego del estudio realizado se identificaron factores que según los investigadores eran las principales para que exista

calidad en el servicio: vehículos, reguladores, conductores y usuarios. Finalizando el estudio se determinó que una serie de mejoras permitirían brindar una mejor calidad del servicio de transporte urbano de pasajeros, que incluyen capacitaciones al conductor sobre trato al usuario, mejoras en las paradas con ubicaciones estratégicas, otorgar información acerca de las rutas y tiempos, implementación de bitácoras para una higiene excelente, al igual que exigir el mantenimiento de los autobuses para evitar contaminación”.

Castro & Contreras (2015), en la tesis para obtener el título de Ingeniera Comercial, titulada: “Calidad del Servicio al Cliente en el Sector Bancario de la Ciudad de Guayaquil Periodo 2010-2014” aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, cuyo objetivo general es analizar la calidad del servicio al cliente en el sector bancario privado de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2010-2014; la metodología de esta investigación es de tipo descriptivo, con diseño de campo, apoyo bibliográfico, la población que ha obtenido es de 1129.666 clientes que mantienen activas tales como cuentas corrientes o de ahorros, siendo la muestra de 384 encuestas que han de ser realizadas, este número de encuestas harán conocer a los investigadores, la inclinación de las opiniones de las personas que mantienen cuenta corriente o cuenta de ahorro en las instituciones bancarias de la ciudad de Guayaquil; al culminar el presente trabajo sobre la calidad del servicio al cliente del sector bancario de la ciudad de Guayaquil se pudo concluir lo siguiente: La calidad en el servicio que presta la banca privada de la ciudad de Guayaquil es calificada por parte de su cliente en general como bueno puesto que los clientes se sienten seguros y confiados al momento de realizar sus operaciones financieras y además el ser parte fundamental al aportar diariamente con el crecimiento de la misma. No obstante, existen ciertos aspectos y factores de importancia que deben ser mejorados, para lo cual se tiene que buscar las mejores alternativas a fin de brindar un servicio efectivo, eficiente y de calidad a los clientes. Se procedió a revisar las diferentes teorías de calidad, en la cual se puede mencionar que las instituciones bancarias pueden mejorar los

procesos que se utilizan para atender a los clientes acogiendo algún modelo de los creadores de las teorías mencionadas. En la encuesta realizada a los diferentes clientes bancarios de la ciudad de Guayaquil se logró percibir que la mayor cantidad de los clientes reciben un servicio bueno, y los clientes exigen que los bancos deberían llenar sus expectativas, pues sus reclamos no son manejados en el menor tiempo posible y muchas de las respuestas no son lo que esperaban pues en ocasiones los clientes no saben explicar lo que necesitan y llegan con una aptitud inadecuada, sin embargo es importante recalcar que los trabajadores deben tener la capacidad para saber manejar la situación en todo momento y ayudar al cliente, porque ellos son el motor principal de la institución. La importancia que tiene la calidad en el servicio hacia los clientes no se la puede postergar para ningún momento, la calidad se debe encontrar implícita en todas las actividades bancarias, por tal motivo los bancos deben seguir los parámetros para una mejor calidad en el servicio a los clientes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Palacios (2021) en su trabajo de investigación titulado “La motivación y su influencia en el rendimiento laboral, Municipalidad Distrital de Pativilca – 2020”, tesis para optar el grado de licenciado en Administración. Tuvo como objetivo principal: Identificar si la motivación influye en el rendimiento laboral, municipalidad distrital de Pativilca – 2020. En cuanto a su metodología la investigación descriptiva correlacional titulada como La motivación y la influencia en el rendimiento laboral, Municipalidad distrital de Pativilca – 2020. Donde se ha implementado con el propósito de conocer la correspondencia existente de mis dos variables en estudio. Se han considerado como variables intervinientes a la motivación y el rendimiento laboral las cuales se contrastó en la hipótesis y el planteamiento del problema. Por tal motivo la recolección de los datos lo realice utilizando el cuestionario aplicado en un determinado espacio y tiempo. El resultado mediante el análisis de los datos de nuestra hipótesis general, de donde se obtiene una sig. (0.000) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la H_a , con una relación positiva de 38.7%. en cuanto a los

resultados se denota que un 8.1 % de trabajadores está en desacuerdo cuando mencionan la existencia de una retroalimentación dinámica; el 43.5 % menciona que ni de acuerdo – ni en desacuerdo; el 25.8 % está de acuerdo y el 22.6 % menciona que está totalmente acuerdo. Se muestra que un 1.6 % de trabajadores está en desacuerdo cuando mencionan la existencia de una retroalimentación específica; el 16.1 % menciona que ni de acuerdo– ni en desacuerdo; el 58.1 % está de acuerdo y el 24.2 % menciona que está totalmente de acuerdo con que si se da la retroalimentación específica. Se muestra que un 12.9 % de trabajadores está en desacuerdo cuando mencionan la existencia de una retroalimentación muy recurrente; el 37.1 % menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 29 % está de acuerdo y el 21 % menciona que está totalmente de acuerdo con que si se da la retroalimentación muy recurrente se muestra que un 9.7 % de trabajadores está en desacuerdo cuando mencionan la existencia de autonomía en su situación laboral; el 16.1 % menciona que ni de acuerdo – ni en desacuerdo; el 46.8 % está de acuerdo y el 27.4 % menciona que está totalmente de acuerdo cuando se menciona la autonomía en el trabajo. Nos muestra que un 14.5 % está en desacuerdo cuando se menciona que los logros obtenidos están relacionados a los roles; el 29 % menciona que ni de acuerdo – ni en desacuerdo; el 32.3 % está de acuerdo y el 24.2 % menciona que está totalmente de acuerdo cuando se dice que estos logros obtenidos están basados a los roles del trabajo. En cuanto a las Conclusiones: “Hipótesis General, tiene sig. (0.000) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la H_a , donde se denota la influencia de las variables, con una relación positiva de 38.7 %. La Hipótesis Específica 1, tiene una sig. (0.007) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la H_a , donde se denota la influencia de la retroalimentación en el rendimiento, con una relación positiva de 35.8%”. La Hipótesis Específica 2, tiene una sig. (0.028) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la H_a , donde se denota la influencia de la autonomía en el rendimiento, con una relación positiva de 29.7%. La Hipótesis Específica 3, tiene una sig. (0.031) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la H_a , donde se denota la influencia de los logros en el rendimiento laboral, con una relación positiva de 32.4% entre los logros y

el rendimiento laboral.

Peña (2018), manifiesta en su tesis de maestría “Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, que por objetivo principal es implantar la conexión entre la gestión administrativa y la buena calidad del servicio desde la posición del usuario en la sociedad (p. 41). Teniendo como estudio pilar a un tipo de correlación y logrando definirse como porción de una planificación no experimental basado en una muestra de 328 consumidores en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash, consta de una técnica de restitución de informaciones, se investigó usando dos instrumentos, llamado uno para cada variable de análisis. (p. 44). Llegando a la conclusión que se logró establecer una alta correlación positiva del 0.805 en dicha gestión administrativa entre la calidad del servicio, con una significación de menos del 05% de error, entonces la hipótesis nula fue rechazada y considerando entonces la hipótesis correcta, también fue confirmado por un importante porcentaje descriptivo de un nivel moderado de 68.0% y aplicado por un alto nivel del 11,3%. Entonces, podemos asegurar concluyendo que existe una elevada relación positiva y que es significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios al usuario en dicha municipalidad Distrital de San Marcos en Huari Ancash. Encontrándose una elevada correlación positiva de 0.802, menos de 0.05, entre la planificación del manejo administrativo y la calidad del servicio mostrándose que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis de investigación se consideró correcta, lo que esto significaría la confirmación por un porcentaje descriptivo que es del 70.1%, teniendo como nivel moderado y elevado del 17,7%. En tal sentido, podemos asegurar que existe una relación positiva y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la municipalidad Distrital de San Marcos Huari, Ancash. Entonces se logró determinar que existe una elevada correlación positiva entre la empresa de la gestión administrativa y la calidad de los servicios que es de 0.812, con un sentido inferior al 0.05%, generando que la hipótesis nula fue rechazada y la

hipótesis en estudio se consideró correcta. Dándose por confirmado con un porcentaje descriptivo del 57,9% dado a magnitudes moderadas. Por lo consiguiente, podemos concluir “que existe una alta relación positiva y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el municipio de San Marcos en Huari. Ancash. Se definió una correlación moderada positiva de 0.773, menos del 0.05%, entre la integración de la gestión administrativa y la calidad de los servicios, por lo que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis de investigación se consideró correcta”. Logrando confirmar con los diferentes niveles. de porcentajes descriptivos que es de 61,9% con un nivel moderado. Entonces, concluimos que existe una alta relación positiva y significativa entre la integración de la gestión administrativa y la calidad de los servicios al usuario en la municipalidad Distrital de San Marcos en Huari-Ancash. Quedo demostrado que la alta correlación positiva entre el control de gestión administrativa y la calidad de los servicios es de 0.801, por lo tanto, decimos que la significancia es menor al 0.05%, avisamos que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis de análisis fue considerada correcta, confirmándose que cuenta con un porcentaje descriptivo del 70.1% que es conservador y el 17.7% es elevado. Podemos concluir que existe una alta relación positiva y significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Marcos en Huari. Ancash (p. 80).

Calero (2016), en su investigación la tesis de maestría logra explicar que “la gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad de la provincia de Huaral en 2015”. Teniendo como objetivo general el establecimiento de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la municipalidad provincia de Huaral en 2015 (S. 10). Donde pudo aplicar el diseño de investigación no experimental y transversal. Resumiendo, manifestamos: En la municipalidad de la provincia de Huaral, el género más universal es un hombre, que tiene como representación el 57%, y el número total de trabajadoras municipales que identifican a las mujeres son del 43%, respectivamente. Los trabajadores están detallados y dominados por personas de 45 años o más, que

corresponden al 25%, y cuentan con personas de 18 a 24 años de edad, es decir, 18%. En comparación con el nivel académico, los empleados tienen principalmente un licenciamiento, que esta representada por el 34%, después aquellas personas que tienen un título profesional que corresponde del 28%, personas con el título de maestría del 14%, en otros se veían aquellos que tienen una educación técnica superior. En diferentes áreas de los encuestados a la pregunta Si a menudo planean sus actividades, afirmativas, si planean, es decir, la mayoría de ellos piensan que 62%, y algunas veces 23% y 15% dicen que esto no está planeado. En la municipalidad de la provincia de Huaral, se incluyeron variables relacionadas con la investigación, la administración y la calidad del servicio. Por lo tanto, debemos informarle que estos dos elementos se complementan entre sí y que este estudio será una contribución importante a la gestión de esta institución. Por lo tanto, “expresamos que esta contribución podría ser el punto de partida para futuras investigaciones. La calidad de servicio en cada organización también es importante porque los clientes asociados con los usuarios necesitan que todos tengan una buena oferta y muestren lo que necesitan lo cual depende de su regreso o, en cualquier caso, tenemos una buena imagen como institución. (pág. 58)”.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Calidad de los servicios

A. Definiciones

(Alcalá, 2020, pág. 21) si hablamos de la calidad de los servicios tanto en las organizaciones públicas, privadas y sociales esto abarca todas las estrategias que se emplearan teniendo en consideración los métodos y técnicas implementadas conllevando a que esto dependerá el nivel de aceptación de los consumidores e usuarios tanto internos como externos; esta aceptación es de crucial importancia para que la demanda de lo ofertado mantenga su nivel e incluso ascienda pues los consumidores satisfechos lo recomendaran a otras personas.

Un sin número de empresas no tienen conocimiento o se desinteresan de esta materia por no considerarla de vital importancia el cual las lleva a perder clientes y estas en busca de revertir esta pérdida recurren a campañas publicitarias costosas e innecesarias.

Sarmiento (2015), manifiesta que la calidad de servicio tiene su origen en la comparación que hace el usuario sobre sus expectativas antes del servicio, lo que recibe y lo que percibe después del servicio.

Sánchez (2015) “menciona que la calidad de servicio es una agrupación de cualidades y particularidades del servicio que obedece unas condiciones internas y externas, sobreentendido o expreso, que le hacen capaz de cumplir con los requerimientos del consumidor (p. 390)”.

Villa (2014) “define calidad de servicio como aquel que ejerce influencia en las cualidades de un servicio posibilitando cumplir con los requerimientos del cliente o civil (p. 80)”.

Para Gosso (2010) “manifiesta que la calidad de servicio viene hacer un factor que no se compra en ningún lado, porque se obtiene a través de las personas, sabiendo que es un programa a largo plazo y que está centrada en la comunicación”.

Según Vargas & Aldana (2011) citan a “Albrecht quien define que el servicio es un conjunto de actitudes determinados por comportamientos enfocados en satisfacer al cliente en cuanto a sus intereses, necesidades, expectativas y anhelos que dan lugar a una serie de actividades con el fin de satisfacer las exigencias de los clientes, llevando a cabo funciones, actividades, tareas que el cliente no esté dispuesto o capacitado de hacer, pero si a pagar quien lo haga por él”.

Por tanto, Berry L. (Citado por German. I. 2012). “Un servicio de calidad no es solo “ajustarse a las especificaciones”, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia

entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo diestramente que lo realicen no están dando un servicio de calidad”

Se considera calidad de servicio no solo es ajustarse a las especificaciones o deseos de cliente: tomando en cuenta lo que es el servicio aumentado y el potencial, definimos la calidad de servicio como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto cliente-proveedor.

B. Importancia de la Calidad de Servicio

(Corvo, 2019, pág. 4) “La calidad del servicio es de vital importancia en el proceso cuando hay que tomar decisiones de toda la institución. Los clientes consumidores del producto o servicio desean tener una experiencia de compra muy buena”.

Si el empleador quiere seguir que su mismo cliente patrocine su producto tiene que recurrir a una buena estrategia de calidad de servicio y mantenerla a lo largo del tiempo para así aumentar sus patrocinadores.

“Un servicio al cliente de alta calidad está relacionado directamente con la retención de los mismos ya que este se siente cómodo al comprar porque tiene una asociación positiva de la empresa y el producto”.

El servicio que se le brinda al cliente ha tomado cada vez más valor acorde a como se ha facilitado la tenencia de bienes materiales y tecnológicos por las empresas debido a la globalización, esto está ocasionando que la diferenciación en cuanto a los recursos materiales de cada empresa sea casi nula; “por lo tanto una empresa que desea sobresalir de las demás tiene que recurrir a un recurso intangible, pero de mucha importancia para sus clientes y esta es la calidad de servicio”. Es aquí donde se encuentra la importancia de ir mejorando y ajustando a las preferencias de los usuarios pues estos son quienes tienen el poder de seleccionar (Medina, 2013, pág. 46).

C. Principios de la calidad de servicio

Velazco (2010) manifiesta que los principios de la calidad de servicio pueden ser conformados de la siguiente manera:

- El usuario es la principal y única persona que puede juzgar la calidad de servicio por eso, sus opiniones son muy esenciales.
- El usuario es el que va a determinar el grado de excelencia del servicio, y en todo momento desea más.
- El empleador debe enunciar promesas que le permitan lograr sus propósitos, obtener ganancias y diferenciarse de su competencia.
- El empleador debe administrar de forma adecuada las expectativas de los clientes, disminuyendo en lo posible la distinción entre la verdad acerca del servicio y las perspectivas de los clientes.
- No hay algo que se oponga a que lo prometido se torne en normativas de calidad.

D. Características de la calidad de servicio

Vargas & Aldana (2011) manifiestan que otro factor relevante, en el concepto del término, “se manifiesta en las características del servicio, comprendidas como un nivel comparativo de medición que posibilita especificar las propiedades específicas de un individuo u objeto.”

Tener en cuenta que la principal función se enfoca en el establecimiento de desafíos, retos y oportunidades particulares en el marketing. “Los servicios muestran ciertas particularidades especiales muy diferentes a los artículos de consumo, que adaptan la administración y calidad desde el instante del diseño, son las siguientes:”

- La propiedad: los clientes no obtienen el atributo sino la utilización o disposición de la prestación. “Lo abstracto del servicio provoca que sea inútil un traspaso del título por la compra”.

- El contacto directo: la elaboración de las organizaciones se divide de acuerdo al nivel de contacto directo que se tiene con el cliente; relación que crece de manera gradual y a la vez se responsabiliza más con el puesto de servicio.
- La participación del usuario: en el servicio, fabricación y consumo son indivisibles, de manera que el cliente conforma esta.

E. Mejora de la calidad de servicio

Villa (2014) “manifiesta que la calidad de los servicios en el punto de vista de los aspectos particulares y estatales no son lo suficiente para brindar una calidad en atención al cliente.”

- a) Como primer lugar, distinguir dos tipos de servicios en relación al receptor de nuestros cometidos. Esta clasificación se aplica a la vez en empresas privadas y públicas:
 - Servicio interno: esto quiere decir que los procedimientos al interior de la empresa, a fin de que el servicio muestre una normativa de excelencia. El receptor de dicho servicio es el cliente, y también trabajador de la organización o compañía.
 - Servicio externo: viene hacer el anuncio que se planea al exterior con respecto al servicio brindado por la organización y que complejamente puede ser vencido. “Los receptores han de ser la totalidad de usuarios de la organización, los recursos comunicativos y de interacción tal como la población”.
- b) Como segundo lugar, se tiene que especificar las cualidades de nuestro servicio, comprendido como efecto final del procedimiento de relación con el cliente:
 - No genera propiedad.
 - Es indivisible.
 - No es reprocesarle.

- No puede ser almacenado.
 - Está asociado a la satisfacción de un requerimiento momentáneo.
 - El usuario siempre interfiere en su generación.
- c) Como tercer lugar, podemos distinguir los dos aspectos fundamentales en los que participa la calidad de servicio: estructura y elaboración.
- Estructura de la calidad de servicio
 - Elaboración de la calidad de servicio

F. Dimensiones de la calidad de servicio

Kotler & Keller (2012), citan a Berry y Parasuraman (1991) plantean cinco dimensiones las que determinan la calidad de servicio y al mismo tiempo componen también el modelo Servqual que es una técnica de investigación comercial, que en esta se mide las dimensiones de la calidad del servicio y son las siguientes:

- **Elementos Tangibles:**
Viene hacer de las instalaciones, los equipos, personal y materiales de comunicación:
 - ✓ Una excelente empresa, contar con excelentes instalaciones.
 - ✓ En una excelente empresa, contar con personal con buena apariencia.
- **Fiabilidad:**
Con respecto a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa:
 - ✓ Los empleados en una excelente empresa brindaran una comunicación precisa a los clientes exactamente de cuándo se les proporcionara el servicio.
 - ✓ Una excelente empresa tiene un compromiso con su cliente desde el momento en el que prometa hacerlo.

- **Capacidad de respuesta:**

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio:

- ✓ Los empleados de una excelente empresa, siempre estarán a disposición del servicio que soliciten los clientes.
- ✓ Los empleados en una excelente empresa, siempre proporcionarán la información sobre el servicio a los clientes.

- **Seguridad:**

Esto en atención a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar confianza:

- ✓ El comportamiento de los colaboradores de una empresa debe ser amables para que los clientes se sientan seguros y confiados.
- ✓ Los trabajadores en una excelente empresa tendrán el conocimiento indicado para responder a las preguntas de los clientes, poniendo así a prueba la profesionalidad del colaborador.

- **Empatía:**

Esto conlleva a una atención personalizada el cual ofrecen las empresas a los consumidores. La empatía es una virtud que emana de los trabajadores para poder brindar una atención apropiada, los clientes en la satisfacción de la demanda del servicio solicitado y que implica situarse en el lugar de éstos para brindarles las características del servicio según sus expectativas:

- ✓ Los empleados en una excelente empresa comprenderán las necesidades específicas de sus clientes.
- ✓ En una excelente empresa se le brindará al cliente una atención personalizada, puesto que las necesidades y la importancia de ello varía según el servicio que solicite el cliente.

Variable independiente: Rendimiento laboral

A. Definiciones

Las empresas hoy en día las empresas modernas ya no cuentan con el tiempo necesario para mejorar su rendimiento de manera ligera inferior o que este por debajo de la media establecida. Esto mayormente se debe a que las empresas hoy en día son más competitivas y exitosas en un mundo globalizado, por tanto, el desempeño de los trabajadores debe ser de manera excelente en todo momento. Dolan (2007) manifestó esta aseveración, diciendo “cualquier responsable de una gestión en toda organización es muy consciente de la importancia en cuanto a su evaluación sistemática en sus recursos humanos en su éxito y su desarrollo de las misma, para sostener su competitividad en contexto muy dinámico e incierto”.

Chiavenato (2000) menciona que “el rendimiento laboral es cómo se comporta el trabajador en su búsqueda de sus objetivos propuestos; en donde va a contribuir en sus propias funciones y/o áreas de los trabajadores para su crecimiento dentro de la organización” (p. 359).

Villarroya (2012) afirma “que la medición del rendimiento es necesario emplear las variables en los incidentes las prácticas propias de los recursos humanos, tales como: resultados de su comportamiento, resultados de sus actitudes, y finalmente los resultados de su trabajo” (p. 65).

B. El rendimiento laboral en la empresa

(Propuestas para el mejoramiento del rendimiento laboral en las organizaciones). La pregunta es ¿Por qué las empresas no tienen un adecuado rendimiento laboral? Puede que sea que sus colaboradores no están optimizados, sea a nivel de personas o nivel de ingresos. Sin embargo, podemos decir que el primer factor resulta difícil de medir o cuantificar, pues el recurso más importante para cualquier empresa y, por su extensión, es el que más se tiene que cuidar. Incrementar el rendimiento laboral implica aumentar su

rentabilidad, que es el único camino para su desarrollo y/o productividad. Por tanto, es necesario analizar y medir, obteniendo datos que permitan conocer la situación de la empresa y su proyección futura.

Es importante señalar que es imprescindible que este análisis del rendimiento sea practicado desde una óptica de la calidad en las horas trabajadas, en vez de basarse en criterios de cantidad porque, como es lógico, ni todas las horas son productivas, ni todas son de igual de productivas. Es decir, tener en cuenta la eficiencia de la propia productividad y no solo la cantidad que se produce.

C. Objetivos de la evaluación del rendimiento laboral en la empresa

Toda organización debe contar con sistemas efectivos de evaluación del trabajo de sus colaboradores para que, en base a esta evaluación, deben realizar ajustes que le permitan el logro de sus objetivos. El sistema a aplicar más importante es la supervisión del rendimiento laboral de los trabajadores. Y su principal objetivo es la medición a los trabajadores.

El instrumento multilateral de la evaluación del desempeño otorgara la ventaja de lograr el mejor funcionamiento y desarrollo de factores y habilidades humanas de una empresa. Para tal fin, Chiavenato (1995) en la gestión de los Recursos Humanos, testifica como objetivos intermedios de dicha evaluación, los siguientes:

- Medida del potencial humano para su correcta aplicación.
- Un objetivo importante es la de abrirse la posibilidad de interrelacionar el recurso humano con la productividad, para tener acceso a una mejora en la empresa.
- Genera las oportunidades de crecimiento continuo en la empresa y a la vez que les va a permitir el desarrollo de metas individuales y de la propia organización.

Muñoz (1999) sostiene que la establecer la evaluación del desempeño presenta los siguientes objetivos específicos:

- Precisar el real y fiel cumplimiento de objetivos y los estándares individuales en cuanto a productividad, cantidad y calidad del trabajo.
- Valorar de manera periódica la importancia de la incidencia individual de cada trabajador y de las unidades o grupos de trabajo.
- Medir y determinar con bastante precisión el rendimiento de los trabajadores y sobre esa base asignar bonificaciones e incentivos.
- Reforzar la forma de aplicación de los métodos de evaluación como parte de la cultura organizacional.
- Mejorar el nivel de relación del superior y del subordinado, al verificar el desempeño individual.
- Brindar datos para efectuar promociones de los colaboradores a puestos o cargos de mayor nivel.
- Realizar rotación del personal de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y destrezas mostradas en relación a su desempeño.

D. Factores que inciden en la productividad en el trabajo.

En la actualidad este tema se ha convertido en el principal problema de la mayoría de las empresas. Evita las siguientes acciones. Citado por la web.

- Las Jornadas laborales largas. – Existe varias empresas que concentran sus jornadas laborales se da entre 10 y 12 horas diarias con el objetivo de mejorar e incrementar sus resultados. Por lo tanto, la forma de que el colaborador trabaje más tiempo, no quiere decir que sea más productivo y ganador. Todo lo contrario, el agotamiento va a producir bloqueos mentales y estrés laboral que van a afectar la productividad laboral.
- Falta de capacitación laboral. – Viene hacer uno de los problemas importantes que busca minimizar el índice de la productividad en todas las organizaciones es la ausencia de capacitaciones para el personal. Si los colaboradores no se encuentran actualizados en las áreas o puestos que desarrollan, además debemos de incidir en su motivación laboral, las

técnicas aplicadas que se lleven a cabo para ejecutar sus tareas serán obsoletas o pasadas de moda.

Actualmente existen un gran número de empresas que están dedicadas a la creación de iniciativas de desarrollo con la finalidad de ayudar a los empleados a ser más efectivos en sus actividades, y al mismo tiempo que las organizaciones puedan agilizar sus procesos.

- Períodos de descanso cortos. - Además de las excesivas jornadas laborales, muchas organizaciones limitan los periodos de descanso, los cuales son indispensables para que las personas reduzcan la tensión y puedan controlar el estrés laboral, aumentando su desempeño laboral.
- Malas condiciones laborales. – “Las bases que sustentan la productividad y el funcionamiento de una empresa, se crean a partir de las condiciones laborales en las que se desarrolla el personal”.
- El clima organizacional. - “Si existe tensión entre los miembros del personal, los líderes no prestan atención a sus peticiones y a cambio exigen más de lo establecido, el trabajar bajo colaboración será imposible, provocando que las actividades se realicen de forma ineficiente”.
- Las herramientas de trabajo. - Si la empresa no ofrece el material necesario que optimice los procesos, los tiempos y la calidad de producción obstaculizarán el logro de los objetivos. Los espacios otorgados para ejercer sus actividades. “Un empleado que se pasa más de ocho horas diarias en un cubículo estrecho, sin ventilación y sobre un mobiliario incómodo, jamás cumplirá con los estándares requeridos por la empresa”.

E. 5 factores que afectan al rendimiento laboral

Los cinco factores que veremos en lo sucesivo tienen una gran influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de una empresa. Para conocer

mejor y buscar cómo sacarles el máximo provecho se obtendrá una importante mejora beneficiosa para nuestra empresa.

Para llegar tener un excelente nivel de rendimiento laboral es fundamental que los empleados deben saber:

- Que funciones o tareas únicas conocer dentro de la organización: “si un colaborador no sabe con claridad que funciones exactamente tiene que realizar, o saber hasta dónde llegan sus competencias, sino se genera problemas de mayor envergadura dentro de la empresa”.
- Cuáles son los procedimientos que se deben conocer: “cada trabajador debe conocer cuál es el procedimiento específico para cada tarea, ya que el no conocerlo genera confusiones que perjudiquen las operaciones de la organización”.
- Cuál de las políticas deben respetarse: “este punto es el que genera problemas y se dan a nivel general de la empresa, y los que más se deben cuidar. La política de empresa se debe conocer desde el primer día de trabajo del colaborador”.
- Cuáles son los objetivos que se deben lograr: “gracias a los objetivos el trabajador sabrá si obtiene los resultados esperados por la organización”.

Además de conocer a todos ellos, a la hora de evaluar el rendimiento laboral hay que considerar los factores endógenos y exógenos. Los principales son los siguientes:

Factores endógenos:

- ❖ Liderazgo de la dirección.
- ❖ Estructura organizativa.
- ❖ Cultura de la empresa

Factores exógenos:

- ❖ Factores familiares y personales de los empleados.

- ❖ Factores ambientales o higiénicos: el insomnio (llamado el descanso de mala calidad), el clima (frío o calor intenso afectan en forma negativa), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la comunicación mala entre empleados, la poca alimentación, etc. Estos factores no motivan ni incentivan a los colaboradores, sin embargo, cuando se nota su ausencia, actúan como factores desmotivadores y se hacen fundamentales generando el estrés y mal clima laboral en los trabajadores.

Citado desde el blog de WorkMeter: Consejos para hacer crecer tu negocio (<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zVpRMp9RxtMJ:hhttps://www.workmeter.com/blog/5-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe>)

F. Dimensiones del rendimiento laboral

❖ **Motivación Laboral:**

La motivación laboral es sin lugar a dudas uno de los factores relevantes para el rendimiento de un trabajador.

Muchinsky (2000), Señala que el principal determinante de la conducta laboral es, además de la capacidad del trabajador y las limitaciones situacionales "facilitan o dificultan la conducta del mismo, la motivación laboral. Gracias a este concepto se puede entender fácilmente la relación que tiene la conducta con la motivación y la necesidad de evaluar las técnicas motivadoras que se emplean para poder guiar correctamente a los empleados por una rienda establecida para cumplir con los objetivos predestinados.

Pinder (1998) Señala de la motivación laboral como el conjunto de fuerzas internas y externas que inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y persistencia. Las fuerzas son el conjunto de necesidades, impulsos, instintos y factores externos que habitualmente se han estudiado en la investigación sobre

motivación, y que en ocasiones se han denominado activación. La dirección está relacionada con las actividades laborales a las que se dirige la energía del trabajador, se refiere exactamente a qué comportamientos y a qué nivel de compromiso. La intensidad se relaciona con la cantidad de motivación que el individuo desarrolla durante una actividad, que es variable en función del entusiasmo que ponga; se trata de cuánto de su capacidad psicológica y/o física dedica a un comportamiento determinado. La persistencia se relaciona con el mantenimiento de la energía a lo largo del tiempo, es decir, por cuánto tiempo mantiene la intensidad y dirección.

❖ **Desempeño Laboral:**

Aguirre (2000) la define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así podrá mejorar su rendimiento futuro.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

❖ **Satisfacción Laboral:**

Quintero N. (2008) Con Respecto a la satisfacción del trabajo Davis y newton (1991:203) plantean que es “el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas, actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un

sentimiento de placer o dolor que defiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: Estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

2.3 Definiciones Conceptuales

Calidad de servicio:

“Se define como el nivel de entrega de servicios que ofrece una empresa a sus clientes, estando sujeto al juicio que emita el cliente sobre él”.

Elementos Tangibles:

“Estos elementos son como la apariencia externa percibida por el usuario de las instalaciones hospitalarias que participan en su atención efectiva”. (Urriago, 2015, p. 42).

Fiabilidad:

“Este componente se refiere al enfoque confiable y preciso de la enfermera, que también muestra una atención adecuada y cuidadosa. Incluyendo las siguientes características en las especificaciones” (Urriago, 2015, p. 43).

Capacidad de respuesta:

“En este elemento, las enfermeras y los médicos deben mostrar diligencia y un espíritu de ayuda en la atención, porque el paciente está oscuro para esperar y, por lo tanto, requiere atención rápida”.

Empatía:

“Esto se refiere al conocimiento y la comprensión de las necesidades del usuario o paciente, para tener en cuenta los sentimientos de la persona, de modo que el cuidado tenga que influir en las necesidades de los pacientes en términos de demostración por parte de las enfermeras”.

Desempeño laboral:

Es el esfuerzo realizado por el empleado dentro de la empresa para lograr los objetivos específicos propuestos.

Eficiencia:

Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.

Rendimiento laboral:

Según la Real Academia Española, el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas.

Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Motivación:

GARCIA G., POSADA V., & HERNANDEZ R. (2012) mencionan que “el propio concepto de la motivación opone la actividad a la inercia; la motivación no sería más que el conjunto de actividades a cabo para lograr la satisfacción de nuestras necesidades” (Párrafo 5).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La calidad de los servicios se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.
- b. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.
- c. La empatía se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

a. Tipo

Según Carrasco, (2006), manifiesta que “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”. Entonces decimos que la investigación es Aplicada.

Según la temporalidad, es un estudio del presente o descriptiva ya que indaga sobre los hechos que están ocurriendo en este periodo de tiempo.

Según el uso de estímulos, es no experimental, razón por la cual no se realizará la manipulación de las variables de estudio.

Según su nivel o alcance, es explicativa porque su fin primordial está orientado a definir las causas de los fenómenos que generan el problema, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos.

b. Enfoque

La presente investigación es de un enfoque mixto. “en esta clasificación se puede agrupar aquellas tesis que tomando en cuenta su tema a investigar y su objeto del estudio, el investigador podrá utilizar dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22)

c. Diseño

En dicha investigación presentada se está proponiendo un diseño no experimental, porque se considera en esta investigación a las variables de estudio la no manipulación de estas, si no se identificara hechos o situaciones de una postura específica se varia las variables de manera intencional (Hernández, Fernández & Baptista 2014)

Por su dimensión temporal, esta investigación es de tipo transversal ya que

los datos se recolectarán en un periodo determinado, siendo ello además de tipo descriptivo correlacional causal.

3.2 Población y muestra

a. Población

La población estará conformada por 422 personas que formaran parte del estudio de investigación:

| | | |
|-----------|--------------|-----|
| POBLACION | Trabajadores | 62 |
| | Usuarios | 360 |
| | Total | 422 |

Los datos de la población fueron proporcionados por la base de datos que maneja la Clínica San Bartolomé de la ciudad de Huacho. Con relación a los trabajadores administrativos son 62 los que laboran de manera activa, en cuanto a los usuarios se tomó en cuenta la información diaria que maneja la institución que es un promedio de 60 usuarios que se atienden de manera diaria. Considerando esta la visita total de los usuarios de una semana de días laborables (lunes a sábado).

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra de los usuarios:

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

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra.

p y q = Es la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.

Z = Unidades de desviación estándar.

N = Total de la población.

E = Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 360}{0.0025 (360 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 186.21$$

| | | |
|---------|--------------|-----|
| MUESTRA | Trabajadores | 62 |
| | Usuarios | 186 |
| | Total | 248 |

b. Muestra

La muestra según la aplicación del muestreo será en total 248 personas encuestadas.

3.3 Operacionalización de las variables

| Variable | Dimensiones | Indicadores |
|--|------------------------|--|
| Variable Independiente: Calidad de los servicios | Elementos tangibles | - Infraestructura. - Equipamientos. -Funciones |
| | Capacidad de respuesta | - Atención. - Información. - Capacidad. |
| | Empatía | - Comprensión. - Amabilidad. - Accesibilidad. |

| | | |
|--|----------------------|--|
| Variable Dependiente: Rendimiento laboral | Motivación laboral | - Salario. - Satisfacción. - Tareas. |
| | Desempeño laboral | - Metas / objetivos. - Eficiencia. - Tiempo. |
| | Satisfacción laboral | - Seguridad - Funciones. -Habilidades y capacidades. |

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

El trabajo de estudio a desarrollar utilizará la técnica basada en la encuesta, y el instrumento a poner en práctica será el cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

El cuestionario como instrumento, tendrá una gama de preguntas en la que serán contestadas por escrito a fin de obtener la información adecuada. Este instrumento medirá las variables de la investigación

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

En el procesamiento de la información se aplicará la técnica estadística descriptiva de repartición de frecuencias.

Para ello se tendrá en cuenta el software al aplicar es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N°26. En la cual los resultados serán presentados en tablas y figuras estadísticas.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.

a) Análisis descriptivo de la calidad de los servicios

Tabla 1: Resultados descriptivos según indicadores de elementos tangibilidad

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|-------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 1. ¿Las instalaciones de la Clínica son cómodas para su atención? | 58 | 23.4% | 45 | 18.1% | 44 | 17.7% | 47 | 19.0% | 54 | 21.8% |
| 2. ¿La clínica cuenta con equipos necesarios para ofrecer un buen servicio? | 55 | 22.2% | 43 | 17.3% | 47 | 19.0% | 54 | 21.8% | 49 | 19.8% |
| 3. ¿Percibe que el personal cumple con sus funciones de manera adecuada? | 48 | 19.4% | 50 | 20.2% | 65 | 26.2% | 37 | 14.9% | 48 | 19.4% |

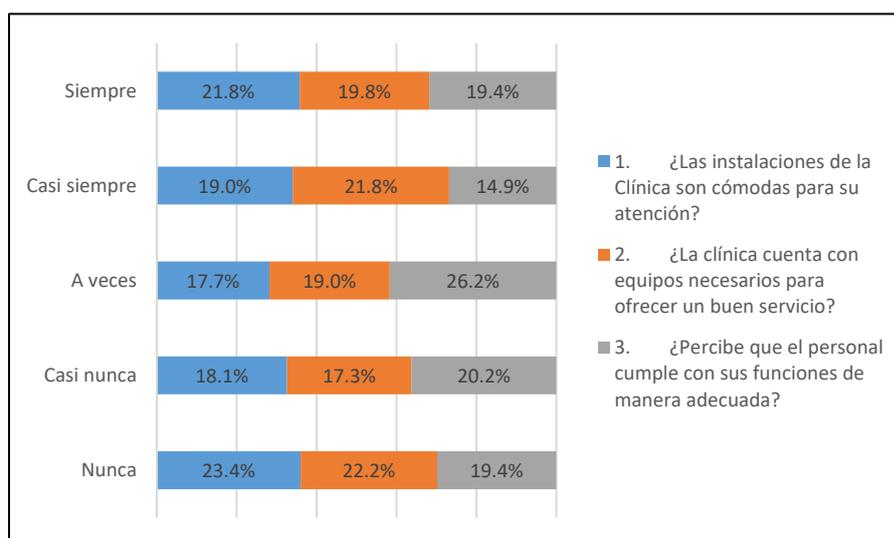
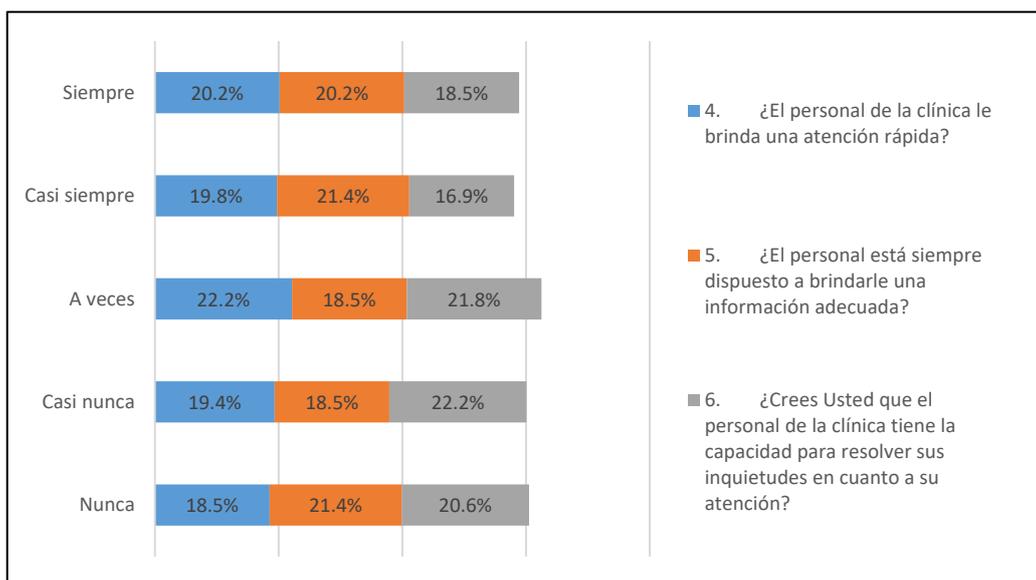


Figura 1: Elementos tangibles

Se muestra en la Tabla 1 que en referencia a si las instalaciones de la Clínica son cómodas para su atención el 42% menciono que casi nunca y nunca, el 18% mencionaron que a veces y el 41% resalto que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si la clínica cuenta con equipos necesarios para ofrecer un buen servicio el 40% comento que casi nunca y nunca, el 19% refiero que a veces y el 42% respondió que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en referencia a si percibe que el personal cumple con sus funciones de manera adecuada el 40% menciono que casi nunca y nunca, el 26% indico que a veces y el 34% acoto que siempre y casi siempre.

Tabla 2: Resultados descriptivos según indicadores de la capacidad de respuesta

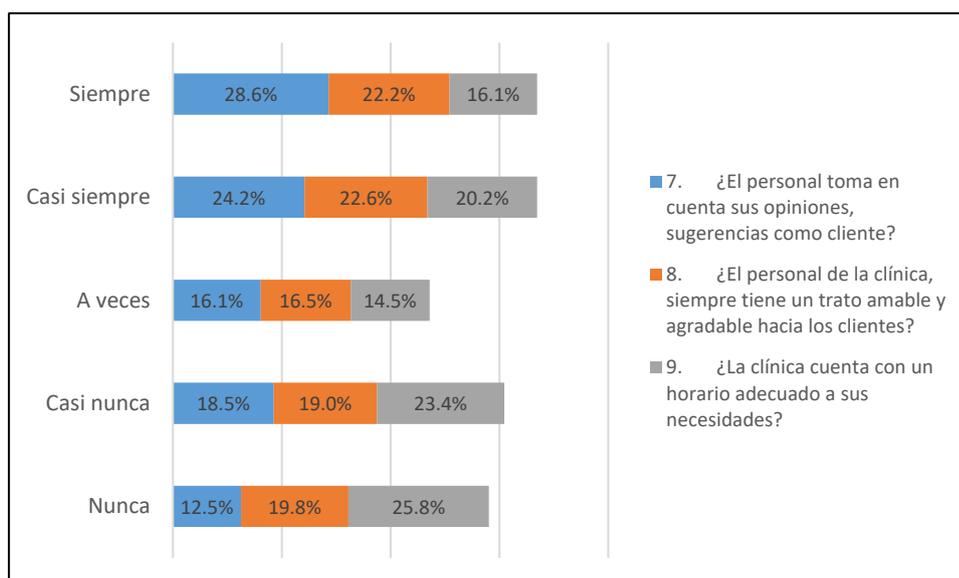
| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|--|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| | 1. ¿El personal de la clínica le brinda una atención rápida? | 46 | 18.5% | 48 | 19.4% | 55 | 22.2% | 49 | 19.8% | 50 |
| 2. ¿El personal está siempre dispuesto a brindarle una información adecuada? | 53 | 21.4% | 46 | 18.5% | 46 | 18.5% | 53 | 21.4% | 50 | 20.2% |
| 3. ¿Crees Usted que el personal de la clínica tiene la capacidad para resolver sus inquietudes en cuanto a su atención? | 51 | 20.6% | 55 | 22.2% | 54 | 21.8% | 42 | 16.9% | 46 | 18.5% |

**Figura 2: Capacidad de respuesta**

Se muestra en la Tabla 2 que en referencia a si el personal de la clínica le brinda una atención rápida el 38% menciono que casi nunca y nunca, el 22% mencionaron que a veces y el 40% resalto que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si el personal está siempre dispuesto a brindarle una información adecuada el 40% comento que casi nunca y nunca, el 19% refiero que a veces y el 42% respondió que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en referencia a si creen que el personal de la clínica tiene la capacidad para resolver sus inquietudes en cuanto a su atención el 43% menciono que casi nunca y nunca, el 22% indico que a veces y el 35% acoto que siempre y casi siempre.

Tabla 3: Resultados descriptivos según indicadores de la empatía

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|---|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| | 1. ¿El personal toma en cuenta sus opiniones, sugerencias como cliente? | 31 | 12.5% | 46 | 18.5% | 40 | 16.1% | 60 | 24.2% | 71 |
| 2. ¿El personal de la clínica, siempre tiene un trato amable y agradable hacia los clientes? | 49 | 19.8% | 47 | 19.0% | 41 | 16.5% | 56 | 22.6% | 55 | 22.2% |
| 3. ¿La clínica cuenta con un horario adecuado a sus necesidades? | 64 | 25.8% | 58 | 23.4% | 36 | 14.5% | 50 | 20.2% | 40 | 16.1% |

**Figura 3: Empatía**

Se muestra en la Tabla 3 que en referencia a si el personal toma en cuenta sus opiniones, sugerencias como cliente el 31% menciono que casi nunca y nunca, el 16% mencionaron que a veces y el 53% resalto que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si el personal de la clínica, siempre tiene un trato amable y agradable hacia los clientes el 39% comento que casi nunca y nunca, el 17% refiero que a veces y el 45% respondió que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en referencia a si la clínica cuenta con un horario adecuado a sus necesidades el 49% menciono que casi nunca y nunca, el 15% indico que a veces y el 36% acoto que siempre y casi siempre.

b) Análisis descriptivo del rendimiento laboral

Tabla 4: Resultados descriptivos según indicadores de la motivación laboral

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 1. ¿El personal toma en cuenta sus opiniones, sugerencias como cliente? | 31 | 12.5% | 46 | 18.5% | 40 | 16.1% | 60 | 24.2% | 71 | 28.6% |
| 2. ¿El personal de la clínica, siempre tiene un trato amable y agradable hacia los clientes? | 49 | 19.8% | 47 | 19.0% | 41 | 16.5% | 56 | 22.6% | 55 | 22.2% |
| 3. ¿La clínica cuenta con un horario adecuado a sus necesidades? | 64 | 25.8% | 58 | 23.4% | 36 | 14.5% | 50 | 20.2% | 40 | 16.1% |

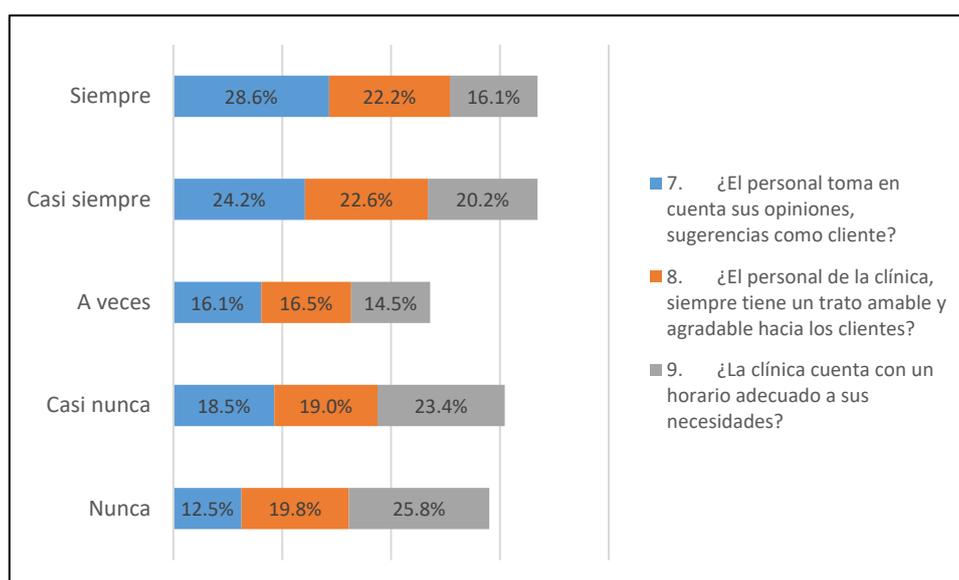
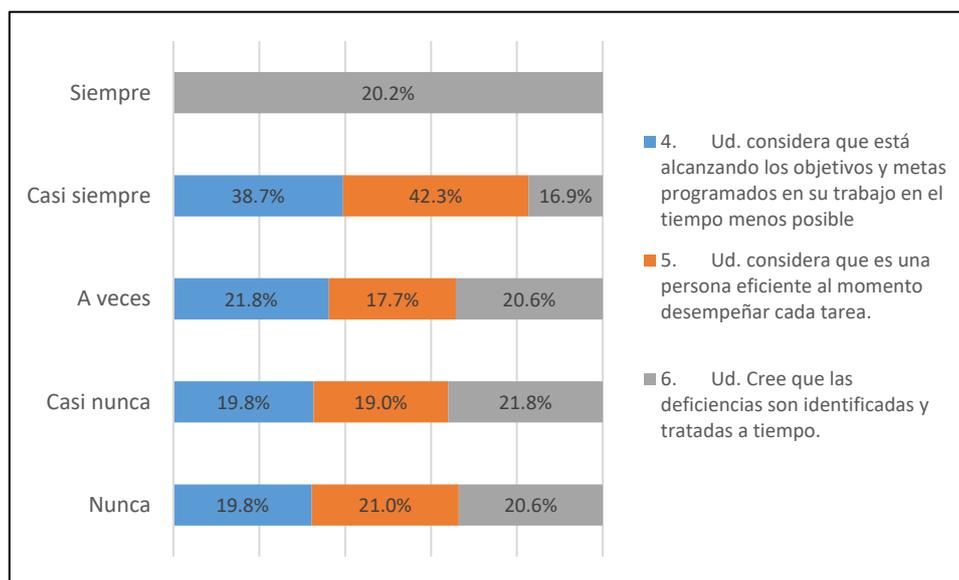


Figura 4: Motivación laboral

Se muestra en la Tabla 4 que en referencia a si el personal toma en cuenta sus opiniones, sugerencias como cliente el 59% menciono que casi nunca y nunca, asimismo el 41% resalto que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si el personal de la clínica, siempre tiene un trato amable y agradable hacia los clientes el 40% comento que casi nunca y nunca, el 20% refiero que a veces y el 40% respondió que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en referencia a si la clínica cuenta con un horario adecuado a sus necesidades el 38% menciono que casi nunca y nunca, el 26% indico que a veces y el 36% acoto que siempre y casi siempre.

Tabla 5: Resultados descriptivos según indicadores del desempeño laboral

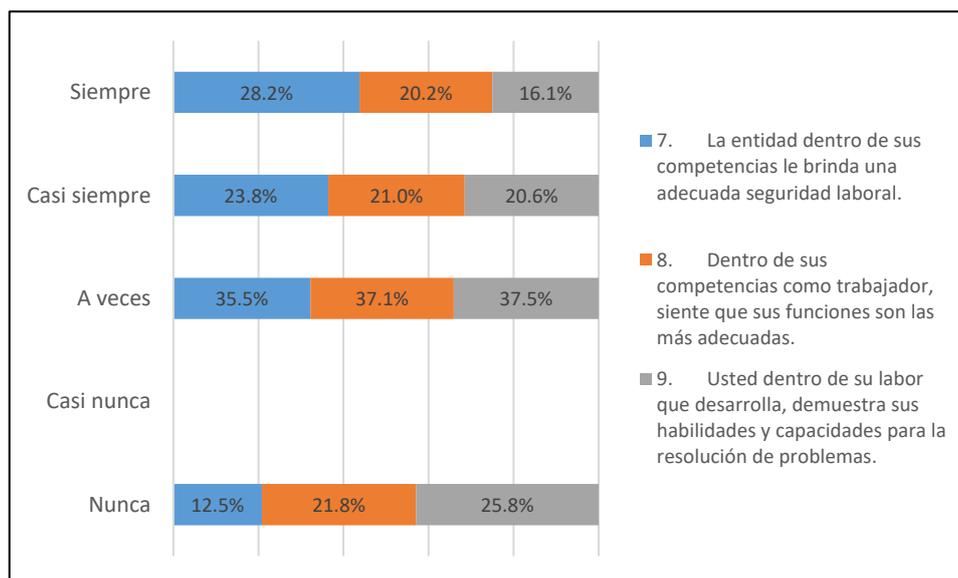
| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|---|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| | 4. Ud. considera que está alcanzando los objetivos y metas programados en su trabajo en el tiempo menos posible | 49 | 19.8% | 49 | 19.8% | 54 | 21.8% | 96 | 38.7% | 0 |
| 5. Ud. considera que es una persona eficiente al momento desempeñar cada tarea. | 52 | 21.0% | 47 | 19.0% | 44 | 17.7% | 105 | 42.3% | 0 | 0.0% |
| 6. Ud. Cree que las deficiencias son identificadas y tratadas a tiempo. | 51 | 20.6% | 54 | 21.8% | 51 | 20.6% | 42 | 16.9% | 50 | 20.2% |

**Figura 5: Desempeño laboral**

Se muestra en la Tabla 5 que en referencia a si considera que está alcanzando los objetivos y metas programados en su trabajo en el tiempo menos posible el 40% menciono que casi nunca y nunca, el 22% acoto que a veces y el 39% resalto que casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si considera que es una persona eficiente al momento desempeñar cada tarea el 40% comento que casi nunca y nunca, el 18% refiero que a veces y el 42% respondió que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en referencia a si considera que las deficiencias son identificadas y tratadas a tiempo el 42% menciono que casi nunca y nunca, el 21% indico que a veces y el 37% acoto que siempre y casi siempre.

Tabla 6: Resultados descriptivos según indicadores de la satisfacción laboral

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|-------|------------|------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 7. La entidad dentro de sus competencias le brinda una adecuada seguridad laboral. | 31 | 12.5% | 0 | 0.0% | 88 | 35.5% | 59 | 23.8% | 70 | 28.2% |
| 8. Dentro de sus competencias como trabajador, siente que sus funciones son las más adecuadas. | 54 | 21.8% | 0 | 0.0% | 92 | 37.1% | 52 | 21.0% | 50 | 20.2% |
| 9. Usted dentro de su labor que desarrolla, demuestra sus habilidades y capacidades para la resolución de problemas. | 64 | 25.8% | 0 | 0.0% | 93 | 37.5% | 51 | 20.6% | 40 | 16.1% |

**Figura 6: Satisfacción laboral**

Se muestra en la Tabla 6 que en referencia a si la entidad dentro de sus competencias le brinda una adecuada seguridad laboral el 13% menciono que nunca, el 35% acoto que a veces y el 52% resalto que casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si dentro de sus competencias como trabajador, siente que sus funciones son las más adecuadas el 2% comento que nunca, el 37% refiero que a veces y el 41% respondió que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en referencia a si dentro de su labor que desarrolla, demuestra sus habilidades y capacidades para la resolución de problemas el 42% menciono que nunca, el 38% indico que a veces y el 37% acoto que siempre y casi siempre.

c) Prueba de Normalidad

En la Tabla 7 se muestra que la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra está conformada por 248 encuestados, encontrándose para las variables de estudio valores menores al 0.05 indicando que no se presenta una distribución normal, por lo tanto, la correlación de las variables la cual serán medidas mediante Rho de Spearman.

Tabla 7: Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de los servicios | 0.059 | 248 | 0.037 |
| Elementos tangibles | 0.124 | 248 | 0.000 |
| Capacidad de respuesta | 0.093 | 248 | 0.000 |
| Empatía | 0.099 | 248 | 0.000 |
| Rendimiento laboral | 0.093 | 248 | 0.000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: La calidad de los servicios no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

Ha: La calidad de los servicios se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman entre la calidad de los servicios y rendimiento laboral

| | | | Calidad de los servicios | Rendimiento laboral |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de los servicios | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,851** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 248 | 248 |
| | Rendimiento laboral | Coefficiente de correlación | ,851** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 248 | 248 |

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

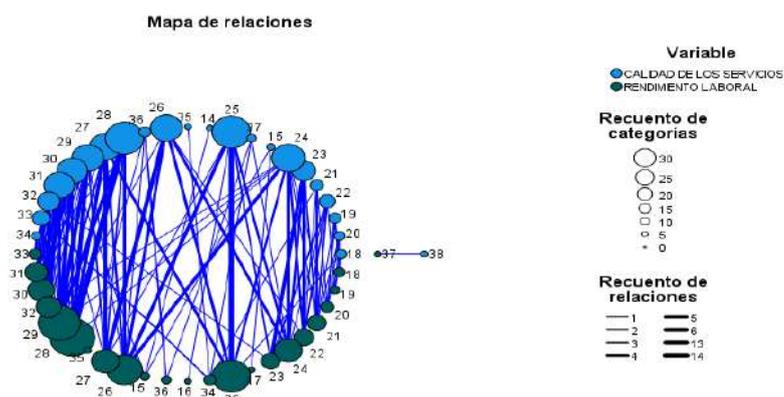


Figura 7: Mapa relacional de la calidad de servicios y rendimiento laboral

Se muestra en la Tabla 8 que el nivel de significancia es del $p = 0,00 < 0,05$, esto indica que La calidad de los servicios se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Con respecto al coeficiente se obtuvo un valor de ,851 lo cual evidencia un grado positiva alta y muy significativa.

Hipótesis específico 1

Ho: Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho,

2021.

Ha: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman entre los elementos tangibles y rendimiento laboral

| | | | Elementos Tangibles | Rendimiento laboral |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Elementos Tangibles | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,498** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 248 | 248 |
| | Rendimiento laboral | Coefficiente de correlación | ,498** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 248 | 248 |

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

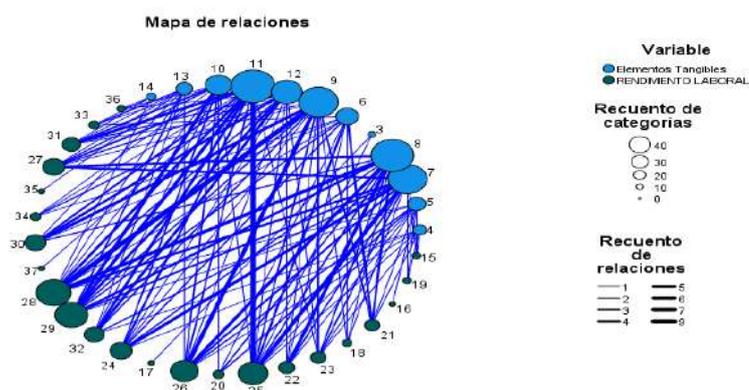


Figura 8: Mapa relacional de los elementos tangibles y rendimiento laboral

Se muestra en la Tabla 9 que el nivel de significancia es del $p = 0,00 < 0,05$, esto indica que Los elementos tangibles se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Con respecto al coeficiente se obtuvo un valor de ,498 lo cual evidencia un grado positiva moderada y muy significativa

Hipótesis específica 2

Ho: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho,

2021.

Ha: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y rendimiento laboral

| | | Capacidad de respuesta | Rendimiento laboral |
|-----------------|------------------------|------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Capacidad de respuesta | 1.000 | ,424** |
| | | | 0.000 |
| | | 248 | 248 |
| | Rendimiento laboral | ,424** | 1.000 |
| | | 0.000 | |
| | | 248 | 248 |

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

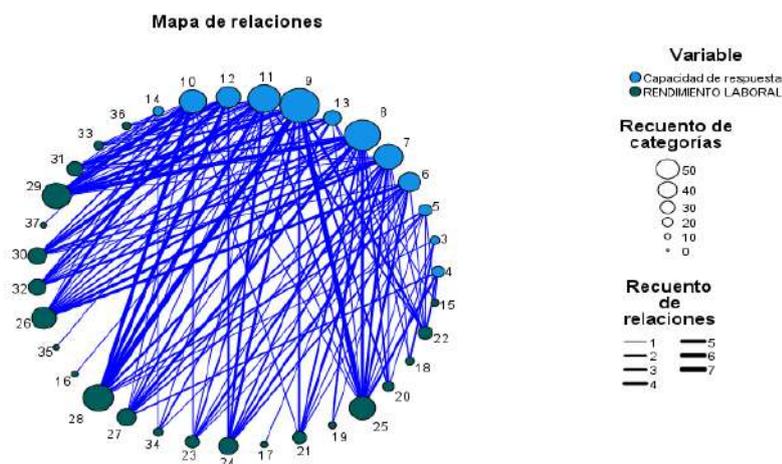


Figura 9: Mapa relacional de la capacidad de respuesta y rendimiento laboral

Se muestra en la Tabla 10 que el nivel de significancia es del $p = 0,00 < 0,05$, esto indica que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Con respecto al coeficiente se obtuvo un valor de ,424 lo cual evidencia un grado positiva moderada y muy significativa

Hipótesis específica 3

Ho: La empatía no se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del

personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

Ha: La empatía se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.

Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman entre la empatía y rendimiento laboral

| | | Empatía | Rendimiento laboral |
|---------------------|---------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Empatía | Coefficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,473** |
| | | N | 248 |
| Rendimiento laboral | Empatía | Coefficiente de correlación | ,473** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 248 |

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

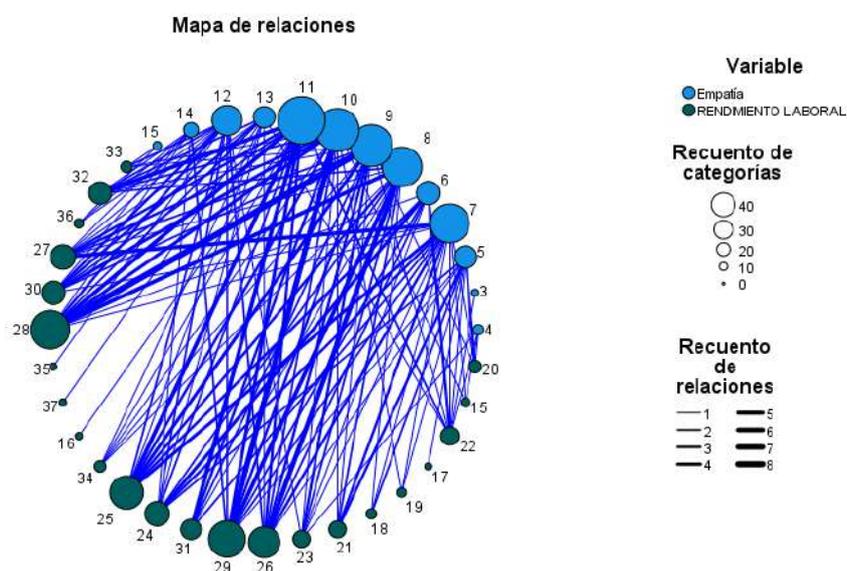


Figura 10: Mapa relacional de la empatía y rendimiento laboral

Se muestra en la Tabla 11 que el nivel de significancia es del $p = 0,00 < 0,05$, esto indica que la empatía se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Con respecto al coeficiente se obtuvo un valor de ,473 lo cual evidencia un grado positiva moderada y muy significativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de los resultados

Según la hipótesis general en la investigación La calidad de los servicios se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estigrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.851 evidenciándose un escalón positivo alto y con un nivel de significación de 0.00. En tal sentido, el citado Berry L. (Citado por German. I. 2012), menciona que “Un servicio de calidad no es solo “ajustarse a las especificaciones”, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo diestramente que lo realicen no están dando u servicio de calidad”. Asimismo, (Corvo, 2019, pág. 4) menciono que “La calidad del servicio es de vital importancia en el proceso cuando hay que tomar decisiones de toda la institución. Los clientes consumidores del producto o servicio desean tener una experiencia de compra muy buena”. Si el empleador quiere seguir que su mismo cliente patrocine su producto tiene que recurrir a una buena estrategia de calidad de servicio y mantenerla a lo largo del tiempo para así aumentar sus patrocinadores. “Un servicio al cliente de alta calidad está relacionado directamente con la retención de los mismos ya que este se siente cómodo al comprar porque tiene una asociación positiva de la empresa y el producto”. Por ende, Castro & Contreras (2015), en la tesis para obtener el título de Ingeniera Comercial, titulada: “Calidad del Servicio al Cliente en el Sector Bancario de la Ciudad de Guayaquil Periodo 2010-2014” aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, cuyo objetivo general es estudiar la calidad del servicio al cliente en el sector bancario privado de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2010-2014; la metodología de este estudio es de tipo descriptivo, con diseño de campo, apoyo bibliográfico, la población que ha obtenido es de 1129.666 clientes que mantienen activas tales como cuentas corrientes o de ahorros, siendo la muestra de 384 encuestas que han de ser realizadas, este número de encuestas harán conocer

a los investigadores, la inclinación de las opiniones de las personas que mantienen cuenta corriente o cuenta de ahorro en las instituciones bancarias de la ciudad de Guayaquil; al culminar el presente trabajo sobre la calidad del servicio al cliente del sector bancario de la ciudad de Guayaquil se pudo concluir lo siguiente: La calidad en el servicio que presta la banca privada de la ciudad de Guayaquil es calificada por parte de su cliente en general como bueno puesto que los clientes se sienten seguros y confiados al momento de realizar sus operaciones financieras y además el ser parte fundamental al aportar diariamente con el crecimiento de la misma. No obstante, existen ciertos aspectos y factores de importancia que deben ser mejorados, para lo cual se tiene que buscar las mejores alternativas a fin de brindar un servicio efectivo, eficiente y de calidad a los clientes. Se procedió a revisar las diferentes teorías de calidad, en la cual se puede mencionar que las instituciones bancarias pueden mejorar los procesos que se utilizan para atender a los clientes acogiendo algún modelo de los creadores de las teorías mencionadas. En la encuesta realizada a los diferentes clientes bancarios de la ciudad de Guayaquil se logró percibir que la mayor cantidad de los clientes reciben un servicio bueno, y los clientes exigen que los bancos deberían llenar sus expectativas, pues sus reclamos no son manejados en el menor tiempo posible y muchas de las respuestas no son lo que esperaban pues en ocasiones los clientes no saben explicar lo que necesitan y llegan con una aptitud inadecuada, sin embargo es importante recalcar que los trabajadores deben tener la capacidad para saber manejar la situación en todo momento y ayudar al cliente, porque ellos son el motor principal de la institución. La importancia que tiene la calidad en el servicio hacia los clientes no se la puede postergar para ningún momento, la calidad se debe encontrar implícita en todas las actividades bancarias, por tal motivo los bancos deben seguir los parámetros para una mejor calidad en el servicio a los clientes.

Según la hipótesis específica 1 en la investigación: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estígrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.498 evidenciándose un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00. En tal sentido, Silva, A. y Torres, C. (2017), en su investigación titulada: “La calidad

del servicio urbano en la ciudad de La Cuenca”, realizado en Cuenca, Ecuador. El objetivo general de la investigación fue: Determinar cuáles son los factores preponderantes de la calidad en el servicio de transporte urbano. Su metodología fue: Una investigación de carácter descriptivo, Su muestra fue de 384 personas usuarias del servicio de transporte usando. se obtuvo los siguientes resultados: se indica la apreciación acerca de la tarifa actual del transporte urbano, observamos que el 91% de usuarios considera que es accesible, el 6% de usuarios considera que es barato y el 3% de usuarios considera que es costoso por el servicio prestado; se observa que el 89% de usuarios manifiestan que la ubicación de las paradas son las correctas, y los 11% manifiestas son las incorrectas; se indica la dificultad física que realiza el usuario al subirse al autobús, así se tiene que el 58% considera que es regular, el 6% de usuarios indicó que es difícil y el 16% es fácil; se indica el índice de robo en el autobús que ha sufrido el usuario, el 7% de usuarios manifiesta que han sido víctimas de la delincuencia y el 93% que no han sufrido robos en el autobús; en lo referente a la valoración del estado físico de los asientos del autobús, observamos que el 74% considera que están poco deteriorados, el 3% piensa que es bueno y 2% manifiesta que están muy deteriorados; del confort de los asientos del autobús, como se muestra en la imagen 26, observamos que el 73% considera que los asientos no son ni incómodos ni cómodos, para 15% son cómodos, el 11% incómodos y el 1% manifiesta que son muy confortables en la satisfacción del usuario por el servicio.

Conclusión: “Luego del estudio realizado se identificaron factores que según los investigadores eran las principales para que exista calidad en el servicio: vehículos, reguladores, conductores y usuarios. Finalizando el estudio se determinó que una serie de mejoras permitirían brindar una mejor calidad del servicio de transporte urbano de pasajeros, que incluyen capacitaciones al conductor sobre trato al usuario, mejoras en las paradas con ubicaciones estratégicas, otorgar información acerca de las rutas y tiempos, implementación de bitácoras para una higiene excelente, al igual que exigir el mantenimiento de los autobuses para evitar contaminación”.

Según la hipótesis específica 2 en la investigación: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estigrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.424 evidenciándose un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00.

En tal sentido, en el análisis descriptivo se observa que el 43% indicó que el personal de la clínica no tiene la capacidad para resolver sus inquietudes en cuanto a su atención, sumando a esto el 40% acotó que el personal no está siempre dispuesto a brindarle una información adecuada. En tal sentido, Peña (2018), manifiesta en su tesis de maestría “Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, que por objetivo principal es implantar la relación entre la gestión administrativa y la buena calidad del servicio desde la posición del usuario en la sociedad (p. 41). Concluyo teniendo como estudio pilar a un tipo de correlación y logrando definirse como porción de una planificación no experimental basado en una muestra de 328 consumidores en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash, consta de una técnica de restitución de informaciones, se investigó usando dos instrumentos, llamado uno para cada variable de análisis. (p.44). Llegando a la conclusión que se logró establecer una alta correlación positiva de 0.805 en dicha gestión administrativa entre la calidad del servicio, con una significación de menos del 05% de error, entonces la hipótesis nula fue rechazada y considerando entonces la hipótesis correcta, también fue confirmado por un importante porcentaje descriptivo de un nivel moderado de 68.0% y aplicado por un alto nivel del 11,3%. Entonces podemos asegurar concluyendo que existe una elevada relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios al usuario en dicha municipalidad Distrital de San Marcos en Huari. Ancash. Encontrándose una elevada correlación positiva de 0.802, menos de 0.05, entre la planificación del manejo administrativo y la calidad del servicio mostrándose que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis de investigación se considera correcta, lo que esto significaría la confirmación por un porcentaje descriptivo del 70.1%, teniendo como nivel moderado y elevado del 17,7%. En tal sentido, podemos asegurar que existe una relación positiva y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la municipalidad Distrital de San Marcos Huari, Ancash. Entonces se logró determinar que existe una elevada correlación positiva entre la empresa de la gestión administrativa y la calidad de los servicios que es de 0.812, con un sentido inferior al 0.05%, generando que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis de estudio se consideró correcta. Dándose por confirmado con un porcentaje descriptivo del 57,9% dado a magnitudes moderadas. Por lo consiguiente, podemos concluir “que existe una alta relación positiva y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad

del servicio al usuario en el municipio de San Marcos en Huari. Ancash. Se definió una correlación moderada positiva de 0.773, menos del 0.05%, entre la integración de la gestión administrativa y la calidad de los servicios, por lo que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis de investigación se consideró correcta”. Logrando confirmar con los diferentes niveles de porcentajes descriptivos que es del 61,9% con un nivel moderado. Entonces, concluimos que existe una alta relación positiva y significativa entre la integración de la gestión administrativa y la calidad de los servicios al usuario en la municipalidad Distrital de San Marcos en Huari-Ancash. Quedo demostrado que la alta correlación positiva entre el control de gestión administrativa y la calidad de los servicios es de 0.801, por lo tanto, decimos que la significancia es menor al 0.05%, avisamos que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis de análisis fue considerada correcta, confirmándose que cuenta con un porcentaje descriptivo del 70.1% que es conservador y el 17.7% es elevado. Podemos concluir que existe una alta relación positiva y significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios en la municipalidad Distrital de San Marcos en Huari-Ancash (p. 80).

Según la hipótesis específica 3: La empatía se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estigrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.474 evidenciándose un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00. En tal sentido, en el análisis descriptivo se observa el 49% evidencio que la clínica no cuenta con un horario adecuado a sus necesidades, sumando al 39% que mencionaron que el personal de la clínica, no siempre tiene un trato amable y agradable hacia los clientes. En tal sentido, Palacios (2021) en su trabajo de investigación titulado “La motivación y su influencia en el rendimiento laboral, Municipalidad Distrital de Pativilca – 2020”, tesis realizada para optar el grado de licenciado en Administración. Tuvo como objetivo principal: Identificar si la motivación influye en el rendimiento laboral, municipalidad distrital de Pativilca – 2020. El resultado mediante el análisis de los datos de nuestra hipótesis general, de donde se obtiene una sig. (0.000) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la H_a , con una relación positiva de 38.7%. en cuanto a los resultados se denota que un 8.1 % de trabajadores está en desacuerdo cuando mencionan la

existencia de una retroalimentación dinámica; el 43.5 % menciona que ni de acuerdo – ni en desacuerdo; el 25.8 % está de acuerdo y el 22.6 % menciona que está totalmente acuerdo. Se muestra que un 1.6 % de trabajadores está en desacuerdo cuando mencionan la existencia de una retroalimentación específica; el 16.1 % menciona que ni de acuerdo– ni en desacuerdo; el 58.1 % está de acuerdo y el 24.2 % menciona que está totalmente de acuerdo con que si se da la retroalimentación específica. Se muestra que un 12.9 % de trabajadores está en desacuerdo cuando mencionan la existencia de una retroalimentación muy recurrente; el 37.1 % menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 29 % está de acuerdo y el 21 % menciona que está totalmente de acuerdo con que si se da la retroalimentación muy recurrente se muestra que un 9.7 % de trabajadores está en desacuerdo cuando mencionan la existencia de autonomía en su situación laboral; el 16.1 % menciona que ni de acuerdo – ni en desacuerdo; el 46.8 % está de acuerdo y el 27.4 % menciona que está totalmente de acuerdo cuando se menciona la autonomía en el trabajo. Nos muestra que un 14.5 % está en desacuerdo cuando se menciona que los logros obtenidos están relacionado a los roles; el 29 % menciona que ni de acuerdo – ni en desacuerdo; el 32.3 % está de acuerdo y el 24.2 % menciona que está totalmente de acuerdo cuando se dice que estos logros obtenidos están basados a los roles del trabajo. En cuanto a las Conclusiones: “Hipótesis General, tiene sig. (0.000) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la Ha, donde se denota la influencia de las variables, con una relación positiva de 38.7 %. La Hipótesis Especifica 1, tiene una sig. (0.007) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la Ha, donde se denota la influencia de la retroalimentación en el rendimiento, con una relación positiva de 35.8%”. La Hipótesis Especifica 2, tiene una sig. (0.028) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la Ha, donde se denota la influencia de la autonomía en el rendimiento, con una relación positiva de 29.7%. La Hipótesis Especifica 3, tiene una sig. (0.031) la cual es más baja que nuestro alfa (0.05), por lo tanto, aceptamos la Ha, donde se denota la influencia de los logros en el rendimiento laboral, con una relación positiva de 32.4% entre los logros y el rendimiento laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Los elementos tangibles se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estigrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.498 evidenciándose un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00. Esto implica que a medida que la clínica otorgue equipos necesarios para ofrecer un buen servicio al personal aumentara su satisfacción al cumplir con el rol que desempeña

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estigrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.424 evidenciándose un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00. Esto implica que a medida que la clínica potencie las capacidades del personal para resolver las inquietudes y problemas que presentan los clientes se incrementara será mayor su confianza por el servicio prestado

La empatía se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estigrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.474 evidenciándose un grado positivo moderado y con un nivel de significación de 0.00. Esto implica que a medida que el personal de la clínica, siempre presente un trato amable y agradable hacia los clientes para facilitarles sus trámites será mayor la rapidez por la información óptima.

La calidad de los servicios se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Los estigrafos resultantes de acuerdo con el resultado de la Prueba de Spearman 0.851 evidenciándose un grado positivo alto y con un nivel de significación de 0.00.

6.2. Recomendaciones

Implementar con equipamiento que apoye en la atención al público, asimismo realizar de manera constante supervisiones bajo un sistema de control la calidad y así elevar la satisfacción del personal

Realizar capacitaciones en base a las necesidades de cada área para potenciar las capacidades del personal y puedan resolver las inquietudes y problemas que presentan los clientes

Establecer un sistema de trabajo más participativo para que, en el personal se fomente el trato amable y agradable hacia los clientes y así facilitarles la rapidez de sus actividades propias de sus funciones.

CAPITULO VII

REFERENCIAS

7.1. Fuentes Bibliográfica

Silva, A. y Torres, C. (2017), en su investigación titulada: “La calidad del servicio urbano en la ciudad de La Cuenca”

Castro & Contreras (2015), en la tesis para obtener el título de Ingeniera Comercial, titulada: “Calidad del Servicio al Cliente en el Sector Bancario de la Ciudad de Guayaquil Periodo 2010-2014”

Palacios (2021) en su trabajo de investigación titulado “La motivación y su influencia en el rendimiento laboral, Municipalidad Distrital de Pativilca – 2020”

Peña (2018), en su tesis de maestría Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash

Calero (2016), cuya investigación en la tesis de maestría se refería a la gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad de la provincia de Huaral en 2015

García, S. (2019) “Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal administrativo de la UR- Huancayo Franklin Roosevelt.

Guro (2005) la retroalimentación y la motivación, un estudio sobre la posible aplicación de estrategias de retroalimentación del deporte.

Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). Comportamiento Organizacional. México: Cengage Learning Editores S.A.

Hellriegel, J (2009) Administración. Un enfoque basado en competencias. México: CENGAGE Learning, 11ª Edición

Keith (2014) Comportamiento Humano. 3a. Ed. Mc. Graw. Hill. México.

- Koontz H. y Wehrich H. (2004) Administración una perspectiva global.12aEdicion, McGraw-Hill Interamericana.
- Muñoz, C. (2011). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, N. (2007). Comportamiento humano en el trabajo (12 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Faya, M., & Faya, M. (2017). Gestión organizacional y calidad de servicio en la municipalidad de Motupe, 2017. tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 23 de julio de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21612/faya_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León, P. (2018). Calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional. Tesis de maestría, Escuela Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01 CUESTIONARIO

1. CUESTIONARIO CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Estimados clientes, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre el la Calidad de los servicios que se ofrece en la Clínica San Bartolomé de la ciudad de Huacho. Dicha encuesta es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

| LEYENDA | | |
|--------------|----|---|
| Siempre | S | 5 |
| Casi siempre | CS | 4 |
| A Veces | AV | 3 |
| Casi Nunca | CN | 2 |
| Nunca | N | 1 |

DATOS GENERALES

Sexo: (1) Femenino (2) Masculino

Edad:

Entre 18 años a 24 años ()

Entre 25 años a 31 años ()

Entre 32 años a 45 años ()

Más de 45 años ()

| N° | V1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|----|---|----|---|
| | DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles | S | CS | A | CN | N |
| 1 | 1. ¿Las instalaciones de la Clínica son cómodas para su atención? | | | | | |
| 2 | 2. ¿La clínica cuenta con equipos necesarios para ofrecer un buen servicio? | | | | | |
| 3 | 3. ¿Percibe que el personal cumple con sus funciones de manera adecuada? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | S | CS | A | CN | N |
| 4 | 4. ¿El personal de la clínica le brinda una atención rápida? | | | | | |
| 5 | 5. ¿El personal está siempre dispuesto a brindarle una información adecuada? | | | | | |
| 6 | 6. ¿Crees Usted que el personal de la clínica tiene la capacidad para resolver sus inquietudes en cuanto a su atención? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: Empatía | S | CS | A | CN | N |
| 7 | 7. ¿El personal toma en cuenta sus opiniones, sugerencias como cliente? | | | | | |
| 8 | 8. ¿El personal de la clínica, siempre tiene un trato amable y agradable hacia los clientes? | | | | | |
| 9 | 9. ¿La clínica cuenta con un horario adecuado a sus necesidades? | | | | | |

2. CUESTIONARIO RENDIMIENTO LABORAL

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer sus percepciones sobre el Rendimiento laboral en la Clínica san Bartolomé de la ciudad de Huacho y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

| LEYENDA | | |
|--------------|----|---|
| Siempre | S | 5 |
| Casi siempre | CS | 4 |
| A Veces | AV | 3 |
| Casi Nunca | CN | 2 |
| Nunca | N | 1 |

| | | V2: RENDIMIENTO LABORAL | | | | |
|--|--|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN 1: Motivation Laboral | | S | CS | AV | CN | N |
| 1 | 1. Ud. se encuentra satisfecho con el salario recibido de acuerdo al puesto que ocupa | | | | | |
| 2 | 2. Ud. Cuando realiza sus trabajos se sientes satisfecho con el rol que desempeña | | | | | |
| 3 | 3. Mantiene el entusiasmo en el transcurso del cumplimiento de tareas. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Desempeño Laboral | | S | CS | AV | CN | N |
| 4 | 4. Ud. considera que está alcanzando los objetivos y metas programados en su trabajo en el tiempo menos posible | | | | | |
| 5 | 5. Ud. considera que es una persona eficiente al momento desempeñar cada tarea. | | | | | |
| 6 | 6. Ud. Cree que las deficiencias son identificadas y tratadas a tiempo. | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Satisfaction Laboral | | S | CS | AV | CN | N |
| 7 | 7. La entidad dentro de sus competencias le brinda una adecuada seguridad laboral. | | | | | |
| 8 | 8. Dentro de sus competencias como trabajador, siente que sus funciones son las más adecuadas. | | | | | |
| 9 | 9. Usted dentro de su labor que desarrolla, demuestra sus habilidades y capacidades para la resolución de problemas. | | | | | |

ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CLINICA SAN BARTOLOME, DISTRITO DE HUACHO AÑO 2021”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|--|
| <p>Problema Principal ¿De qué manera la calidad de los servicios contribuye en el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho, 2021?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho, 2021? ¿De qué modo la capacidad de respuesta influye en el</p> | <p>Objetivo General Establecer de qué manera la calidad de los servicios contribuye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos Describir de qué manera los elementos tangibles contribuyen en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.</p> | <p>Hipótesis General La calidad de los servicios se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.</p> <p>Hipótesis Secundarias Los elementos tangibles se relacionan significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. La capacidad de respuesta se</p> | <p>Variable Independiente: CALIDAD DE LOS SERVICIOS Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura. - Equipamientos. - Funciones. <p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención. - Información. - Capacidad. <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión. - Amabilidad. | <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Transversal. Correlacional.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTUMENTO: Cuestionario</p> <p>POBLACIÓN: La población identificada es de 422,</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| <p>rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho, 2021? ¿De qué manera la empatía influye en el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé, Distrito de Huacho, 2021?</p> | <p>Establecer de qué modo la capacidad de respuesta contribuye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. Identificar de qué manera la empatía contribuye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.</p> | <p>relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021. La empatía se relaciona significativamente con el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Clínica San Bartolomé Distrito de Huacho, 2021.</p> | <p>- Accesibilidad.</p> <p>Variable Dependiente: RENDIMIENTO LABORAL</p> <p>Motivación laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salario. - Satisfacción. - Tareas. <p>Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metas / objetivos - Eficiencia. - Tiempo. <p>Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad. - Funciones. - Habilidad y capacidades | <p>entre usuarios y trabajadores de la Clínica San Bartolomé de la ciudad de Huacho año 2021</p> <p>MUESTRA: Consta de 248 entre usuarios y trabajadores administrativos la Clínica San Bartolomé de la ciudad de Huacho año 2021</p> <p>ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Estadística descriptiva de distribución de frecuencias.</p> |
|--|--|--|--|---|

ANEXO 03: DATOS GENERALES

Tabla
Características de la muestra

| | | f | % |
|--------|-------------------------|-----|-------|
| Genero | Masculino | 132 | 53.2% |
| | Femenino | 116 | 46.8% |
| Edad | Entre 18 años a 24 años | 50 | 20.2% |
| | Entre 25 años a 31 años | 44 | 17.7% |
| | Entre 32 años a 45 años | 55 | 22.2% |
| | Más de 45 años | 99 | 39.9% |

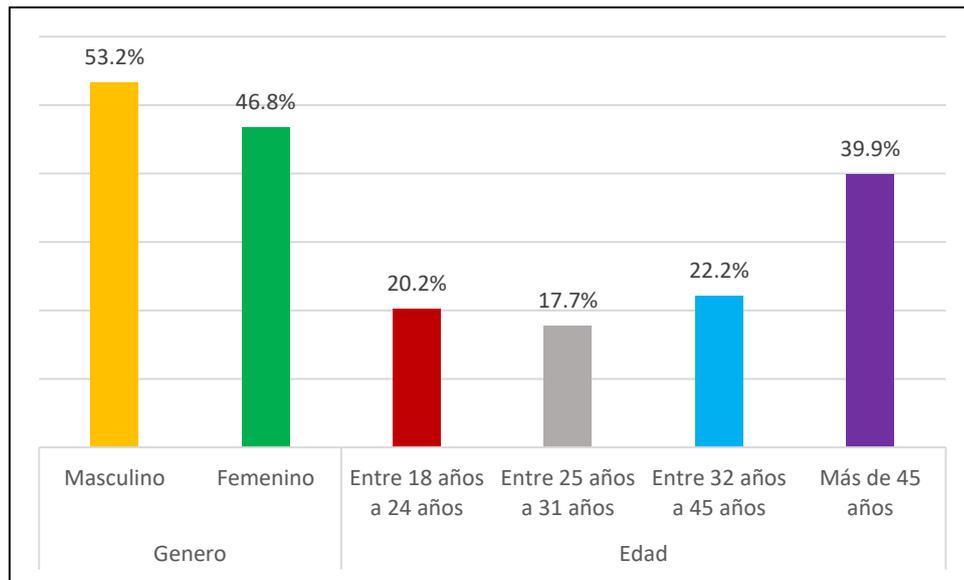


Figura. Características de la muestra

Se observa que de acuerdo al genero el 53.2% pertenece al masculino y el 46.8% pertenece al femenino. Basandose a la edad el 20.2% tendra entre 18 a 24 años, el 17.7% esta entre 25 a 31 años, el 22.2% tiene entre 32 a 45 años y el 39.9% tieme mas de 45 años.

VALIDACION Y CONFIABILIDAD

Validacion de la calidad de la calidad de servicios

La validez del Cuestionario se realiza con los resultados de la aplicación piloto con 38 trabajadores. Aplicando el KMO se predice si es probable que los datos consigan factores consistentes, puede variar entre 0 y 1 , más cerca de 1 indicará que es más recomendable hacer el uso del análisis factorial.(considerar como valido 0,757). Seguidamente el índice de la esfericidad de Bartlett's , mientras más pequeño (menor a 0,05) indica que hay una probabilidad de relaciones significativas entre las variables $p=0,000$.

Prueba de KMO y Bartlett

| | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | 0.757 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 156.156 |
| | gl | 36 |
| | Sig. | 0.000 |

Validacion de la calidad del rendimiento laboral

La validez del Cuestionario se realiza con los resultados de la aplicación piloto con 38 trabajadores. Aplicando el KMO se predice si es probable que los datos consigan factores consistentes, puede variar entre 0 y 1 , más cerca de 1 indicará que es más recomendable hacer el uso del análisis factorial.(considerar como valido 0,778). Seguidamente el índice de la esfericidad de Bartlett's , mientras más pequeño (menor a 0,05) indica que hay una probabilidad de relaciones significativas entre las variables $p=0,000$.

Prueba de KMO y Bartlett

| | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | 0.778 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 155.397 |
| | gl | 36 |
| | Sig. | 0.000 |

Confiabilidad de la calidad de los servicios

La confiabilidad del Cuestionario se realiza con los mismos resultados de la aplicación piloto para su evaluación se emplea el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

donde

K = número total de ítems que conforman la prueba,

$\sum Si^2$ = la sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems y

St^2 = la varianza total del instrumento, (Garret, 1976).

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, y un valor mayor a 0,8 indica que el cuestionario es confiable. El coeficiente alfa de Cronbach del test, calculado con el Spss 23 es 0,866, con el cual se concluye que el cuestionario es confiable.

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.866 | 9 |

Confiabilidad del rendimiento laboral

La confiabilidad del Cuestionario se realiza con los mismos resultados de la aplicación piloto para su evaluación se emplea el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

donde

K = número total de ítems que conforman la prueba,

$\sum Si^2$ = la sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems y

St^2 = la varianza total del instrumento, (Garret, 1976).

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, y un valor mayor a 0,8 indica que el cuestionario

es confiable. El coeficiente alfa de Cronbach del test, calculado con el Spss 23 es 0,875, con el cual se concluye que el cuestionario es confiable.

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.875 | 9 |

ANEXO D BASE DE DATOS

| Genero | Edad | CALIDAD DE LOS SERVICIOS | Elementos Tangibles | p1 | p2 | p3 | Capacidad de respuesta | p4 | p5 | p6 | Empatía | p7 | p8 | p9 |
|--------|------|--------------------------|---------------------|----|----|----|------------------------|----|----|----|---------|----|----|----|
| 1 | 3 | 30 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 5 | 3 | 2 | 10 | 1 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 24 | 8 | 3 | 2 | 3 | 7 | 2 | 1 | 4 | 9 | 4 | 4 | 1 |
| 1 | 4 | 29 | 6 | 1 | 4 | 1 | 9 | 4 | 3 | 2 | 14 | 4 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 24 | 8 | 2 | 1 | 5 | 13 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 19 | 7 | 1 | 2 | 4 | 7 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 |
| 1 | 3 | 33 | 9 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 28 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 2 | 3 | 31 | 8 | 3 | 1 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 10 | 3 | 2 | 5 |
| 1 | 4 | 24 | 8 | 4 | 1 | 3 | 9 | 4 | 4 | 1 | 7 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 4 | 29 | 9 | 1 | 5 | 3 | 8 | 3 | 4 | 1 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 25 | 11 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 11 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 19 | 5 | 1 | 3 | 1 | 9 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 4 | 30 | 11 | 2 | 4 | 5 | 8 | 2 | 2 | 4 | 11 | 5 | 4 | 2 |
| 2 | 1 | 25 | 7 | 4 | 2 | 1 | 9 | 3 | 4 | 2 | 9 | 3 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 34 | 10 | 5 | 4 | 1 | 12 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 2 | 1 | 23 | 6 | 2 | 1 | 3 | 11 | 5 | 4 | 2 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 1 | 4 | 27 | 7 | 1 | 5 | 1 | 9 | 2 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 30 | 6 | 4 | 1 | 1 | 11 | 2 | 4 | 5 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 1 | 2 | 26 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 5 | 2 | 1 | 10 | 4 | 2 | 4 |
| 1 | 3 | 27 | 8 | 2 | 2 | 4 | 12 | 5 | 2 | 5 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 1 | 4 | 31 | 7 | 1 | 4 | 2 | 12 | 4 | 3 | 5 | 12 | 5 | 2 | 5 |
| 2 | 2 | 32 | 7 | 4 | 1 | 2 | 12 | 3 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 25 | 7 | 5 | 1 | 1 | 12 | 5 | 5 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 |
| 1 | 4 | 32 | 13 | 5 | 3 | 5 | 9 | 2 | 5 | 2 | 10 | 5 | 1 | 4 |
| 2 | 1 | 24 | 10 | 4 | 1 | 5 | 9 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 4 | 29 | 14 | 4 | 5 | 5 | 8 | 4 | 1 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 18 | 5 | 2 | 1 | 2 | 8 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 3 | 27 | 7 | 5 | 1 | 1 | 10 | 1 | 5 | 4 | 10 | 5 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 22 | 9 | 2 | 4 | 3 | 8 | 5 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 1 | 3 | 28 | 7 | 1 | 3 | 3 | 12 | 2 | 5 | 5 | 9 | 3 | 2 | 4 |
| 1 | 4 | 29 | 8 | 1 | 5 | 2 | 12 | 2 | 5 | 5 | 9 | 3 | 1 | 5 |
| 2 | 2 | 28 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 11 | 3 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 26 | 10 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 12 | 2 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 31 | 8 | 5 | 1 | 2 | 11 | 5 | 3 | 3 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 1 | 4 | 27 | 5 | 1 | 3 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 8 | 5 | 2 | 1 |
| 2 | 4 | 27 | 10 | 5 | 4 | 1 | 12 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 3 | 28 | 9 | 2 | 4 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 10 | 5 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 23 | 8 | 4 | 2 | 2 | 9 | 3 | 5 | 1 | 6 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 4 | 30 | 12 | 5 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 1 | 11 | 5 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 1 | 4 | 24 | 9 | 2 | 5 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 4 | 2 |
| 1 | 2 | 28 | 13 | 4 | 4 | 5 | 7 | 3 | 1 | 3 | 8 | 2 | 5 | 1 |
| 2 | 3 | 27 | 12 | 4 | 4 | 4 | 6 | 1 | 2 | 3 | 9 | 5 | 1 | 3 |
| 2 | 3 | 30 | 10 | 3 | 3 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 | 8 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 3 | 29 | 8 | 5 | 2 | 1 | 9 | 3 | 4 | 2 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 2 | 23 | 10 | 4 | 3 | 3 | 6 | 1 | 2 | 3 | 7 | 4 | 2 | 1 |
| 1 | 4 | 28 | 12 | 2 | 5 | 5 | 9 | 2 | 5 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 4 | 20 | 8 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 9 | 3 | 1 | 5 |
| 1 | 4 | 26 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 26 | 8 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 9 | 4 | 4 | 1 |
| 2 | 3 | 25 | 12 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 9 | 4 | 1 | 4 |
| 1 | 1 | 30 | 11 | 5 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 8 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 4 | 18 | 5 | 2 | 1 | 2 | 8 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 25 | 7 | 4 | 2 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 |
| 1 | 3 | 25 | 6 | 4 | 1 | 1 | 11 | 4 | 2 | 5 | 8 | 3 | 1 | 4 |
| 2 | 3 | 30 | 10 | 4 | 1 | 5 | 12 | 5 | 5 | 2 | 8 | 5 | 2 | 1 |
| 1 | 4 | 22 | 8 | 5 | 2 | 1 | 7 | 2 | 4 | 1 | 7 | 4 | 1 | 2 |
| 1 | 4 | 32 | 11 | 5 | 4 | 2 | 10 | 1 | 4 | 5 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 3 | 32 | 12 | 5 | 3 | 4 | 11 | 5 | 1 | 5 | 9 | 4 | 3 | 2 |
| 1 | 3 | 19 | 6 | 4 | 1 | 1 | 8 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 1 | 4 | 21 | 4 | 2 | 1 | 1 | 10 | 4 | 4 | 2 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 30 | 9 | 1 | 4 | 4 | 13 | 5 | 3 | 5 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 1 | 4 | 22 | 7 | 3 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 5 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 23 | 7 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 2 | 4 | 29 | 10 | 3 | 2 | 5 | 10 | 4 | 4 | 2 | 9 | 5 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 19 | 5 | 1 | 1 | 3 | 9 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 21 | 5 | 1 | 1 | 3 | 11 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 28 | 7 | 5 | 1 | 1 | 10 | 3 | 2 | 5 | 11 | 2 | 4 | 5 |
| 1 | 3 | 31 | 12 | 5 | 4 | 3 | 8 | 3 | 1 | 4 | 11 | 4 | 5 | 2 |
| 1 | 3 | 32 | 10 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 5 | 10 | 4 | 1 | 5 |
| 2 | 4 | 25 | 12 | 2 | 5 | 5 | 7 | 2 | 1 | 4 | 6 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 4 | 26 | 7 | 1 | 3 | 3 | 11 | 5 | 4 | 2 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 2 | 2 | 31 | 12 | 5 | 2 | 5 | 10 | 1 | 5 | 4 | 9 | 3 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 32 | 11 | 2 | 5 | 4 | 9 | 4 | 3 | 2 | 12 | 4 | 3 | 5 |
| 1 | 1 | 38 | 11 | 2 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 1 | 4 | 30 | 12 | 2 | 5 | 5 | 7 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 5 | 4 |
| 1 | 4 | 20 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 2 | 1 | 20 | 6 | 1 | 4 | 1 | 9 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 31 | 9 | 1 | 5 | 3 | 11 | 4 | 5 | 2 | 11 | 5 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 31 | 8 | 2 | 1 | 5 | 12 | 5 | 4 | 3 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 28 | 9 | 5 | 2 | 2 | 11 | 2 | 5 | 4 | 8 | 4 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 34 | 6 | 2 | 1 | 3 | 13 | 5 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 24 | 8 | 2 | 3 | 3 | 9 | 1 | 4 | 4 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 25 | 11 | 5 | 3 | 3 | 7 | 3 | 3 | 1 | 7 | 3 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 2 | 4 | 23 | 10 | 3 | 4 | 3 | 7 | 1 | 4 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 28 | 11 | 1 | 5 | 5 | 10 | 3 | 4 | 3 | 7 | 2 | 1 | 4 |
| 1 | 4 | 28 | 8 | 2 | 4 | 2 | 12 | 4 | 5 | 3 | 8 | 2 | 1 | 5 |
| 2 | 4 | 37 | 14 | 5 | 4 | 5 | 11 | 2 | 5 | 4 | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 33 | 9 | 1 | 5 | 3 | 13 | 5 | 5 | 3 | 11 | 2 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 19 | 6 | 4 | 1 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 23 | 5 | 1 | 1 | 3 | 9 | 2 | 4 | 3 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 1 | 4 | 28 | 8 | 1 | 5 | 2 | 8 | 4 | 1 | 3 | 12 | 5 | 5 | 2 |
| 1 | 3 | 25 | 6 | 1 | 3 | 2 | 11 | 5 | 5 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 |
| 1 | 4 | 29 | 13 | 5 | 5 | 3 | 10 | 3 | 2 | 5 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 31 | 12 | 3 | 5 | 4 | 12 | 5 | 5 | 2 | 7 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 28 | 7 | 2 | 1 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 8 | 1 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 21 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 4 | 27 | 9 | 5 | 1 | 3 | 8 | 4 | 1 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 25 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 1 | 3 | 3 | 11 | 5 | 1 | 5 |
| 2 | 3 | 36 | 10 | 2 | 3 | 5 | 11 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 26 | 6 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 1 | 4 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 29 | 9 | 4 | 4 | 1 | 9 | 5 | 2 | 2 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 29 | 11 | 5 | 4 | 2 | 11 | 5 | 2 | 4 | 7 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 29 | 12 | 4 | 4 | 4 | 8 | 1 | 3 | 4 | 9 | 5 | 1 | 3 |
| 1 | 3 | 28 | 5 | 2 | 1 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 3 | 27 | 7 | 1 | 3 | 3 | 9 | 3 | 4 | 2 | 11 | 4 | 5 | 2 |
| 2 | 3 | 27 | 7 | 3 | 3 | 1 | 10 | 4 | 5 | 1 | 10 | 4 | 2 | 4 |
| 1 | 4 | 27 | 9 | 3 | 4 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 5 | 4 |
| 1 | 4 | 31 | 12 | 5 | 5 | 2 | 8 | 3 | 4 | 1 | 11 | 5 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 27 | 11 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 24 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 | 2 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 |
| 1 | 2 | 30 | 12 | 3 | 4 | 5 | 10 | 5 | 2 | 3 | 8 | 2 | 5 | 1 |
| 2 | 1 | 23 | 6 | 3 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 4 | 10 | 5 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 31 | 8 | 3 | 4 | 1 | 14 | 4 | 5 | 5 | 9 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 4 | 26 | 11 | 3 | 4 | 4 | 9 | 4 | 3 | 2 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 1 | 3 | 29 | 12 | 4 | 5 | 3 | 9 | 4 | 1 | 4 | 8 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 15 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 26 | 4 | 2 | 1 | 1 | 10 | 5 | 3 | 2 | 12 | 5 | 2 | 5 |
| 2 | 3 | 29 | 11 | 1 | 5 | 5 | 11 | 5 | 5 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | 4 | 28 | 13 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 4 | 30 | 9 | 4 | 3 | 2 | 8 | 2 | 1 | 5 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 1 | 3 | 30 | 11 | 4 | 2 | 5 | 9 | 3 | 5 | 1 | 10 | 2 | 5 | 3 |
| 2 | 2 | 26 | 13 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 | 4 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 28 | 11 | 4 | 2 | 5 | 6 | 4 | 1 | 1 | 11 | 4 | 5 | 2 |
| 2 | 4 | 23 | 7 | 4 | 1 | 2 | 10 | 3 | 2 | 5 | 6 | 1 | 4 | 1 |
| 2 | 3 | 31 | 13 | 5 | 5 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 11 | 5 | 2 | 4 |
| 2 | 3 | 32 | 13 | 3 | 5 | 5 | 10 | 4 | 4 | 2 | 9 | 3 | 1 | 5 |
| 2 | 4 | 25 | 7 | 1 | 4 | 2 | 10 | 2 | 4 | 4 | 8 | 2 | 5 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 1 | 4 | 25 | 6 | 1 | 4 | 1 | 9 | 3 | 2 | 4 | 10 | 5 | 1 | 4 |
| 1 | 3 | 32 | 10 | 5 | 4 | 1 | 11 | 1 | 5 | 5 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 37 | 11 | 3 | 3 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 30 | 11 | 2 | 5 | 4 | 12 | 3 | 4 | 5 | 7 | 4 | 1 | 2 |
| 1 | 3 | 22 | 12 | 5 | 2 | 5 | 6 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 26 | 7 | 3 | 1 | 3 | 6 | 2 | 1 | 3 | 13 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | 27 | 5 | 2 | 2 | 1 | 13 | 5 | 5 | 3 | 9 | 2 | 4 | 3 |
| 1 | 1 | 33 | 10 | 1 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 9 | 4 | 1 | 4 |
| 2 | 4 | 26 | 7 | 1 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 1 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 1 | 4 | 24 | 7 | 1 | 5 | 1 | 11 | 2 | 4 | 5 | 6 | 1 | 4 | 1 |
| 2 | 4 | 26 | 11 | 3 | 5 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 6 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 3 | 30 | 9 | 3 | 3 | 3 | 8 | 1 | 2 | 5 | 13 | 3 | 5 | 5 |
| 1 | 3 | 25 | 9 | 5 | 2 | 2 | 9 | 1 | 5 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 25 | 11 | 4 | 5 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 8 | 5 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 22 | 9 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 8 | 4 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 25 | 11 | 2 | 4 | 5 | 8 | 3 | 1 | 4 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 1 | 3 | 20 | 4 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 4 | 1 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 1 | 4 | 25 | 6 | 2 | 1 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 13 | 5 | 5 | 3 |
| 1 | 2 | 28 | 9 | 5 | 2 | 2 | 9 | 3 | 4 | 2 | 10 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 4 | 22 | 9 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 8 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 28 | 8 | 3 | 4 | 1 | 11 | 2 | 4 | 5 | 9 | 4 | 1 | 4 |
| 1 | 2 | 25 | 11 | 1 | 5 | 5 | 8 | 3 | 2 | 3 | 6 | 1 | 1 | 4 |
| 1 | 4 | 21 | 6 | 2 | 1 | 3 | 7 | 1 | 4 | 2 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 1 | 2 | 14 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 31 | 7 | 3 | 3 | 1 | 10 | 1 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 32 | 10 | 5 | 2 | 3 | 12 | 3 | 4 | 5 | 10 | 5 | 1 | 4 |
| 2 | 4 | 28 | 11 | 4 | 3 | 4 | 9 | 3 | 3 | 3 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 1 | 2 | 25 | 9 | 1 | 3 | 5 | 6 | 4 | 1 | 1 | 10 | 1 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 24 | 5 | 2 | 1 | 2 | 12 | 3 | 4 | 5 | 7 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 4 | 27 | 11 | 5 | 1 | 5 | 8 | 4 | 2 | 2 | 8 | 4 | 2 | 2 |
| 1 | 4 | 24 | 10 | 3 | 2 | 5 | 7 | 1 | 5 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 1 | 1 | 23 | 7 | 1 | 2 | 4 | 7 | 1 | 4 | 2 | 9 | 2 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 33 | 14 | 4 | 5 | 5 | 9 | 2 | 3 | 4 | 10 | 1 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 25 | 13 | 5 | 3 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 6 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 4 | 24 | 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 9 | 3 | 4 | 2 |
| 1 | 2 | 32 | 11 | 5 | 2 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 34 | 9 | 3 | 2 | 4 | 11 | 5 | 3 | 3 | 14 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 24 | 7 | 1 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 24 | 10 | 5 | 4 | 1 | 7 | 1 | 2 | 4 | 7 | 4 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 27 | 8 | 4 | 1 | 3 | 10 | 4 | 2 | 4 | 9 | 4 | 3 | 2 |
| 1 | 4 | 26 | 9 | 1 | 4 | 4 | 8 | 4 | 2 | 2 | 9 | 4 | 4 | 1 |
| 1 | 2 | 23 | 11 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 7 | 4 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 29 | 9 | 5 | 3 | 1 | 8 | 4 | 1 | 3 | 12 | 5 | 5 | 2 |
| 2 | 4 | 28 | 7 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 | 10 | 2 | 5 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 1 | 3 | 24 | 7 | 1 | 5 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 11 | 5 | 4 | 2 |
| 1 | 4 | 29 | 8 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 4 | 2 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 1 | 3 | 22 | 8 | 3 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 1 | 5 |
| 2 | 4 | 23 | 8 | 4 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 5 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 1 | 4 | 23 | 4 | 1 | 1 | 2 | 11 | 4 | 2 | 5 | 8 | 1 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 29 | 10 | 5 | 3 | 2 | 8 | 2 | 5 | 1 | 11 | 4 | 5 | 2 |
| 1 | 4 | 29 | 9 | 5 | 1 | 3 | 11 | 4 | 5 | 2 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 1 | 4 | 36 | 12 | 5 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 4 | 22 | 11 | 5 | 1 | 5 | 7 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 18 | 8 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 3 | 26 | 8 | 3 | 3 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 1 | 1 | 28 | 11 | 4 | 2 | 5 | 8 | 1 | 2 | 5 | 9 | 2 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 35 | 10 | 4 | 1 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 11 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 4 | 30 | 6 | 1 | 2 | 3 | 13 | 4 | 4 | 5 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 1 | 1 | 28 | 8 | 1 | 5 | 2 | 9 | 3 | 5 | 1 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 1 | 4 | 23 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | 3 | 26 | 11 | 4 | 4 | 3 | 8 | 5 | 2 | 1 | 7 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 26 | 12 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 1 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 25 | 8 | 4 | 1 | 3 | 6 | 3 | 1 | 2 | 11 | 2 | 4 | 5 |
| 1 | 3 | 26 | 8 | 4 | 3 | 1 | 8 | 2 | 3 | 3 | 10 | 5 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 26 | 11 | 5 | 5 | 1 | 8 | 5 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 31 | 11 | 3 | 4 | 4 | 10 | 5 | 2 | 3 | 10 | 5 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 30 | 9 | 3 | 4 | 2 | 12 | 5 | 3 | 4 | 9 | 3 | 4 | 2 |
| 2 | 1 | 33 | 11 | 5 | 3 | 3 | 12 | 5 | 5 | 2 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| 1 | 3 | 28 | 8 | 4 | 2 | 2 | 13 | 5 | 5 | 3 | 7 | 1 | 4 | 2 |
| 1 | 3 | 24 | 9 | 4 | 1 | 4 | 7 | 3 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 4 |
| 1 | 4 | 26 | 10 | 1 | 4 | 5 | 9 | 3 | 1 | 5 | 7 | 4 | 2 | 1 |
| 2 | 4 | 27 | 8 | 2 | 1 | 5 | 6 | 3 | 1 | 2 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 27 | 9 | 1 | 4 | 4 | 10 | 3 | 5 | 2 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 2 | 4 | 15 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 3 | 31 | 9 | 2 | 2 | 5 | 12 | 5 | 2 | 5 | 10 | 4 | 2 | 4 |
| 1 | 4 | 25 | 8 | 2 | 4 | 2 | 9 | 5 | 2 | 2 | 8 | 5 | 1 | 2 |
| 2 | 4 | 27 | 9 | 4 | 1 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 7 | 2 | 1 | 4 |
| 2 | 4 | 25 | 9 | 3 | 5 | 1 | 9 | 4 | 4 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 29 | 9 | 5 | 2 | 2 | 11 | 5 | 5 | 1 | 9 | 5 | 3 | 1 |
| 1 | 2 | 36 | 13 | 5 | 5 | 3 | 11 | 5 | 3 | 3 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 31 | 12 | 5 | 2 | 5 | 9 | 2 | 5 | 2 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| 2 | 2 | 28 | 8 | 1 | 4 | 3 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 32 | 13 | 5 | 5 | 3 | 10 | 5 | 3 | 2 | 9 | 5 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 31 | 12 | 5 | 4 | 3 | 9 | 5 | 3 | 1 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 1 | 3 | 25 | 8 | 3 | 1 | 4 | 7 | 1 | 1 | 5 | 10 | 1 | 5 | 4 |
| 1 | 4 | 24 | 9 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 4 | 24 | 7 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 23 | 8 | 1 | 4 | 3 | 6 | 3 | 2 | 1 | 9 | 4 | 1 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 2 | 1 | 29 | 7 | 1 | 2 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 9 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 4 | 21 | 9 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| 1 | 4 | 33 | 12 | 5 | 2 | 5 | 7 | 1 | 1 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 33 | 12 | 4 | 3 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 8 | 2 | 5 | 1 |
| 2 | 1 | 30 | 12 | 5 | 3 | 4 | 8 | 3 | 4 | 1 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 1 | 2 | 36 | 13 | 3 | 5 | 5 | 11 | 1 | 5 | 5 | 12 | 4 | 3 | 5 |
| 2 | 1 | 33 | 12 | 5 | 4 | 3 | 11 | 2 | 4 | 5 | 10 | 2 | 5 | 3 |
| 1 | 1 | 27 | 9 | 1 | 4 | 4 | 10 | 1 | 5 | 4 | 8 | 2 | 4 | 2 |
| 2 | 3 | 28 | 7 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 11 | 2 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 26 | 7 | 2 | 3 | 2 | 8 | 4 | 1 | 3 | 11 | 5 | 4 | 2 |
| 2 | 1 | 30 | 11 | 5 | 5 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 25 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 | 4 | 3 | 2 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 2 | 1 | 27 | 7 | 1 | 1 | 5 | 9 | 4 | 4 | 1 | 11 | 5 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 24 | 11 | 1 | 5 | 5 | 8 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 31 | 11 | 4 | 5 | 2 | 11 | 4 | 5 | 2 | 9 | 2 | 4 | 3 |
| 1 | 1 | 31 | 9 | 2 | 4 | 3 | 12 | 4 | 3 | 5 | 10 | 4 | 2 | 4 |
| 1 | 2 | 29 | 11 | 3 | 4 | 4 | 10 | 5 | 1 | 4 | 8 | 1 | 5 | 2 |
| 1 | 3 | 24 | 5 | 1 | 1 | 3 | 9 | 3 | 2 | 4 | 10 | 5 | 3 | 2 |
| 2 | 4 | 37 | 12 | 5 | 5 | 2 | 11 | 5 | 3 | 3 | 14 | 4 | 5 | 5 |
| 1 | 4 | 28 | 10 | 3 | 5 | 2 | 8 | 2 | 5 | 1 | 10 | 4 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 32 | 8 | 3 | 4 | 1 | 14 | 5 | 4 | 5 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| 1 | 4 | 31 | 11 | 5 | 3 | 3 | 6 | 1 | 1 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 32 | 12 | 5 | 5 | 2 | 8 | 4 | 1 | 3 | 12 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 29 | 8 | 2 | 5 | 1 | 7 | 2 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 |
| 1 | 1 | 27 | 11 | 3 | 5 | 3 | 6 | 3 | 2 | 1 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 2 | 3 | 30 | 7 | 4 | 2 | 1 | 13 | 5 | 5 | 3 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 2 | 4 | 36 | 11 | 4 | 5 | 2 | 13 | 5 | 5 | 3 | 12 | 5 | 4 | 3 |
| 1 | 2 | 18 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 21 | 6 | 1 | 1 | 4 | 6 | 1 | 3 | 2 | 9 | 1 | 5 | 3 |
| 1 | 4 | 24 | 4 | 1 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 1 | 33 | 11 | 4 | 5 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 |
| 1 | 3 | 24 | 6 | 3 | 2 | 1 | 12 | 4 | 3 | 5 | 6 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 25 | 5 | 1 | 3 | 1 | 9 | 5 | 1 | 3 | 11 | 2 | 5 | 4 |

| RENDIMIENTO LABORAL | Motivation Laboral | a1 | a2 | a3 | Desempeño Laboral | a4 | a5 | a6 | Satisfaction Laboral | a7 | a8 | a9 |
|----------------------------|---------------------------|----|----|----|--------------------------|----|----|----|-----------------------------|----|----|----|
| 29 | 10 | 4 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 2 | 10 | 1 | 4 | 5 |
| 21 | 5 | 1 | 1 | 3 | 7 | 2 | 1 | 4 | 9 | 4 | 4 | 1 |
| 29 | 6 | 1 | 4 | 1 | 9 | 4 | 3 | 2 | 14 | 4 | 5 | 5 |
| 22 | 8 | 2 | 1 | 5 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 6 | 1 | 1 | 4 | 7 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 |
| 30 | 7 | 1 | 3 | 3 | 10 | 2 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 28 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 29 | 6 | 1 | 1 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 5 |
| 26 | 8 | 4 | 1 | 3 | 9 | 4 | 4 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 9 | 1 | 5 | 3 | 8 | 3 | 4 | 1 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 25 | 11 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 11 | 3 | 4 | 4 |
| 21 | 5 | 1 | 3 | 1 | 9 | 2 | 3 | 4 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 31 | 11 | 2 | 4 | 5 | 8 | 2 | 2 | 4 | 12 | 5 | 4 | 3 |
| 25 | 6 | 4 | 1 | 1 | 9 | 3 | 4 | 2 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 10 | 5 | 4 | 1 | 11 | 4 | 4 | 3 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 22 | 6 | 2 | 1 | 3 | 10 | 4 | 4 | 2 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 27 | 7 | 1 | 5 | 1 | 9 | 2 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 30 | 6 | 4 | 1 | 1 | 11 | 2 | 4 | 5 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 26 | 8 | 2 | 3 | 3 | 7 | 4 | 2 | 1 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| 25 | 7 | 2 | 1 | 4 | 11 | 4 | 2 | 5 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 32 | 7 | 1 | 4 | 2 | 12 | 4 | 3 | 5 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 32 | 7 | 4 | 1 | 2 | 12 | 3 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 24 | 7 | 5 | 1 | 1 | 10 | 4 | 4 | 2 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 31 | 13 | 5 | 3 | 5 | 8 | 2 | 4 | 2 | 10 | 5 | 1 | 4 |
| 26 | 10 | 4 | 1 | 5 | 9 | 2 | 2 | 5 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 31 | 14 | 4 | 5 | 5 | 8 | 4 | 1 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 5 | 2 | 1 | 2 | 8 | 4 | 1 | 3 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 27 | 7 | 5 | 1 | 1 | 9 | 1 | 4 | 4 | 11 | 5 | 3 | 3 |
| 21 | 9 | 2 | 4 | 3 | 7 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 28 | 7 | 1 | 3 | 3 | 11 | 2 | 4 | 5 | 10 | 3 | 3 | 4 |
| 28 | 8 | 1 | 5 | 2 | 11 | 2 | 4 | 5 | 9 | 3 | 1 | 5 |
| 28 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 11 | 3 | 4 | 4 |
| 27 | 10 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 13 | 3 | 5 | 5 |
| 30 | 8 | 5 | 1 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 26 | 5 | 1 | 3 | 1 | 12 | 4 | 4 | 4 | 9 | 5 | 3 | 1 |
| 29 | 10 | 5 | 4 | 1 | 12 | 4 | 3 | 5 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 28 | 9 | 2 | 4 | 3 | 8 | 2 | 4 | 2 | 11 | 5 | 3 | 3 |
| 22 | 7 | 4 | 1 | 2 | 8 | 3 | 4 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 30 | 12 | 5 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 1 | 11 | 5 | 1 | 5 |
| 26 | 9 | 2 | 5 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 13 | 4 | 4 | 5 | 7 | 3 | 1 | 3 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 27 | 12 | 4 | 4 | 4 | 6 | 1 | 2 | 3 | 9 | 5 | 1 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 29 | 8 | 1 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 |
| 28 | 7 | 5 | 1 | 1 | 9 | 3 | 4 | 2 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 24 | 10 | 4 | 3 | 3 | 6 | 1 | 2 | 3 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 29 | 12 | 2 | 5 | 5 | 8 | 2 | 4 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 8 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 9 | 3 | 1 | 5 |
| 25 | 6 | 2 | 1 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 22 | 5 | 1 | 1 | 3 | 8 | 2 | 4 | 2 | 9 | 4 | 4 | 1 |
| 25 | 12 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 9 | 4 | 1 | 4 |
| 32 | 11 | 5 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 5 | 2 | 1 | 2 | 7 | 4 | 2 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 24 | 6 | 4 | 1 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 |
| 25 | 6 | 4 | 1 | 1 | 11 | 4 | 2 | 5 | 8 | 3 | 1 | 4 |
| 29 | 10 | 4 | 1 | 5 | 10 | 4 | 4 | 2 | 9 | 5 | 3 | 1 |
| 22 | 7 | 5 | 1 | 1 | 7 | 2 | 4 | 1 | 8 | 4 | 1 | 3 |
| 32 | 11 | 5 | 4 | 2 | 10 | 1 | 4 | 5 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 32 | 12 | 5 | 3 | 4 | 10 | 4 | 1 | 5 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 6 | 4 | 1 | 1 | 7 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 21 | 4 | 2 | 1 | 1 | 10 | 4 | 4 | 2 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| 29 | 9 | 1 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 5 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 19 | 4 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 5 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| 22 | 6 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 28 | 7 | 1 | 1 | 5 | 10 | 4 | 4 | 2 | 11 | 5 | 3 | 3 |
| 20 | 5 | 1 | 1 | 3 | 8 | 4 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 22 | 5 | 1 | 1 | 3 | 10 | 2 | 4 | 4 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 29 | 7 | 5 | 1 | 1 | 10 | 3 | 2 | 5 | 12 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | 12 | 5 | 4 | 3 | 8 | 3 | 1 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 32 | 10 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 5 | 10 | 4 | 1 | 5 |
| 26 | 12 | 2 | 5 | 5 | 7 | 2 | 1 | 4 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 25 | 7 | 1 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 2 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 30 | 11 | 5 | 1 | 5 | 9 | 1 | 4 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 11 | 2 | 5 | 4 | 9 | 4 | 3 | 2 | 12 | 4 | 3 | 5 |
| 37 | 11 | 2 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 31 | 12 | 2 | 5 | 5 | 7 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 18 | 7 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 21 | 6 | 1 | 4 | 1 | 8 | 3 | 4 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 31 | 9 | 1 | 5 | 3 | 10 | 4 | 4 | 2 | 12 | 5 | 4 | 3 |
| 30 | 8 | 2 | 1 | 5 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 28 | 8 | 5 | 1 | 2 | 10 | 2 | 4 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 33 | 6 | 2 | 1 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 8 | 2 | 3 | 3 | 9 | 1 | 4 | 4 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| 27 | 11 | 5 | 3 | 3 | 7 | 3 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 8 | 1 | 4 | 3 | 7 | 1 | 4 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 11 | 1 | 5 | 5 | 10 | 3 | 4 | 3 | 8 | 3 | 1 | 4 |
| 28 | 8 | 2 | 4 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 9 | 3 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 36 | 14 | 5 | 4 | 5 | 10 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 32 | 9 | 1 | 5 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 12 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | 6 | 4 | 1 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 23 | 5 | 1 | 1 | 3 | 9 | 2 | 4 | 3 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 29 | 8 | 1 | 5 | 2 | 8 | 4 | 1 | 3 | 13 | 5 | 5 | 3 |
| 24 | 6 | 1 | 3 | 2 | 9 | 4 | 4 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 13 | 5 | 5 | 3 | 10 | 3 | 2 | 5 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 27 | 10 | 1 | 5 | 4 | 10 | 4 | 4 | 2 | 7 | 1 | 5 | 1 |
| 27 | 7 | 2 | 1 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 8 | 1 | 4 | 3 |
| 20 | 5 | 1 | 1 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 27 | 9 | 5 | 1 | 3 | 8 | 4 | 1 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 25 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 1 | 3 | 3 | 11 | 5 | 1 | 5 |
| 36 | 10 | 2 | 3 | 5 | 11 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 4 | 1 | 1 | 2 | 8 | 3 | 1 | 4 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 28 | 9 | 4 | 4 | 1 | 8 | 4 | 2 | 2 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| 30 | 11 | 5 | 4 | 2 | 10 | 4 | 2 | 4 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 12 | 4 | 4 | 4 | 8 | 1 | 3 | 4 | 9 | 5 | 1 | 3 |
| 28 | 5 | 2 | 1 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 28 | 7 | 1 | 3 | 3 | 9 | 3 | 4 | 2 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 25 | 5 | 1 | 3 | 1 | 9 | 4 | 4 | 1 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| 26 | 7 | 1 | 4 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 32 | 12 | 5 | 5 | 2 | 8 | 3 | 4 | 1 | 12 | 5 | 4 | 3 |
| 25 | 9 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 24 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 | 2 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 |
| 28 | 10 | 1 | 4 | 5 | 9 | 4 | 2 | 3 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 21 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 4 | 11 | 5 | 3 | 3 |
| 29 | 6 | 1 | 4 | 1 | 13 | 4 | 4 | 5 | 10 | 3 | 3 | 4 |
| 24 | 9 | 1 | 4 | 4 | 9 | 4 | 3 | 2 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 31 | 12 | 4 | 5 | 3 | 9 | 4 | 1 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 26 | 4 | 2 | 1 | 1 | 9 | 4 | 3 | 2 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 27 | 11 | 1 | 5 | 5 | 9 | 4 | 4 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 28 | 13 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 30 | 9 | 4 | 3 | 2 | 8 | 2 | 1 | 5 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 29 | 10 | 4 | 1 | 5 | 8 | 3 | 4 | 1 | 11 | 3 | 5 | 3 |
| 27 | 13 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 28 | 10 | 4 | 1 | 5 | 6 | 4 | 1 | 1 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 23 | 7 | 4 | 1 | 2 | 10 | 3 | 2 | 5 | 6 | 1 | 4 | 1 |
| 32 | 13 | 5 | 5 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 30 | 11 | 1 | 5 | 5 | 10 | 4 | 4 | 2 | 9 | 3 | 1 | 5 |
| 26 | 7 | 1 | 4 | 2 | 10 | 2 | 4 | 4 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 25 | 6 | 1 | 4 | 1 | 9 | 3 | 2 | 4 | 10 | 5 | 1 | 4 |
| 31 | 10 | 5 | 4 | 1 | 10 | 1 | 4 | 5 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 34 | 9 | 1 | 3 | 5 | 12 | 4 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 31 | 11 | 2 | 5 | 4 | 12 | 3 | 4 | 5 | 8 | 4 | 1 | 3 |
| 22 | 11 | 5 | 1 | 5 | 6 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 |
| 24 | 5 | 1 | 1 | 3 | 6 | 2 | 1 | 3 | 13 | 4 | 4 | 5 |
| 25 | 4 | 2 | 1 | 1 | 11 | 4 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 31 | 10 | 1 | 4 | 5 | 12 | 4 | 4 | 4 | 9 | 4 | 1 | 4 |
| 26 | 7 | 1 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 1 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 24 | 7 | 1 | 5 | 1 | 11 | 2 | 4 | 5 | 6 | 1 | 4 | 1 |
| 25 | 9 | 1 | 5 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 28 | 7 | 1 | 3 | 3 | 8 | 1 | 2 | 5 | 13 | 3 | 5 | 5 |
| 25 | 8 | 5 | 1 | 2 | 8 | 1 | 4 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 11 | 4 | 5 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 9 | 5 | 1 | 3 |
| 24 | 9 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 25 | 11 | 2 | 4 | 5 | 8 | 3 | 1 | 4 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 19 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 4 | 1 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 25 | 6 | 2 | 1 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 13 | 5 | 5 | 3 |
| 28 | 8 | 5 | 1 | 2 | 9 | 3 | 4 | 2 | 11 | 3 | 5 | 3 |
| 23 | 9 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 6 | 1 | 4 | 1 | 11 | 2 | 4 | 5 | 9 | 4 | 1 | 4 |
| 25 | 11 | 1 | 5 | 5 | 8 | 3 | 2 | 3 | 6 | 1 | 1 | 4 |
| 21 | 6 | 2 | 1 | 3 | 7 | 1 | 4 | 2 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 15 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 |
| 29 | 5 | 1 | 3 | 1 | 10 | 1 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 |
| 31 | 9 | 5 | 1 | 3 | 12 | 3 | 4 | 5 | 10 | 5 | 1 | 4 |
| 28 | 11 | 4 | 3 | 4 | 9 | 3 | 3 | 3 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 25 | 9 | 1 | 3 | 5 | 6 | 4 | 1 | 1 | 10 | 1 | 4 | 5 |
| 26 | 5 | 2 | 1 | 2 | 12 | 3 | 4 | 5 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 11 | 5 | 1 | 5 | 8 | 4 | 2 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 20 | 7 | 1 | 1 | 5 | 6 | 1 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 23 | 6 | 1 | 1 | 4 | 7 | 1 | 4 | 2 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 14 | 4 | 5 | 5 | 9 | 2 | 3 | 4 | 10 | 1 | 5 | 4 |
| 26 | 13 | 5 | 3 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| 25 | 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 31 | 10 | 5 | 1 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 30 | 6 | 1 | 1 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 5 | 4 |
| 24 | 7 | 1 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 25 | 10 | 5 | 4 | 1 | 7 | 1 | 2 | 4 | 8 | 4 | 1 | 3 |
| 28 | 8 | 4 | 1 | 3 | 10 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 26 | 9 | 1 | 4 | 4 | 8 | 4 | 2 | 2 | 9 | 4 | 4 | 1 |
| 24 | 11 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 30 | 9 | 5 | 3 | 1 | 8 | 4 | 1 | 3 | 13 | 5 | 5 | 3 |
| 28 | 6 | 2 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 | 11 | 3 | 5 | 3 |
| 25 | 7 | 1 | 5 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 12 | 5 | 4 | 3 |
| 28 | 7 | 2 | 1 | 4 | 8 | 2 | 4 | 2 | 13 | 5 | 3 | 5 |
| 21 | 6 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 3 | 9 | 3 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 22 | 7 | 4 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 5 | 6 | 4 | 1 | 1 |
| 23 | 4 | 1 | 1 | 2 | 11 | 4 | 2 | 5 | 8 | 1 | 4 | 3 |
| 29 | 10 | 5 | 3 | 2 | 7 | 2 | 4 | 1 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 28 | 9 | 5 | 1 | 3 | 10 | 4 | 4 | 2 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 36 | 12 | 5 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 |
| 23 | 11 | 5 | 1 | 5 | 7 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 18 | 8 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 5 |
| 24 | 6 | 1 | 3 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 28 | 10 | 4 | 1 | 5 | 8 | 1 | 2 | 5 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 34 | 10 | 4 | 1 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 11 | 3 | 3 | 5 |
| 29 | 5 | 1 | 1 | 3 | 13 | 4 | 4 | 5 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 27 | 8 | 1 | 5 | 2 | 8 | 3 | 4 | 1 | 11 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 6 | 1 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 25 | 11 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 2 | 1 | 7 | 1 | 5 | 1 |
| 29 | 12 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 1 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 8 | 4 | 1 | 3 | 6 | 3 | 1 | 2 | 12 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | 8 | 4 | 3 | 1 | 8 | 2 | 3 | 3 | 11 | 5 | 3 | 3 |
| 27 | 11 | 5 | 5 | 1 | 7 | 4 | 1 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 9 | 1 | 4 | 4 | 9 | 4 | 2 | 3 | 11 | 5 | 3 | 3 |
| 28 | 7 | 1 | 4 | 2 | 11 | 4 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 31 | 11 | 5 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| 26 | 7 | 4 | 1 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 8 | 1 | 4 | 3 |
| 26 | 9 | 4 | 1 | 4 | 7 | 3 | 1 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 |
| 27 | 10 | 1 | 4 | 5 | 9 | 3 | 1 | 5 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 27 | 8 | 2 | 1 | 5 | 6 | 3 | 1 | 2 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 9 | 1 | 4 | 4 | 9 | 3 | 4 | 2 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 15 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 5 | 1 |
| 30 | 8 | 2 | 1 | 5 | 11 | 4 | 2 | 5 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| 25 | 8 | 2 | 4 | 2 | 8 | 4 | 2 | 2 | 9 | 5 | 1 | 3 |
| 28 | 9 | 4 | 1 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 8 | 3 | 1 | 4 |
| 23 | 7 | 1 | 5 | 1 | 9 | 4 | 4 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 |
| 26 | 8 | 5 | 1 | 2 | 9 | 4 | 4 | 1 | 9 | 5 | 3 | 1 |
| 35 | 13 | 5 | 5 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 29 | 11 | 5 | 1 | 5 | 8 | 2 | 4 | 2 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| 28 | 8 | 1 | 4 | 3 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| 33 | 13 | 5 | 5 | 3 | 9 | 4 | 3 | 2 | 11 | 5 | 3 | 3 |
| 30 | 12 | 5 | 4 | 3 | 8 | 4 | 3 | 1 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 23 | 6 | 1 | 1 | 4 | 7 | 1 | 1 | 5 | 10 | 1 | 5 | 4 |
| 22 | 7 | 1 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 11 | 5 | 5 | 1 |
| 22 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 23 | 8 | 1 | 4 | 3 | 6 | 3 | 2 | 1 | 9 | 4 | 1 | 4 |
| 29 | 6 | 1 | 1 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 10 | 4 | 3 | 3 |
| 21 | 9 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 7 | 5 | 1 | 1 |
| 32 | 11 | 5 | 1 | 5 | 7 | 1 | 1 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|
| 34 | 12 | 4 | 3 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 30 | 12 | 5 | 3 | 4 | 8 | 3 | 4 | 1 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 33 | 11 | 1 | 5 | 5 | 10 | 1 | 4 | 5 | 12 | 4 | 3 | 5 |
| 34 | 12 | 5 | 4 | 3 | 11 | 2 | 4 | 5 | 11 | 3 | 5 | 3 |
| 28 | 9 | 1 | 4 | 4 | 9 | 1 | 4 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 26 | 4 | 1 | 1 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 27 | 7 | 2 | 3 | 2 | 8 | 4 | 1 | 3 | 12 | 5 | 4 | 3 |
| 30 | 11 | 5 | 5 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 12 | 5 | 3 | 4 |
| 25 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 | 4 | 3 | 2 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 28 | 7 | 1 | 1 | 5 | 9 | 4 | 4 | 1 | 12 | 5 | 4 | 3 |
| 24 | 11 | 1 | 5 | 5 | 8 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 31 | 11 | 4 | 5 | 2 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 9 | 2 | 4 | 3 | 12 | 4 | 3 | 5 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| 32 | 9 | 1 | 5 | 3 | 13 | 4 | 4 | 5 | 10 | 3 | 3 | 4 |
| 29 | 9 | 1 | 4 | 4 | 11 | 2 | 4 | 5 | 9 | 3 | 1 | 5 |
| 24 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 | 4 | 4 | 1 | 11 | 3 | 3 | 5 |
| 26 | 7 | 1 | 4 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 8 | 1 | 3 | 4 |
| 29 | 5 | 2 | 1 | 2 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 |
| 28 | 6 | 1 | 1 | 4 | 10 | 1 | 4 | 5 | 12 | 4 | 3 | 5 |
| 23 | 6 | 1 | 3 | 2 | 8 | 1 | 3 | 4 | 9 | 1 | 3 | 5 |
| 27 | 10 | 2 | 3 | 5 | 7 | 4 | 1 | 2 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 30 | 9 | 5 | 1 | 3 | 8 | 3 | 1 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 |
| 26 | 10 | 5 | 1 | 4 | 7 | 4 | 1 | 2 | 9 | 5 | 1 | 3 |
| 25 | 10 | 5 | 1 | 4 | 6 | 1 | 4 | 1 | 9 | 5 | 1 | 3 |
| 34 | 15 | 5 | 5 | 5 | 8 | 1 | 2 | 5 | 11 | 3 | 5 | 3 |
| 32 | 10 | 5 | 3 | 2 | 10 | 3 | 4 | 3 | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 29 | 10 | 5 | 4 | 1 | 9 | 2 | 2 | 5 | 10 | 5 | 4 | 1 |
| 28 | 13 | 5 | 3 | 5 | 7 | 1 | 1 | 5 | 8 | 1 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 6 | 4 | 1 | 1 |