UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SHERLY AHUANARI OJANAMA

ANGGIE MELISSA CERNA YAHUARCANI

ALDAIR JARA TOCTO

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12.00 del día Miércoles 13 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL DESEMEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Sherly Ahuanari Ojanama, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1.00 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 del día Miércoles 13 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL DESEMEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Anggie Melissa Cerna Yahuarcani, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Academico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 del día Miércoles 13 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL DESEMEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Aldair Jara Tocto, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;.

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales

Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez

Miembro

Mg. Roger Lozano Ruíz

Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando

Asesor

Bach. Sherly Ahuanari Ojanama

Tesista

Bach. Anggie Melissa Cerna Yahuarcani

Tesista

Bach. Aldair Jara Tocto

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0016-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"

Cuyo(s) autor (es)	:	**AHUANARI OJANAMA, SHERLY.** **CERNA YAHUARCANI, ANGGIE MELISSA.** **JARA TOCTO, ALDAIR.**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.**
Escuela Profesional	:	**ADMINISTRACION**
Asesor(a)	:	**DR. PINCHI FASANANDO, LIMBER.**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 4%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 24/01/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Sherly Ahuanari Ojanama.

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 13 / 04 / 2022

Email: Sherly.3197@gmail.com

Teléfono: 998539311

Firma:

DNI: 74181693

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Anggie Melissa Cerna Yahuarcani

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 13 / 04 / 2022

Email: melissacy29@gmail.com

Teléfono: 912572174

Firma:

DNI: 74882639

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Aldair Tara Tocto

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:
"Desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 13 / 04 / 2022

Email: aldairjt96@gmail.com

Teléfono: 969453145

Firma:

DNI: 73505243

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme salud y vida,
a mis padres por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ellos, entre los que se incluye este, a mis maestros por la dedicación de compartir sus conocimientos para poder hacer frente a los desafíos que afrontaremos fuera de la institución, gracias por todo el apoyo incondicional.

Sherly

A DIOS por darme la vida y estar siempre conmigo, guiando mi camino.
A mis padres, por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos.

Anggie Melissa

A mi familia, con todo corazón,
a mis queridos padres, hermanos, quienes son la parte fundamental para escribir esta tesis, quienes me dieron grandes enseñanzas y son los principales protagonistas de este sueño alcanzado.

Aldair

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, en especial a la Escuela profesional de Administración.

A nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado para apoyarnos a llegar al punto en el que nos encontramos.

A nuestro asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por sus exigencias permanentes para culminar la tesis.

A los trabajadores y usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, que se dieron un tiempito para llenar las encuestas, sin ellos hubiera sido imposible culminar la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE SUSTENCIÓN ..... ¡Error! Marcador no definido.

ACTA DE APROBACIÓN……..v

CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO……...vi

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS…….…vii

DEDICATORIA x

AGRADECIMIENTO.....xi

RESUMEN xviixvii

ABSTRACT xviiiviii

INTRODUCCIÓN xix

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....21

1.1. Descripción del problema 21

1.2. Formulación del problema 25

1.3. Objetivos 26

1.4. Hipótesis 26

1.5. Variables 27

1.6. Operacionalización de la variable.....28

1.7. Justificación.....29

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 30

2.1. Antecedentes 30

2.1.1. Antecedentes nacionales.....30

2.1.2. Antecedentes locales.....31

2.2. Bases teóricas 31

2.2.1. Variable 1: Desempeño laboral 31

2.2.2. Variable 2: Calidad del servicio 38

2.3. Definición de términos básicos.....44

2.3.1. Variable 1: desempeño laboral.....44

2.3.2. Variable 2: calidad del servicio 47

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO **50**

3.1. Método de investigación **50**

3.1.1. Tipo de investigación **50**

3.1.2. Nivel de investigación **50**

3.1.3. Diseño de investigación **51**

3.2. Población y muestra **52**

3.2.1. Población **52**

3.2.2. Muestra **52**

3.3. Instrumentos de recolección de datos **53**

3.3.1. Técnica para elaborar los instrumentos de recolección de datos **53**

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos **54**

3.4. Procedimiento de recolección de datos **54**

3.5. Tratamiento de los datos **55**

3.5.1. Procesamiento de datos **55**

3.5.2. Presentación de datos **55**

3.5.3. Análisis **55**

CAPÍTULO IV: RESULTADOS **58**

4.1. Resultados descriptivos **58**

4.1.1. Variable desempeño laboral **58**

4.1.2. Variable calidad de servicio **62**

4.2. Prueba de hipótesis **63**

4.2.1. Hipótesis general **63**

4.2.2. Hipótesis específicas **63**

4.3. Discusión de resultados **65**

CONCLUSIONES **70**

SUGERENCIAS **72**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **74**

ANEXOS **82**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: *Operacionalización de la variable* **28**

Tabla 4: *Prueba de normalidad de variables* **56**

Tabla 5: *Correlaciones* **57**

Tabla 6: *Niveles de percepción de la variable desempeño laboral* **58**

Tabla 7: *Niveles de percepción de la dimensión esfuerzo-desempeño* **59**

Tabla 8: *Niveles de percepción de la dimensión desempeño-recompensa* **60**

Tabla 9: *Niveles de percepción de la dimensión recompensas-metas personales* **61**

Tabla 10: *Niveles de percepción de la variable calidad de servicio* **62**

Tabla 11: *Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio* **63**

Tabla 12: *Correlación entre esfuerzo-desempeño y calidad del servicio* **64**

Tabla 13: *Correlación entre desempeño-recompensa y calidad del servicio* **64**

Tabla 14: *Correlación entre recompensas-metas personales y calidad del servicio* **65**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Esquema del diseño correlacional* **.....51**

Figura 2: *Fórmula para calcular la muestra* **.....52**

Figura 3:*Niveles de distribucion porcentual de la variable desempeño laboral* **.....58**

Figura 4: *Niveles de distribucion porcentual de la dimensión esfuerzo-desempeño* **.....59**

Figura 5:*Niveles de distribucion porcentual de la dimensión desempeño-recompensa* **.....60**

Figura 6: *Niveles de distribucion porcentual de la dimensión recompensas-metas personales* **.....61**

Figura 7: *Niveles de distribucion porcentual de la variable calidad de servicio* **.....62**

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....**83**

Anexo 2 Instrumento 1: desempeño laboral.....**85**

Anexo 2 Instrumento 2: calidad de servicio.....**86**

RESUMEN

La presente investigación se denomina el desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021; donde se busca conocer cómo se relacionan las variables en este nosocomio. La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo, y diseño transeccional correlacional. Presenta una población de 519, con un muestreo probabilístico de 97 trabajadores para evaluar el desempeño laboral y una población de 750, con un muestreo probabilístico de 103 usuarios para evaluar la calidad de servicio. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, estos se procesaron en el programa Excel y en el programa estadístico SPSS versión 26.0. Los resultados muestran que el desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, se relacionan de manera negativa débil y no significativa. Esto quiere decir que la forma en la que el hospital administra el esfuerzo-desempeño, el desempeño-recompensas y las recompensas-metas personales no es suficiente para alcanzar una relación directa y significativa entre estas dos: el desempeño laboral y la calidad de servicio.

Palabra clave: esfuerzo, desempeño, recompensa, metas.

ABSTRACT

The present research is called labor performance and quality of service in the Hospital Amazonico de Yarinacocha, Ucayali, 2021; where is sought to know how the variables are related in this medical center. The research is of applied type, descriptive level and transectional correlational design. It presents a population of 519, with a probabilistic sample of 97 workers to evaluate the labor performance and a population of 750, with a probabilistic sample of 103 users to evaluate the quality of service. For data recollection, the survey technique was applied, these were processed in the Excel program and the statistical program SPSS version 26.0. The results show that the labor performance and quality of service in the Hospital Amazonico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, are related in a weak and non-significant negative way. This means that the way in which the hospital manages the effort-performance, performance-rewards and rewards-personal goals is not enough to achieve a direct and significant relationship between these two: labor performance and quality of service.

Keywords: effort, performance, reward, goals.

INTRODUCCIÓN

Un buen desempeño laboral significa que la organización hace uso de los recursos que tiene a su disposición de manera eficiente, si la calidad del trabajo es óptima, si los resultados y las metas se han logrado en el tiempo apropiado. Solo así se puede establecer si los colaboradores están siendo productivos. Sin embargo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, sucede lo contrario ya que el talento humano se ve saturado debido que cuenta solo con 51 médicos, 86 enfermeras, 32 obstetras, 2 odontólogos, 98 enfermeras técnicas; ante la demanda se necesita el doble de personal como mínimo para a tender a la multitudinaria población que acude por un servicio médico, problema que se agudiza cada vez más y afecta directamente a la población, ya que no tienen la posibilidad de recibir un servicio de calidad.

Hablar de calidad de servicio de salud, no sólo significa lograr la satisfacción del paciente, también significa mejorar su calidad de vida, evitar que se enferme o muera. En la actualidad los pacientes esperan se les atienda en instalaciones adecuadas, se les dé un buen trato profesional médico, entre otros aspectos. Cosa que no sucede en el Hospital Amazónico de Yarinacochaen, consulta externa no cumple con publicar el horario de atención y la relación de pacientes citados en el día, tampoco inicia puntualmente la atención, este hecho genera riesgo de demora en la atención médica, congestionamiento y pérdida de tiempo de los pacientes. No cuenta con servicios higiénicos públicos en buen estado, tampoco cuenta con baños para personas discapacitadas y/o gestantes; esto representa el riesgo de que no exista calidad de atención para los pacientes y/o usuarios. No cuenta con Médico Emergenciólogo, Pediatra, Gineco-obstetra, Anestesiólogo, Cardiólogo, Cirujano de Tórax, Traumatólogo; lo que genera el riesgo de que no se brinde una atención

oportuna en diagnóstico y tratamiento, problema que sigue creciendo cada día más, en ello radica el interés de haber realizado la presente investigación, desarrollado con los siguientes capítulos.

Capítulo I: se describe el problema en sus diferentes contextos, se presenta el problema, los objetivos, las hipótesis, se consigna las variables, se presenta la operacionalización, la justificación teórica, metodológica y práctica.

Capítulo II: se presenta el marco teórico representado por los antecedentes nacionales y locales, seguido de las bases teóricas, donde se conceptualiza las variables, dimensiones y se consignan las teorías, finalmente se presenta la definición de los términos básicos.

Capítulo III: acá se describe el método de investigación, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, los procedimientos y tratamiento de datos.

Capítulo IV: se presenta los resultados, la prueba de hipótesis, y la discusión

Finalmente se presenta, las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según Alarcon & Astuñague (2018) la situación de la enfermera es extremadamente variada en todo el planeta. En términos cuantitativos, en España las últimas estadísticas de la OMS reflejan que hay 50,8 enfermeras por cada 10.000 habitantes. Otros países como Australia, Finlandia, Alemania o Japón- tienen el doble; sin embargo en otros países es muchísimo más bajo: en Bangladesh sólo hay 2,2 enfermeras por cada 10.000 personas y en Somalia sólo 1,1. Según la OMS, se necesitan alrededor de 23 médicos, enfermeras y parteras cada 10.000 habitantes para brindar servicios esenciales de salud a la población. En las Américas, alrededor del 70% de los países cuentan con los profesionales necesarios, y en algunos casos los superan, pero enfrentan desafíos en su distribución y formación. Una decada cuatro enfermeras registradas del mundo está en la región de las Américas, sin embargo, alrededor del 57% de ellas (casi 3 millones) se encuentran en América del Norte. Así, mientras en el norte del continente hay 110,7 enfermeras por cada 10.000 habitantes, en el centro, sur y en el Caribe hay 13,8 en promedio (9), de esto se concluye que la atención se ve afectada debido a la inequidad existente en la dotación de persona.

De acuerdo, a Escalante y Zapatel (2018) en el País vecino de Chile, las malas condiciones laborales conllevan al personal de Enfermería a migrar a otros países desarrollados con mejores salarios. Esta gran crisis necesita ser atendida con inversiones en capacitación y

apoyo al personal, mejorar sus salarios, garantizar mejores condiciones de trabajo para evitar el desabastecimiento de personal. En 57 países subdesarrollados, hay graves deficiencias de personal de la salud, y se calcula que el presupuesto asignado para salud debería aumentar por lo menos en 10 dólares por cada habitante al año. Cabe mencionar que la OMS impulsa a la mayor parte de países a gestionar el personal sanitario y darles mayor prioridad, esto debe extenderse a los gobiernos para que inviertan en la mejoría de las condiciones del personal de la salud. (p.17)

Según De La Cruz (2018) en el caso del Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, los trabajadores de salud se caracterizan por brindar una atención preventiva, recuperativa y curativa a los pacientes; pero debido a la presión ejercida por múltiples factores propios de la vida profesional, se evidencia la presencia de estrés laboral, el cual se manifiesta mediante frustraciones como respuesta a necesidades no satisfechas o como producto de las situaciones positivas o negativas que enfrentan en su quehacer diario, constituyéndose de suma importancia su estudio, ya que frecuentemente se evidencia un desempeño profesional en los trabajadores que no corresponde a las normas que deben guiar las relaciones interpersonales, apreciándose constantes situaciones de conflicto personal con expresiones de apatía y cansancio que al final afectan la calidad de atención a los usuarios.

Según Vela (2020) en la actualidad la cantidad de pacientes que acuden al Hospital Amazónico de Yarinacochaal es el triple de lo estipulado, por lo cual, el talento humano del hospital se ve saturado

debido que cuenta solo con 51 médicos, 86 enfermeras, 32 obstetras, 2 odontólogos, 98 enfermeras técnicas; ante la demanda se necesita el doble de personal como mínimo para a tender a la multitudinaria población que acude por un servicio médico, problema que se agudiza cada vez más y afecta directamente a la población, ya que no tienen la posibilidad de recibir un servicio de calidad.

Según el Banco Mundial (2018) de acuerdo con un nuevo informe conjunto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso. Hoy en día, en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia. Esta situación empeora en los países de ingreso bajo y mediano, donde el 10 % de los pacientes hospitalizados puede contraer una infección durante su internación, en comparación con el 7 % en los países de ingreso alto. Cerca del 15 % del gasto de hospitales en países de ingreso alto se debe a errores en la atención o a pacientes que sufren infecciones mientras se encuentran internados.

Según Casierra (2018) en el Hospital Básico Oswaldo Jervis Alarcón de Guayaquil, Ecuador en la actualidad cuenta con problemas internos que han producido inconvenientes en los usuarios que visitan a la institución de salud. La entidad de salubridad ha tenido un desempeño

negativo al momento de brindar el servicio, esto se remonta a que la atención que las personas han recibido ha sido de baja calidad. En efecto una de las causas que ha provocado que se susciten problemas han sido los extensos tiempos de espera, el bajo nivel de atención y el deficiente desempeño laboral.

Según Pingo (2018) el Centro de Salud I-4 “La Unión” de la provincia de Piura no es ajeno a esta problemática ya que dentro del servicio de admisión la obtención de una cita médica, cosa común diariamente, se hace cada vez más deficiente debido a que cada usuario prolonga su tiempo de inacción dependiendo de cuán grande sea la cola de espera. Los usuarios deben esperar hasta 4 horas antes de ser atendidos en recepción, recién, para su respectivo ticket y luego trasladarse a admisión para hacer la reservación de la cita médica. Como consecuencia tenemos la insatisfacción de los usuarios o la deserción de los mismos. El tiempo que invierten los pacientes que acuden al Centro de Salud I-4 La Unión para reservar una cita de atención, es bastante amplio lo cual se puede considerar como un problema el cual soporta la institución al no brindar un servicio rápido, eficaz que el usuario desea. A esto se suma las escasas ventanillas, insuficiente personal para la atención en admisión, referencias con diagnósticos inadecuados, ambiente reducido e inadecuado de admisión, inadecuado sistema de cómputo y de la red de informática. (p.14)

En lo que respécta al Hospital Amazónico de Yarinacocha, según la Contraloría General de la República (2018) en consulta externa no cumple con publicar el horario de atención y la relación de pacientes

citados en el día, tampoco inicia puntualmente la atención, este hecho genera riesgo de demora en la atención médica, congestionamiento y pérdida de tiempo de los pacientes. No cuenta con servicios higiénicos públicos en buen estado, tampoco cuenta con baños para personas discapacitadas y/o gestantes; esto representa el riesgo de no exista calidad de atención para los pacientes y/o usuarios, así como también que el usuario discapacitado no tenga las facilidades para el uso de los servicios higiénicos. En emergencia no cuenta con el equipo profesional de salud en la cantidad requerida según la categoría del establecimiento, toda vez que no cuenta con Médico Emergenciólogo, Pediatra, Gineco-obstetra, Anestesiólogo, Cardiólogo, Cirujano de Tórax, Traumatólogo; lo que genera el riesgo de que no se brinde una atención oportuna en diagnóstico y tratamiento, problema que sigue creciendo cada día más, por ello el ínteres de haber realizado el presente trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cómo es la relación del esfuerzo-desempeño con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021?

PE2. ¿Cómo es la relación del desempeño-recompensa con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021?

PE3. ¿Cómo es la relación de las recompensas-metas personales con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Conocer cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar el nivel de desempeño laboral del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021.

OE2. Establecer el nivel de calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021.

OE3. Precisar cómo es la relación del esfuerzo-desempeño con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021.

OE4. Calificar como es la relación del desempeño-recompensa con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021.

OE5. Evaluar cómo es la relación de las recompensas-metas personales con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

HE1. la relación del esfuerzo-desempeño con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa.

HE2. La relación del desempeño-recompensa con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa.

HE3. La relación de las recompensas-metas personales con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: desempeño laboral

1.5.2. Variable 2: calidad del servicio

1.6. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	indicadores
Desempeño Laboral	Relación esfuerzo-desempeño	Rendimiento
		Logros
		Productividad y calidad
		Actitud
		Relaciones
	Relación desempeño-recompensa	Reconocimiento
		Instrumentalidad intrínseca
		Instrumentalidad extrínseca
	Relación recompensas-metas personales	Valencia intrínseca
		Valencia extrínseca
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Puntualidad
		Compromiso
		Atención Oportuna
		Credibilidad
		Responsabilidad
	Capacidad de respuesta	Comunicación
		Disposición para resolver los problemas del cliente
	Seguridad	Profesionalidad
		Competencia
		Confianza
		Transparencia
	Empatía	Grado de Comunicación Empresa - Cliente
		Dedicación de tiempo a cada cliente
		Cortesía

Nota. Matriz de consistencia

1.7. Justificación

1.7.1. Teórica

Desde este enfoque la investigación entrega teorías estrictamente relacionadas con el desempeño laboral y calidad del servicio en los hospitales, variables de estudio que por la coyuntura de la pandemia covid-19, se han constituido en temas de interés por los investigadores y la ciudadanía en general.

1.7.2. Metodológica

Desde este enfoque la investigación entrega métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos confiables, realizados mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, los mismos que pueden ser aplicados en futuras investigaciones relacionados con los temas de estudio, desempeño laboral y calidad del servicio.

1.7.3. Práctica

Desde este enfoque la investigación entrega resultados al Hospital Amazónico de Yarinacocha, información relevante que podría servir como insumo para que el hospital mejore el desempeño de sus trabajadores y la calidad del servicio a los usuarios.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

En una investigación sobre “Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca, Salazar (2019) concluye: El nivel de desempeño laboral es “medio alto” y “medio bajo” representado por el 65% de los profesionales de enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca (p.46).

En una investigacion sobre la influencia de la dimensión recompensa en el clima laboral en un grupo de PYMES de Lima Centro Cantaro & Mendoza (2019) concluyen: Se encontraron similitudes en las dimensiones evaluadas por las 11 empresas. Sin embargo, es claro que la dimensión recompensa es un punto débil en todas ellas, siendo un factor motivacional que padecen muchas empresas de hoy en día y eso se evidencia, a que no cuentan con estrategias de recompensas bien elaboradas el cual permita beneficiar al trabajador de manera justa y positiva (p.61).

En una investigación sobre la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Supermercado Ebony en el Distrito de San Borja, Castro (2019) concluye: Se puede deducir de acuerdo al análisis del problema y según las encuestas realizadas al personal, que ellos no se encuentran satisfechos con el reconocimiento de logros, por este motivo los trabajadores no se sienten reconocidos e importantes y sienten que el esfuerzo que realizan, el aporte y

desempeño no se ve recompensado no sólo con un mejor sueldo o con alguna bonificación; sino también con alguna felicitación que sus superiores puedan brindarle (p.68).

En una investigacion sobre características motivacionales basada en la teoría de Vroom y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez, Oxapampa, Perez (2020) concluye: La motivación por la recompensa y las metas personales están moderadas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez (rs=0,459 **; p= 0,0003), con percepción de mayor entusiasmo (88,2%), responsabilidad (88,1%) y de actitud positiva (76,4%) que eran representativas, conforme percibían apoyo y confianza de jefes inmediatos o superiores, la aceptación del grupo; como el reconocimiento en el trabajo (p.59).

2.1.2. Antecedentes locales

En una investigación sobre “el desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019” Gonzales, León, & Sánchez (2020) concluyen: El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, no es directa ni significativa, no cumpliéndose la hipótesis general. La prueba de hipótesis a través del coeficiente estadístico de Pearson, muestran una correlación de (-0,004) y un valor de significancia (0 .973), por lo tanto, no existe una relación estadista directa y significativa, esto indica que los trabajadores no cumplen las actividades en el tiempo programado, tampoco utilizan los recursos de forma

eficiente, no muestran todas sus habilidades y destrezas, lo que no les permite lograr los resultados establecidos (p.54).

En una investigacion sobre el “Desempeño laboral y calidad del servicio de la Empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019” Navarro & Ríos (2020), cocluyeron: un 69.33% de los clientes de la empresa Sodimac manifiesta que la calidad del servicio que ofrece es de nivel intermedio, mientras que el 30.67% es de nivel alto, lo que significa, según los clientes en su gran mayoría los clientes manifiestan, que la atención al cliente, los elementos tangibles que ofrece, la gestión de los servicios que realiza y la infraestructura que posee la empresa Sodimac, es de nivel medio.(p.62).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Desempeño laboral

2.2.1.1. Definición de desempeño laboral

Según Ecured, (2020), citado en Aguilar & Marca, (2021) Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad (p.35).

2.2.1.2. Definición de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Eficacia laboral

Según Da Silva O.Reinaldo, 2008 citado en Villena, (2018) la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan

alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (p.23).

Eficacia laboral

Según Chiavenato, (2010), citado en Goicochea, (2018) Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación E=P/Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados". La eficiencia es entonces realizar las operaciones de manera tal que los recursos puedan ser utilizados de la forma más correcta (p.37).

Competencias laborales

Según ESAN, (2015), citado en Flores, (2018) Las competencias laborales son los conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes que poseen los colaboradores y que intervienen en su desempeño dentro de la organización. Estos son inherentes a las personas y pueden ser evaluados y desarrollados con el fin de optimizar el rendimiento del trabajador y la empresa (p.24).

Resultado

Según Salazar, (2006), citado en Ore & Huaraca, (2016) En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado emocional. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente

estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo (p.35).

2.2.1.3. Teorías de la variable desempeño laboral

Evaluación de 360°

Según Alles, (2005) citado en Vigo, (2018) Es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir otras personas como proveedores o clientes. Las evaluaciones jefe-empleado pueden ser incompletas, ya que toman en consideración una sola fuente. Las fuentes múltiples pueden proveer un marco más completo y relevante del desempeño de una persona. Por añadidura, pueden crear un clima de mayor colaboración en el trabajo. Los empleados asumen sus conductas con mayor responsabilidad y se preocupan por su efecto en los demás. Si esto sucede, es factible prever un incremento en la productividad. La herramienta de la evaluación de 360° consiste en un cuestionario de carácter anónimo en el que el evaluador realiza dos apreciaciones:

1. Valora la efectividad del evaluado en distintos aspectos en condiciones normales de trabajo. Es decir, en su día a día.
2. La segunda valoración se realiza también sobre las mismas competencias, pero en condiciones especiales; estrés, plazos cortos, tareas de alta complejidad, etc. (pp. 28-29).

Teoría de motivación para aplicar a la retención de personal

Según (Frederick Herzberg, citado en Diaz & Bustamante, 2018) “Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el

comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas".

"Factores Higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca a las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administrativas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, la condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, Pues se relaciona con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayoría responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierde el significado psicológico

para el individuo que los ejecuta y tiene un efecto de “desmotivación” que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Se explica entonces que, para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado, enriquecimiento del cargo, en cual consiste en la situación de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción persona, para así con el empleo continúe con su crecimiento personal” (pp.33-34).

Teoría de la equidad

Para Klingner y Nabaldian, (2002) citados en Escobedo & Quiñones, (2021) esta sostiene que el Desempeño Laboral está asociado con la percepción que tiene el trabajador acerca del trato que recibe. En consecuencia, estas apreciaciones dan como resultado lealtad, expresiones de buena voluntad y una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Muchas veces esta impresión ha estado más vinculada a un estado mental que a una percepción basada en hechos. No obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato son elementos fundamentales. También influye la buena comunicación entre todos los niveles organizacionales.

La equidad está constituida por dos aspectos: el desempeño y la equiparación con otros. En el primer caso es la comparación de su aporte o desempeño laboral y la retribución que recibe en relación con otras personas. En el segundo caso, se habla de la comparación subjetiva de uno respecto a su par. Por lo expuesto, se determina que la teoría de la

equidad se basa en el equilibrio entre el tipo de trato que reciben los colaboradores y el desempeño de estos, a saber, la vinculación existente entre el esfuerzo y la recompensa; entonces, dependerá del tipo de trato ya sea justo o injusto que reciba el colaborador para que se sienta motivado y tenga un determinado desempeño (p.22).

Teoría del desempeño laboral de Chiavenato

Para Chiavenato, (2007) citado en Espinoza & Estrada, (2019) el desempeño hace referencia a la eficacia del colaborador para prestar sus servicios a la empresa presentando una satisfacción laboral. Este mismo autor, plantea las siguientes dimensiones de desempeño laboral:

- Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción. presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Teoría de Desempeño Laboral según Campbell

El modelo teórico propuesto por Campbell P., 1993 citado en Pastor, (2018), propone que “el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma”. El autor señala que el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta y establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño

del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración. Según este autor el desempeño laboral es una acción y no los resultados que produce una acción además nos describe los componentes se debe establecer para determinar una conducta (pp.23-24).

2.2.2. Variable 2: Calidad del servicio

2.2.2.1. Definición de calidad del servicio

Según Pizzo, (2013) ctado en Díaz, (2018) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p.36).

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la calidad del servicio

Elementos tangibles

Según García, (2016) citado en Gonzales & Huanca, (2020), los elementos tangibles son las representaciones físicas de cada entidad donde él nos definen que el consumidor siempre estará en contacto con las instalaciones de la entidad, el trato recibido del colaborador es ahí donde varias de la entidades tienen que tener cuidado porque no solo se trata de ofrecer un plato delicioso y bien servicio, aunque a veces no

creamos estos puntos son los más fuertes para poder ofrecer un buen servicio y poder contar un mayor publico fluyente de igual forma los equipos de apoyo con el que cuenta cada entidad. Actualmente el consumidor siempre será que tenga uso de estos materiales tangibles para poder tener un ambiente adecuado y sean utilizados frecuentemente para sus servicios y es ahí en base a estos resultados que buscamos la información necesaria de cada punto detallas a continuación (p.36).

Confiabilidad

Según Parodi, Andres, & Perry (2017), la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.Los factores que conforman la dimensión de la confiabilidad son: eficiencia, eficacia, efectividad, repetición, problemas (p.68).

Empatía

Según Michelena, (2010) citado en Guillermo, (2018) La empatía quiere decir el ponerse en el lugar del cliente para sentir lo mismo que él Michelena, (2010), se enfoca en implicarse con el cliente, comprender sus necesidades e intentar ver la situación desde su punto de vista con el fin de entenderle mejor para ofrecerle una atención adecuada a su persona (p.21).

Capacidad de respuesta

Según Marin (2017) Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es

considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo (p.28).

2.2.2.3. Teorías de la calidad del servicio

Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon

Citado en Canzio, (2019) Esta teoría se centra en vender al cliente lo que realmente desea comprar. Partiendo de este concepto Albretch desarrolla siete puntos que miden la calidad de servicio: 1. Capacidad de respuesta, 2. Atención, 3. Comunicación fluida, entendible y a tiempo, 4. Accesibilidad para quitar la incertidumbre, 5. Amabilidad en la atención y en el trato, 6. Credibilidad expresada en ellos, 7. Comprensión en las necesidades y expectativas del cliente Albrecht, (1983). Esta teoría se resume en un “triángulo del servicio” que comprende un adecuado sistema, personal con buena predisposición y una estrategia de servicio orientada a las necesidades y como eje principal está el cliente (p.13).

Modelo de Gronross

Según Gronross, (1984) citado en Vergara, (2019), indica tres factores que determinan la calidad de un servicio.

La calidad técnica o conocido también como resultado del proceso de prestación de servicios, es lo que reciben los clientes que son atendidos por la entidad. La calidad del producto ofrecido tiene mayor criterio y consigo se logra menor dificultad de evaluación por los clientes.

La calidad funcional o denominado aspectos relacionados con el proceso, cómo la calidad de préstamo del servicio, experiencia del cliente

con la producción y consumo se refiere a la prestación del servicio que está relacionada directamente con la interacción del cliente y el personal del servicio a esto se le denomina relación cliente - empleado.

La calidad organizativa o imagen corporativa que es equivalente a la calidad que perciben los clientes de la entidad que están relacionadas con la imagen del servicio, formada a partir de la percepción del usuario sobre el servicio prestado, construida a partir de la calidad técnica y funcional, de gran importancia al momento de comprender la imagen de la empresa. Además, sirve de filtro entre expectativas y percepciones (p.24).

La teoría de la disonancia cognitiva

Según (Festinger y Carlsmith, 1959, citados en Arcentales & Urdiales , 2022), basa sus postulados en la contradicción que puede existir entre el comportamiento de un individuo frente al entorno que lo rodea y en la repercusión de la toma de decisiones. De igual forma, las expectativas y la percepción son conceptos psicológicos importantes que influyen al momento de la selección de un determinado destino turístico. Estos elementos permiten establecer en la mente del individuo una imagen del sitio turístico desde un punto de vista más amplio, dependiendo de los pensamientos, actitudes y creencias del turista antes y después de la visita.

Por otra parte, indican que el individuo tiene la capacidad de mantener en control de los conocimientos adquiridos al momento de analizar un hecho específico. Además, una persona presenta disonancia cognitiva cuando siente un estado desagradable y entra en una

inconformidad psicológica e intenta buscar soluciones que le permitan regresar a un estado de equilibrio (consonancia cognitiva) y encontrar concordancia a través del cambio de cogniciones. Por lo cual, el término cognitivo explica las actitudes, pensamientos, emociones, comportamientos que un individuo presenta al momento de tomar una decisión.

Adicionalmente, asocian los principios de la psicología como una premisa para la investigación de la psiquis de la persona, cuando elige un destino turístico concreto. De esta manera, las personas al momento de la selección del destino deseado, tienen una expectativa relacionada con la información receptada del lugar. Si la percepción al momento de visitar el sitio no es la esperada se producen cogniciones contradictorias provocando un estado de malestar en el individuo, antes bien, esta inconformidad puede reducirse con el cambio de cogniciones del individuo lo que le permitirá experimentar un estado de equilibrio y satisfacer sus expectativas (pp.23-24).

Teoría de la escuela norteamericana

Esta teoría está liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985) citados en Benavente, (2019), quienes establecen que la calidad de los servicios dependerá de la calidad percibida, que siempre será subjetiva.

En este modelo se define a la calidad del servicio como el desajuste que se da entre las expectativas del consumo del servicio y la percepción del servicio que se le prestaron. Es decir que mientras mayor

sea la diferencia entre la percepción sobre las expectativas, mejor será la calidad.

El modelo SERVQUAL introduce y analiza una serie de brechas o “gaps” que pueden ser percibidas por los clientes (gap 5), o bien producirse internamente en las organizaciones proveedoras de los servicios (gaps del 1 al 4). Estos “gaps” se describen de la siguiente manera:

Gap 1: indica la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio.

Gap 2: mide la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: calcula la diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del mismo.

Gap 4: mide la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Todas las deficiencias mencionadas hacen que el servicio suministrado por la organización no cubra las expectativas que los clientes tenían puestas en él, produciéndose el Gap 5: que mide la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, determinando a través de dicha magnitud el nivel de calidad alcanzado. La forma de reducir esta diferencia es controlando y disminuyendo todas las demás (pp.37-38).

Teoría de Philip Crosby

Según Méndez Rosey, (2013) citado en Fernández, (2019), indica que: la filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención.

Crosby desarrolló los cinco absolutos de la calidad stops son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrara, calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única médica de actuación es el coste de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos. (pp.16-17)

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: desempeño laboral

Protocolo de atención de enfermería

Según Suárez & Peña, (2019), es “la aplicación del método científico para la resolución de problemas que requieren de intervenciones enfermeras. A través de este proceso las enfermeras

identifican los problemas de salud del paciente y se planifican y llevan a cabo los cuidados enfermeros necesarios. Además, proporciona los elementos para evaluar los resultados obtenidos con dichos cuidados".

Evaluación de la mejoría física percibida

Según Palomino , Rivera , & Tocto (2018), se valora el progreso en la salud del paciente, vinculado a la atención y trato recibido de la enfermera. (p.10)

Tiempo de espera

Según Guttman, (2011) citado en Asparrin & Rojas, (2018), los tiempos de espera se asocian con retrasos en los tratamientos en cada etapa de la visita, desde la evaluación inicial hasta el tratamiento final o el alta. En ese sentido, pueden alterar las rutinas y el comportamiento tanto del profesional como de los pacientes, y dar lugar a consecuencias adversas. La importancia del estudio del tiempo de espera de los pacientes es fundamental para el funcionamiento eficiente de una clínica, dispensario o departamento ambulatorio. (p.4)

Gestión de los recursos humanos

Según Garavan, (1993) citado en Oré, (2017) este elemento en particular aborda la eficacia de los recursos humanos en la organización en términos de reclutamiento, contratación, entrenamiento y desarrollo, comunicación, seguridad laboral y satisfacción. El recurso humano tiene el impacto más profundo en el desempeño de la organización.

Efectividad

Según Tobar, (2010) citado en Cristancho , (2018), la efectividad en los servicios de salud se relaciona con lograr buenos resultados en

términos del estado de salud de los usuarios, incluyendo satisfacción de los usuarios y prestadores internos. (p.10)

Habilidades

Según Portillo, (2017) las habilidades tienen su fundamento en lo que las personas son capaces de hacer desde sus condiciones neurofisiopsicológicas; estas pueden ser específicas, cuando son requeridas en ciertas tareas, e integrativas cuando se realizan en situaciones complejas. (p.3)

Aptitudes

Según Veloz, (2016) citado en Correa, Abarca, Baños, & Aorca, (2019), las aptitudes son “los conocimientos adquiridos, todo lo que se ha ido aprendiendo a lo largo de la vida académica y gracias a las experiencias; en si es la capacidad que tiene la persona para realizar cualquier función.

Productividad

Según Núñez y Sánchez, (2006) citados en León, (2018), indican que: “la medición de la productividad es necesaria para el desarrollo de cualquier actividad económica. La determinación de indicadores de productividad juega un papel importante en el desarrollo de cualquier empresa o institución.” Es importante evaluar de manera constante la productividad a fin de detectar deficiencias y mejorarlas o en todo caso para premiar el buen desempeño (p.21).

Calidad de vida laboral

Según Grimaldo, (2010) citado en Alfonte, (2020), abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son la retribución,

los horarios, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, etc. Que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. (p.15)

El perfil de motivaciones del empleado

Según el Instituto de Ingeniería del Conocimiento (2020), en cuanto a la evaluación interna, el perfil de motivaciones e intereses de los empleados proporciona una valiosa información de cara a la abordar prácticas orientadas a la mejora de diferentes aspectos que reviertan positivamente en la satisfacción y el rendimiento de estos. Desde la configuración o rediseño de puestos de trabajo hasta la personalización del sistema de recompensa.

2.3.2. Variable 2: calidad del servicio

Imagen del personal

Según Armas & Flores, (2010) citado en Cuadrado & Layza, (2017), La imagen personal, no es solamente el atuendo que se lleve, sino que es algo más amplio, que abarca también: los rasgos físicos, posturas y movimientos al sentarse, al caminar, al saludar, el tono de la voz, la mirada, la risa y la sonrisa, la higiene, la cortesía, la educación, etc. Se puede decir que es un estilo de vida, la forma de ser y actuar; en consecuencia, cada persona tiene la suya propia (pp.30-31).

Recursos tecnológicos

Según Mauricio & Rivera (2019), Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una

computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual) (p.28).

La infraestructura de una empresa

Según Sy (2019), la infraestructura de una empresa son las instalaciones, estructuras y servicios básicos sobre las cuales yace la construcción de un negocio. Es común pensar en la infraestructura como las cosas físicas, pero el software y los servicios básicos se pueden considerar también infraestructura.

Actitudes

Según Cuervo Grisales, (2009) citado en Cely, (2017) Las actitudes son conceptualizadas como una disposición mental y neurológica que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz y dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y de todas las situaciones que les corresponden" (p.7).

Capacidad de respuesta

Según (Sánchez & Sánchez, 2017), la actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida (p.113).

Confianza

Según Robinson, (1996) citado en Sanabria , (2017), la confianza es una actitud de ayuda por un individuo hacia otros. Esta actitud es derivada por la percepción, creencias y atribuciones del que se confía sobre aquellas personas a quienes se confía, se basa sobre las

observaciones de los empleados en la conducta de otros en quienes se va a confiar (p.24).

Proceso de atención

Según Pingo (2018) El proceso de atención es el ordenamiento lógico de actividades a realizar por parte del personal de un hospital o clínica para proporcionar atención a los individuos, familia y comunidad. (p.31)

Compromiso con el cliente

Según Customer Experience (2021), el enfoque en el compromiso con el cliente implica un enfoque en la interacción con el cliente. Puede haber ocasiones en las que tales interacciones resulten en proporcionar a los clientes apoyo y atención personalizados. Después de todo, ¿a quién no le gusta la atención? Cuando las empresas atienden activamente las consultas de sus clientes, prometen una experiencia satisfactoria para el cliente. El 86% de los consumidores están dispuestos a pagar más por ello.

Tiempo de espera

Según Guttman (2011) citado en Asparrin & Rojas (2018b), los tiempos de espera se asocian con retrasos en los tratamientos en cada etapa de la visita, desde la evaluación inicial hasta el tratamiento final o el alta. En ese sentido, pueden alterar las rutinas y el comportamiento tanto del profesional como de los pacientes, y dar lugar a consecuencias adversas (p.4).

Seguridad

Según A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, (1985), citado en Caicay, (2017) Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza (p.28).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se hizo uso del tipo de investigación aplicada, según Caballero (2014), citado en Escudero & Cortez, (2018), también se la conoce como investigación práctica o empírica. Este tipo de investigación se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento. El propósito de este tipo de investigación es el desarrollo de un conocimiento técnico que tenga una aplicación inmediata para solucionar una situación determinada. “Es aquella que se da como un conjunto de actividades destinadas a utilizar los resultados de las ciencias, así como las tecnologías, en el proceso de producción en masa: industrial, agrícola, comercial, etcétera” (p.19).

3.1.2. Nivel de investigación

Se hiso uso del nivel de investigación descriptiva según Sánchez, Reyes, & Mejía (2018), primer nivel de investigación sustantiva. Se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su

estado actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos (p.80).

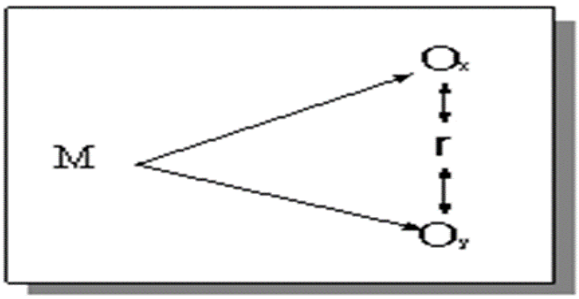
3.1.3. Diseño de investigación

Se hiso uso del diseño no experimental transeccional correlacional, de acuerdo con los planteamientos de Hernández et al., (2014) citado en Arribasplata , Núñez , & Tapia (2019), es no experimental porque no se realizó ninguna manipulación de las variables de estudio, se analizó tal como sucedió en la realidad. Transeccional correlacional-causal, ya que se estudió la relación entre las variables en un momento determinado (p.38).

Representación gráfica del diseño de la investigación

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



Donde

M: Muestra, trabajadores y usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

OX: Observación de la variable desempeño laboral.

r: relación entre variables.

OY: Observación de la variable calidad del servicio

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Variable 1: desempeño laboral

La población para evaluar la variable desempeño laboral se tomó en cuenta al personal asistencial y administrativo que asciende a 519.

Variable 2: calidad del servicio

La población para evaluar la variable calidad del servicio se tomó en cuenta a 750 usuarios que ingresan al hospital en promedio por quincena.

3.2.2. Muestra

El cálculo de la muestra se estimó a través del método Probabilístico, mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas menores a 100,000.

Figura 2

Fórmula para calcular la muestra

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

Variable 1: desempeño laboral

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (519)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*519) / (((0.09) ^2*518) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 97 trabajadores

Variable 2: calidad del servicio

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (750)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*750) / (((0.09) ^2*749) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 103 usuarios

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica para elaborar los instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos se elaboraron mediante la técnica de cuestionario con preguntas cerradas. Según Zúniga (2019) los cuestionarios con preguntas cerradas se utilizan cuando es fácil saber las diferentes respuestas que pueden dar los encuestados y sólo es cuestión

de saber por cuál de las opciones se decantan. Este tipo de cuestionario se puede aplicar a una gran cantidad de personas ya que el tiempo dedicado a su análisis no depende mucho del número de cuestionarios aplicados (p.31).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para lo cual se tomó en cuenta el 100% de los encuestados por variable.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	20

Nota. SPSSv26

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable desempeño laboral es 0.904, obteniendo el nivel de fiabilidad de excelente.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	20

Nota. SPSSv26

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable calidad del servicio es 0.927, obteniendo el nivel de fiabilidad de excelente.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recolectaron a través de la técnica de la encuesta, según Sanchez (2019) es la recolección de la información de un conjunto de personas a quienes se les entrega un cuestionario que debe ser resuelto en un tiempo determinado. El investigador puede ser o no el autor del instrumento, para su aplicación puede ser administrada por cualquier persona o por cualquier medio (p.173).

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

La información recolectada se procesó en el programa Excel, para la cual se creó una base de datos por variable, organizado por dimensiones, opciones de respuestas y número de ítems.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos se presentan en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, las mismas que muestran porcentualmente el nivel de variables y dimensiones. Asimismo, se presentan en tablas extraídas del programa SPSSv26, donde se muestra la prueba de hipótesis.

3.5.3. Análisis

El nivel de las variables y dimensiones se estableció a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, 2003, citados en Puma , (2021) para indicar si el clima organizacional puntúa entre adecuado o alto, Promedio o inadecuado o bajo se realiza de la manera siguiente: entre el puntaje mínimo y el máximo posible de

20 a 100, luego se estableció tres intervalos de tamaño igual dividendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos: Inadecuado clima organizacional
- Promedio: De 47 a 73 puntos: Clima organizacional Promedio
- Nivel Alto: Puntajes entre 74 a 100: Adecuado clima organizacional, (p.31)

Para determinar el coeficiente de correlación entre variables, se realizó la prueba de normalidad.

Tabla 4

Prueba de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,105	97	,011	,950	97	,001
Calidad de servicio	,070	97	,200*	,971	97	,031

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

En vista que el número de encuestas es > 30, entonces el análisis se realizó a traves de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el valor sigma de variable desempeño laboral es 0.011 < 0.05 y el valor sigma de la variable calidad de servicio es 0.200 > a 0.05, en consecuencia no hay una distribución normal. Cuando nos encontramos con este tipo de casos basta que uno no cumpla el principio de normalidad se considera para todos, entonces la distribución de los datos no sigue el supuesto de normalidad, por lo que se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman, según Carrion (2019) Se utiliza la prueba

del coeficiente de correlación de rangos por Spearman debido a que se busca medir el grado de relación, las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal (p.61).

Tabla 5

Correlaciones

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Fernández (1998)

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Variable desempeño laboral

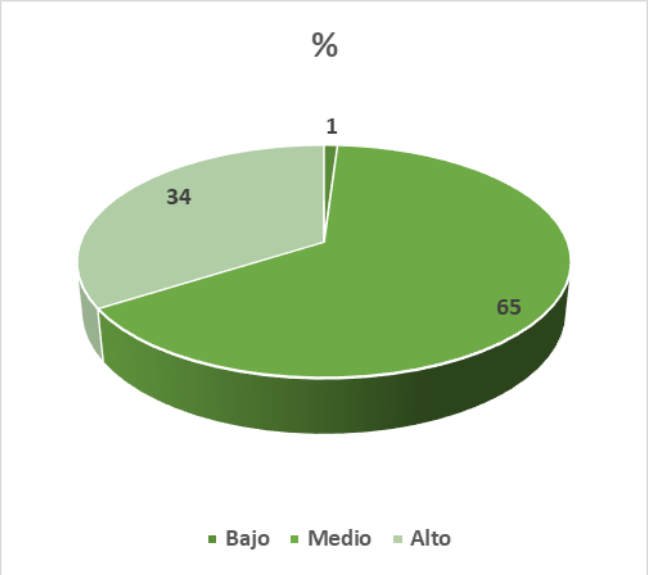
Tabla 6

Niveles de percepción de la variable desempeño laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	1	1
Medio	[47-73]	63	65
Alto	[74-100]	33	34
N		97	100

Figura 3

Niveles de distribucion porcentual de la variable desempeño laboral



Nota. Tabla 6

En la tabla 6 y figura 3, se observa que 1% de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, perciben el desempeño laboral como bajo, por otro lado, el 65 %, perciben como medio, finalmente, el 34 %, perciben como alto.

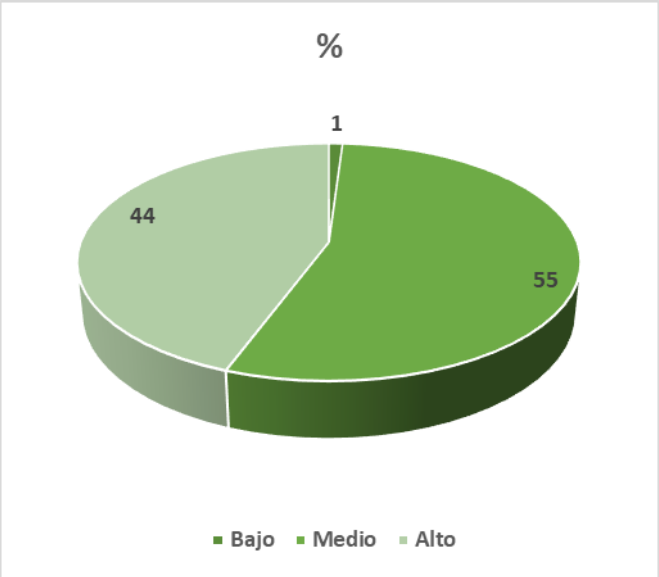
Tabla 7

Niveles de percepción de la dimensión esfuerzo-desempeño

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[7-16]	1	1
Medio	[17-26]	53	55
Alto	[27-35]	43	44
n		97	100

Figura 4:

Niveles de distribucion porcentual de la dimensión esfuerzo-desempeño



Nota. Tabla 7

En la tabla 7 y figura 4, se observa que 1% de los trabajadores de Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, perciben la dimensión

esfuerzo-desempeño como bajo, por otro lado, el 55 %, perciben como medio, finalmente, el 44 %, perciben como alto.

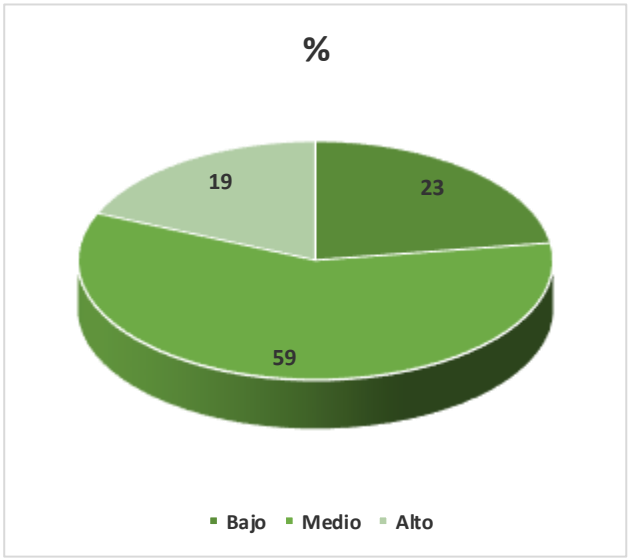
Tabla 8

Niveles de percepción de la dimensión desempeño-recompensa

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[7-16]	22	23
Medio	[17-26]	57	59
Alto	[27-35]	18	19
n		97	100

Figura 5

Niveles de distribucion porcentual de la dimensión desempeño-recompensa



Nota. Tabla 8

En la tabla 8 y figura 5, se observa que231% de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, perciben la dimensión

desempeño-recompensa como bajo, por otro lado, el 59 %, perciben como medio, finalmente, el 19 %, perciben como alto.

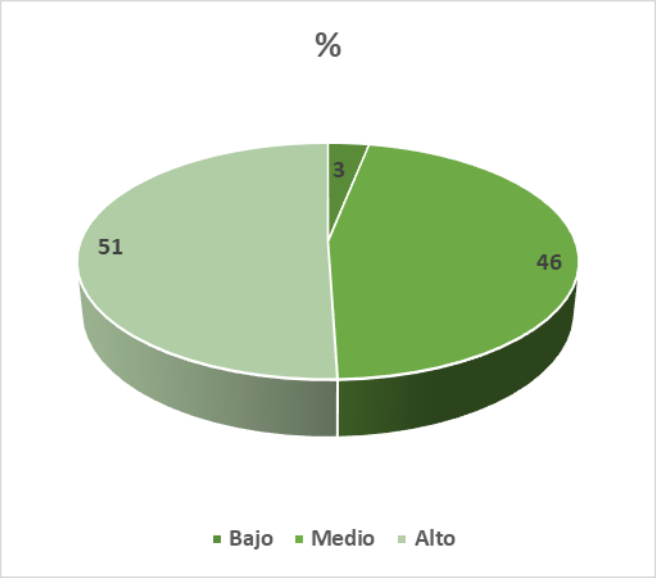
Tabla 9:

Niveles de percepción de la dimensión recompensas-metas personales

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[6-14]	3	3
Medio	[15-22]	45	46
Alto	[23-30]	49	51
n		97	100

Figura 6

Niveles de distribucion porcentual de la dimensión recompensas-metas personales



Nota. Tabla 9

En la tabla 9 y figura 6, se observa que 3% de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, perciben la dimensión recompensas-metas personales como bajo, por otro lado, el 46 %, perciben como medio, finalmente, el 51 %, perciben como alto.

4.1.2. Variable calidad de servicio

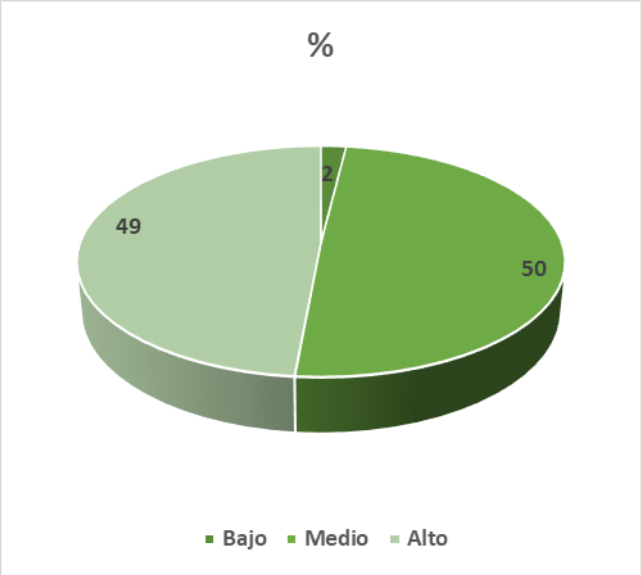
Tabla 10

Niveles de percepción de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	2	2
Medio	[47-73]	51	50
Alto	[74-100]	50	49
n		103	100

Figura 7:

Niveles de distribucion porcentual de la variable calidad de servicio



Nota. Tabla 9

En la tabla 9 y figura 7, se observa que 2% de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, perciben la variable calidad de servicio como bajo, por otro lado, el 50 %, perciben como medio, finalmente, el 49 %, perciben como alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa

Tabla 11:

Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio

Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,097
		Sig. (bilateral)	.	,343
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,097	1,000
		Sig. (bilateral)	,343	.
		N	97	103

Nota. SPSSv26

Se observa una correlación negativa débil (-0.097) y no significativa (0.343) entre el desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

la relación esfuerzo-desempeño con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa.

Tabla 12

Correlación entre esfuerzo-desempeño y calidad del servicio

Rho de Spearman	Esfuerzo-desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	-,085
		Sig. (bilateral)	.	,409
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,085	1,000
		Sig. (bilateral)	,409	.
		N	97	103

Nota. SPSSv26

Se observa una correlación negativa débil (-0.085) y no significativa (0.409) entre el esfuerzo-desempeño y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específica 2

La relación desempeño-recompensa con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa

Tabla 13

Correlación entre desempeño-recompensa y calidad del servicio

Rho de Spearman	Desempeño-recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	-,082
		Sig. (bilateral)	.	,427
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,082	1,000
		Sig. (bilateral)	,427	.
		N	97	103

Nota. SPSSv26

Se observa una correlación negativa débil (-0.082) y no significativa (0.427) entre el desempeño-recompensa y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específica 3

La relación recompensas-metas personales con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa.

Tabla 14:

Correlación entre recompensas-metas personales y calidad del servi*cio*

Rho de Spearman	recompensas-metas personales	Coeficiente de correlación	1,000	-,041
		Sig. (bilateral)	.	,688
		N	97	97
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,041	1,000
		Sig. (bilateral)	,688	.
		N	97	103

Nota. SPSSv26

Se observa una correlación negativa débil (-0.041) y no significativa (0.688) entre recompensas-metas personales y calidad del

servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

4.3. Discusión de resultados

Existe una relación negativa débil (-0.097) y no significativa (0.343) entre el desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, lo que quiere decir de la forma como el hospital administra el esfuerzo-desempeño, el desempeño-recompensa y las recompensas-metas personales, no es suficiente para alcanzar una relación directa y significativa entre estas dos variables. Resultado parecido obtuvieron Gonzales, León, & Sánchez (2020) en su tesis el desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019, concluyen: el desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, no es directa ni significativa, no cumpliéndose la hipótesis general. La prueba de hipótesis a través del coeficiente estadístico de Pearson, muestran una correlación de (-0,004) y un valor de significancia (0 .973), por lo tanto, no existe una relación estadista directa y significativa, esto indica que los trabajadores no cumplen las actividades en el tiempo programado, tampoco utilizan los recursos de forma eficiente, no muestran todas sus habilidades y destrezas, lo que no les permite lograr los resultados establecidos. (p.54)

El 65% de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, perciben el desempeño laboral como medio, lo que quiere decir que el hospital no está administrando de manera adecuada el esfuerzo-desempeño, el desempeño-recompensa y las recompensas-

metas personales. Resultado parecido obtuvo Salazar (2019) en su investigación sobre “Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca, quien concluye: el nivel de desempeño laboral es “medio alto” y “medio bajo” representado por el 65% de los profesionales de enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca (p.46).

El 50% de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, perciben la variable calidad de servicio como medio, lo que quiere decir que el hospital no está brindando de manera adecuada los servicios de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Resultado parecido obtuvieron Navarro & Ríos (2020), en su investigacion sobre el “Desempeño laboral y calidad del servicio de la Empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019”, quienes cocluyeron: un 69.33% de los clientes de la empresa Sodimac manifiesta que la calidad del servicio que ofrece es de nivel intermedio, mientras que el 30.67% es de nivel alto, lo que significa, según los clientes en su gran mayoría los clientes manifiestan, que la atención al cliente, los elementos tangibles que ofrece, la gestión de los servicios que realiza y la infraestructura que posee la empresa Sodimac, es de nivel medio.(p.62).

Existe una relación negativa débil (-0.085) y no significativa (0.409) entre el esfuerzo-desempeño y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, lo que quiere decir de la forma como el hospital administra el rendimiento, los logros, la productividad y calidad, la actitud, las relaciones y el reconocimiento de los trabajadores no es suficiente para lograr una relación directa y significativa entre el

esfuerzo-desempeño y calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo Castro (2019) en su investigación sobre la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Supermercado Ebony en el Distrito de San Borja, quien concluye: se puede deducir de acuerdo al análisis del problema y según las encuestas realizadas al personal, que ellos no se encuentran satisfechos con el reconocimiento de logros, por este motivo los trabajadores no se sienten reconocidos e importantes y sienten que el esfuerzo que realizan, el aporte y desempeño no se ve recompensado no sólo con un mejor sueldo o con alguna bonificación; sino también con alguna felicitación que sus superiores puedan brindarle (p.68).

Existe una relación negativa débil (-0.082) y no significativa (0.427) entre el desempeño-recompensa y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, lo que quiere decir de la forma como el hospital administra la instrumentalidad extrínseca e intrínseca no es suficiente para lograr una relación directa y significativa entre el desempeño-recompensa y calidad del servicio. Resultado distinto obtuvieron Cantaro & Mendoza (2019) en su investigacion sobre la influencia de la dimensión recompensa en el clima laboral en un grupo de PYMES de Lima Centro, quienes concluyen: se encontraron similitudes en las dimensiones evaluadas por las 11 empresas. Sin embargo, es claro que la dimensión recompensa es un punto débil en todas ellas, siendo un factor motivacional que padecen muchas empresas de hoy en día y eso se evidencia, a que no cuentan con estrategias de

recompensas bien elaboradas el cual permita beneficiar al trabajador de manera justa y positiva (p.61).

Existe una relación negativa débil (-0.041) y no significativa (0.688) entre recompensas-metas personales y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, lo que quiere decir de la forma como el hospital administra Valencia intrínseca y extrínseca, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa entre recompensas-metas personales y calidad del servicio. Resultado parecido encontro Perez (2020) en su investigacion sobre características motivacionales basada en la teoría de Vroom y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez, Oxapampa, quien concluye: la motivación por la recompensa y las metas personales están moderadas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez (rs=0,459 **; p= 0,0003), con percepción de mayor entusiasmo (88,2%), responsabilidad (88,1%) y de actitud positiva (76,4%) que eran representativas, conforme percibían apoyo y confianza de jefes inmediatos o superiores, la aceptación del grupo; como el reconocimiento en el trabajo (p.59).

CONCLUSIONES

El desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, se relacionan de manera negativa débil (-0.097) y no significativa (0.343) lo que quiere decir de la forma como el hospital administra el esfuerzo-desempeño, el desempeño-recompensa y las recompensas-metas personales, no es suficiente para alcanzar una relación directa y significativa entre estas dos variables.

Los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, tienen un nivel de percepción medio (65%) del desempeño laboral, lo que quiere decir que el hospital no está administrando de manera adecuada el esfuerzo-desempeño, el desempeño-recompensa y las recompensas-metas personales.

Los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, tienen un nivel de percepción medio (50%) de la calidad de servicio, lo que quiere decir que el hospital no está brindando de manera adecuada los servicios de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El esfuerzo-desempeño y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 202, se relacionan de manera negativa débil (-0.085) y no significativa (0.409) lo que quiere decir de la forma como el hospital administra el rendimiento, los logros, la productividad y calidad, la actitud, las relaciones y el reconocimiento de los trabajadores no es suficiente para lograr una relación directa y significativa entre el esfuerzo-desempeño y calidad del servicio.

El desempeño-recompensa y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, se relacionan de manera

negativa débil (-0.082) y no significativa (0.427) lo que quiere decir de la forma como el hospital administra la instrumentalidad intrínseca y extrínseca, relacionadas con los sueldos, con los ascensos, con la asunción de mayores responsabilidades, y satisfacción de los trabajadores no es suficiente para lograr una relación directa y significativa entre el desempeño-recompensa y calidad del servicio.

Las recompensas-metas personales y calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, se relacionan de manera negativa débil (-0.041) y no significativa (0.688) lo que quiere decir de la forma como el hospital administra la valencia intrínseca y extrínseca, no es suficiente para lograr una relación directa y significativa entre recompensas-metas personales y calidad del servicio.

SUGERENCIAS

Que, el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, promueva talleres de motivación para mejorar el esfuerzo-desempeño, el desempeño-recompensa y las recompensas-metas personales, de los trabajadores, con el propósito de alcanzar una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.

Que, el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, debe involucrar a la mayor cantidad de trabajadores en los talleres de motivación sobre el esfuerzo-desempeño, el desempeño-recompensa y las recompensas-metas personales, con el propósito de lograr niveles más altos de desempeño laboral.

Que, el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, debe mejorar los servicios de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con el propósito de lograr niveles de percepción más altos de calidad del servicio.

Que, el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, promueva talleres de motivación para mejorar el rendimiento, los logros, la productividad, la calidad, la actitud, las relaciones y el reconocimiento de los trabajadores, con el propósito de alcanzar una relación directa y significativa entre el esfuerzo-desempeño y calidad del servicio.

Que, el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, promueva talleres de motivación para mejorar la instrumentalidad intrínseca y extrínseca, relacionadas con los sueldos, con los ascensos, con la asunción de mayores responsabilidades, y satisfacción de los

trabajadores, con el propósito de alcanzar una relación directa y significativa entre estas instrumentalidades y calidad del servicio.

Que, el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, promueva talleres de motivación para mejorar la valencia intrínseca y extrínseca, relacionadas con la realización de un buen trabajo, para promocionarse, demostrar su capacidad para asumir nuevos retos, y lograr el desarrollo personal, con el propósito de alcanzar una relación directa y significativa entre estas valencias y la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcon, Y., & Astuñague , J. (2018). *Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de enfermería", Hospital Goyeneche. Arequipa -2017*. Obtenido de https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/83d6ec17-bf7d-4f26-8c55-636a8b3b3de9/content

Arribasplata , N., Núñez , M., & Tapia , D. (2019). *Diseño de Investigación*. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/665/TESIS-LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20VENTAS%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESARROLLO%20ECONOMICO.....pdf?sequence=1&isAllowed=y

Banco Mundial. (2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. Obtenido de https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally

Benavente, J. (2019). *Teoría de la escuela norteamericana*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caicay , T. (2017). *Seguridad*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf

Cantaro , Y., & Mendoza , C. (2019). *La influencia de la dimensión recompensa en el clima laboral en un grupo de PYMES de Lima centro (Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, Lima-Perú)*.

Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650457/Cantaro_RY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Canzio, C. (2019). *Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9978/1/T-UCSG-POS-MGSS-117.pdf

Castro, C. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Supermercado Ebony en el Distrito de San Borja (Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3096/ADM-T030_70012189_T%20CASTRO%20VARGAS%20CARMEN%20LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contraloría General de la República. (2018). *N° 534-2018-CG: Contraloría alerta riesgos en hospitales de ucayali por deficiencias en principales servicios de salud*. Obtenido de https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cgrnew/as_contraloria/prensa/notas_de_prensa/2018/ucayali/np_534-2018-cg

Correa, D., Abarca, A., Baños, C., & Aorca, S. (2019). *Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje*. Obtenido de https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/actitud-aptitud-aprendizaje.html

Cristancho , L. (2018). *RESUMEN*. Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16071/Tesis%20Livet%20Cristancho%20Final%20Dic%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Customer Experience. (2021). *6 claves para fomentar el compromiso del cliente*. Obtenido de https://www.wowcx.com/6-claves-para-fomentar-el-compromiso-del-cliente/

De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Diaz , M., & Bustamante, Z. (2018). *Teoría de motivación para aplicar a la retención de personal*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28523/diaz_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escalante , L., & Zapatel , N. (2018). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca -2018"*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobedo , C., & Quiñones, M. (2021). *Teoría de la equidad*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1

Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la.* Machala - Ecuador: Editorial UTMACH, 2018.

Festinger y Carlsmith, (1959). **La teoría de la disonancia cognitiva** citados en Arcentales & Urdiales , 2022

Espinoza, N., & Estrada, J. (2019). *Teoría del desempeño laboral de Chiavenato*. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1191/Tesis%20Espinoza%20y%20Estrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, B. (2019). *Teorías de la calidad de Philip Crosby*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, C. (2018). *Competencia laboral*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goicochea, D. (2018). *Dimensión eficiencia laboral*. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *Tangibilidad* . Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, S., León, R., & Sánchez, V. (2020). *"el desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019" (Tesis de pregado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-*

Perú)Universi. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4219/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_SAYDA-ROSA-GONZALES_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto de Ingeniería del Conocimiento. (2020). *El perfil de motivaciones del empleado*. Obtenido de https://www.iic.uam.es/rr-hh/evaluacion-de-intereses-y-motivaciones-hacia-el-trabajo/#perfil-motivaciones-empleado

León, L. (2018). *Productividad*. Obtenido de http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3169/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20-%20Leyder%20Le%C3%B3n%20Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mauricio, R., & Rivera, J. (2019). *Recursos tecnológicos*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1987/1/Tesis_T026_44197413_T.pdf

Navarro, I., & Ríos, J. (2020). *Desempeño laboral y calidad del servicio de la EMPRESA Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019" (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú)*. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_IBESNAVARRO-PEZO_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oré, A. (2017). *Gestión de los recursos humanos:*. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf;jsessionid=63A6FFCCBD718DEC881BE4DAB1C4C394?sequence=1

Ore, R., & Huaraca, Y. (2016). *RESULTADO*. Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1033/TP-UNH.ADMIN.00115.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino , A., Rivera , E., & Tocto , P. (2018). *Evaluación de la mejoría física percibida*. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). *Confiabilidad*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pastor, A. (2018). *Teoría de Desempeño Laboral según Campbell*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Pingo , D. (2018). *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del Centro de Salud I-4 La Unión - Provincia Piura, en el mes de enero 2018*. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20-%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Portillo, M. (2017). *Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/440/44051357008/44051357008.pdf

Puma , Y. (2021). *Definición Operacional: .* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62251/Puma_TY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Salazar, R. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanabria , F. (2017). *La Confianza Organizacional Como Variable Mediadora Entre El Capital Psicológico Y La Conducta De Compartir Conocimiento*. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14657/1/Tesis%20Confianza%20Organizacional.%20Fernando%20..pdf

Sánchez , M., & Sánchez, M. (2017). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad*. Obtenido de https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

Sanchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyecto de investigación.* Arequipa: Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Lima: Universidad Ricardo Palma.

Suárez, D., & Peña, M. (2019). *Las regularidades teóricas de los protocolos de actuación de enfermería como resultado científico enfermero*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000200006

Sy , H. (2019). *Infraestructura de una empresa: qué es y componentes*. Obtenido de https://www.lifeder.com/infraestructura-empresa/

Vela, J. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/351397908_Gestion_Administrativa_en_la_calidad_de_atencion_en_los_servicios_del_Hospital_Amazonico_de_Yarinacocha_2019

Villena, L. (2018). *Dimensión eficacia laboral*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14493/Villena%20Ynfantes%2C%20Luis%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zúniga, P. (2019). *Redactar las preguntas y escoger el tipo de preguntas*. Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/12835/1/PATRICIA%20Z%C3%9ANIGA%20RIVERA.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	indicadores
Problema general: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021? **Problemas específicos** PE1. ¿Cómo es la relación del esfuerzo-desempeño con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021? PE2. ¿Cómo es la relación del desempeño-recompensa con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021? PE3. ¿Cómo es la relación de las recompensas-metas personales con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico	**Objetivo general:** Conocer cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021. **Objetivos específicos** OE1. . Precisar cómo es la relación del esfuerzo-desempeño con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021. OE2. Calificar como es la relación del desempeño-recompensa con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021. OE3. Evaluar cómo es la relación de las recompensas-metas personales con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali,	**Hipótesis general:** El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa**.** **Hipótesis específicas** HE1. la relación del esfuerzo-desempeño con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa. HE2. La relación del desempeño-recompensa con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa. HE3. La relación de las recompensas-metas personales con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de	Desempeño Laboral	Relación esfuerzo-desempeño	Rendimiento Logros Productividad y calidad Actitud Relaciones Reconocimiento
				Relación desempeño-recompensa	Instrumentalidad intrínseca Instrumentalidad extrínseca
				Relación recompensas-metas personales	Valencia intrínseca Valencia extrínseca
			Calidad de Servicio	Fiabilidad	Puntualidad Compromiso Atención Oportuna Credibilidad
				Capacidad de respuesta	Responsabilidad Comunicación Disposición para resolver los problemas del cliente
				Seguridad	Profesionalidad Competencia Confianza Transparencia
				Empatía	Grado de Comunicación Empresa - Cliente Dedicación de tiempo a cada cliente Cortesía

de Yarinacocha, Ucayali, 2021?	2021.	Yarinacocha, Ucayali, 2021, es directa y significativa.			

Anexo 2 Instrumento 1: desempeño laboral

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el desempeño laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradezco su colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Si te esfuerzas más en tu trabajo mejora significativamente tu rendimiento					
02	Si te esfuerzas más en tu trabajo consigues mejores logros					
03	Si te esfuerzas más en tu trabajo aumenta tu productividad					
04	Si te esfuerzas más en tu trabajo mejora la calidad de tu desempeño					
05	Si te esfuerzas más en tu trabajo mejora la actitud de tu desempeño					
06	Si te esfuerzas más en tu trabajo mejora las relaciones con tus compañeros					
07	Si te esfuerzas más en tu trabajo eres reconocido como empleado efectivo cumplidor					
08	Si tu desempeño mejora obtienes un buen sueldo					
09	Si tu desempeño mejora obtienes sueldos adicionales					
10	Si tu desempeño mejora obtienes aumento de sueldo					
11	Si tu desempeño mejora obtienes un ascenso					
12	Si tu desempeño mejora obtienes mayores responsabilidades y capacidad de decisión sobre tu trabajo					
13	Si tu desempeño mejora aumenta tu capacidad para asumir más retos en tu trabajo					
14	Si tu desempeño mejora aumenta tu satisfacción personal					
15	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes obtener un trabajo interesante o estimulante					
16	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes obtener más oportunidades para promocionarte					
17	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes obtener mayores responsabilidades y capacidad de decisión sobre tu trabajo					
18	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes demostrarte que eres capaz de asumir nuevos retos en tu trabajo					
19	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes desarrollar tus capacidades y habilidades					
20	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes crecer y desarrollarte personalmente					

Anexo 2 Instrumento 2: calidad de servicio

Este cuestionario tiene como único propósito analizar la forma como el Hospital Amazónico de Yarinacocha le brinda el servicio, de esta manera se pretende dar recomendaciones para mejorar la calidad del servicio. Las preguntas que se presentan muestran 5 opciones de respuesta. Se le agradece su colaboración, marque con una X su respuesta.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Le atendieron en la hora programada					
02	El personal está dispuesto para ayudarle cuando lo necesita					
03	Le atendieron respetando la programación y el orden de llegada					
04	Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
05	El personal ejecuta el servicio bien a la primera vez					
06	La atención en caja o en el módulo de admisión del hospital es rápida					
07	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida					
08	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido					
09	La atención en farmacia es rápida.					
10	El personal le explica con palabras fáciles de entender el resultado y de manera rápida.					
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					
12	El comportamiento del personal del hospital le muestra profesionalismo					
13	El personal del hospital cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su trabajo					
14	El personal del hospital le inspira confianza					
15	El personal del hospital muestra transparencia en sus funciones					
16	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
17	El trato que le dio el personal es excelente					
18	Los trabajadores le brindan atención individualizada					
19	Los trabajadores toman en cuenta sinceramente los intereses de los pacientes					
20	Los trabajadores entienden las necesidades de los pacientes					