UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"REMUNERACION Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2016"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CASTRO SIMON CELIA RAQUEL

VILLACORTA LOPEZ NESTER JOB

CAJA TANGOA TONY ROLAND

PUCALLPA – PERÚ

2017

ACTA DE APROBACION

La presente tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional De Licenciado En Administración.

Dr. Moises A. Cueva Muñoz ..... Presidente

Lic. Manuel Castro Agüero ..... Miembro

Lic. Mag. Manuel Rocha Gonzales ..... Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... Asesor

Bach. Celia Raquel Castro Simón ..... Tesista

Bach. Nester Job Villacorta López ..... Tesista

Bach. Tony Roland Caja Tangoa ..... Tesista

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él hemos logrado concluir nuestra carrera.

A nuestros padres, porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos sus apoyos y sus consejos para hacernos mejores personas.

A nuestros hermanos, por sus palabras y compañía, a nuestros amigos, compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecemos a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI por ser parte de ella y por habernos abierto las puertas de su seno científico, y poder estudiar nuestra carrera, así como también a nuestros docentes que nos brindaron sus conocimientos y apoyo incondicional para seguir adelante día a día.

Agradecemos también a nuestro Asesor de Tesis, el Dr. Limber Pinchi Fasanando por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también por haber tenido la paciencia y la tolerancia, para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

Y, para finalizar, también agradecemos a todos nuestros compañeros de estudios de la Universidad, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral, aportaron y compartieron nuestras ganas de seguir adelante, hasta culminar nuestra carrera profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN x

ABSTRACT xi

INTRODUCCIÓN xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.1. Descripción del problema 14

1.2. Formulación del problema 17

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 18

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 18

1.4.1. Hipótesis general 20

1.4.2. Hipótesis especificas 19

1.5. Variables 19

1.5.1. Definición conceptual de variables 19

1.5.2. Definición operacional de variables 20

1.6. Operacionalización de variables 20

1.7. Justificación e importancia 21

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 23

2.1. Antecedentes 23

2.1.1. Remuneración 23

2.1.2. Calidad del servicio 24

2.2. Bases teóricas 26

2.2.1. Remuneración 26

2.2.2. Calidad del servicio 28

2.3. Definición de términos básicos 33

2.3.1. Remuneración 33

2.3.2. Calidad del servicio 344

CAPITULO III: METODOLOGÍA 37
3.1. Método y diseño de investigación 37
3.1.1. Método de investigación.....37
3.1.2. Diseño y esquema de la investigación.....37
3.2. Poblaciòn y muestra 38
3.2.1. Población.....38
3.2.2. Muestra.....38
3.2.3. Muestreo.....39
3.3. Procedimiento de recolecciòn de datos 39
3.4. Tecnicas e instrumentos de recolecciòn de datos 40
3.5. Procesamiento de recolecciòn de datos 40
3.6. Tratamiento de los datos 40
3.7. Presentaciòn de los datos.....41
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....42
4.1. Resultados.....42
4.1.1. Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos.....42
4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis 53
4.1.3. Discusión de resultados.....57
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 61
5.1. CONCLUSIONES.....61
5.2. RECOMENDACIONES 63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....66
Anexos.....74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Nivel alcanzado de la variable remuneraciòn 42

TABLA 2 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable remuneraciòn 42

TABLA 3 Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio 46

TABLA 4 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio 46

TABLA 5 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: remuneraciòn bàsica 50

TABLA 6 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: otras asignaciones y bonificaciones permanentes 51

TABLA 7 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: remuneración complementaria.....51

TABLA 8 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: otros pagos no dinerarios 52

TABLA 9 Relación entre la remuneraciòn y la calidad del servicio 54

TABLA 10 Relación entre la remuneraciòn bàsica y la calidad del servicio 54

TABLA 11 Relacion entre otras asignaciones y bonificaciones permanentes y la calidad del servicio..... 55

TABLA 12 Relacion entre la remuneración complementaria y la calidad del servicio .. 56

TABLA 13 Relacion entre otros pagos no dinerarios y la calidad del servicio. 56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Porcentajes obtenidos del variable remuneración 43

Figura 2 : Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio 47

Figura 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión remuneración básica 50

Figura 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión otras asignaciones y bonificaciones permanentes 51

Figura 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión remuneración complementaria 52

Figura 6 :Porcentajes obtenidos de la dimensión otros pagos no dinerarios 52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1 75

Anexo 2: Instrumento 2 76

Anexo 3: Matriz de consistencia 77

RESUMEN

La presente investigación, titulada “Remuneración y calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, 2016”, se ha realizado con la finalidad de conocer la relación de la remuneración y sus dimensiones con la calidad del servicio de en el Hospital Regional de Pucallpa, 2016.

El estudio es de tipo descriptivo y correlacional, con diseño transeccional correlacional, se trabajó la variable remuneración, con una población de 782, muestra de 103 y muestreo de 87 trabajadores, la variable calidad del servicio se trabajó con una población de 330 usuarios que acceden al servicio en promedio por día, muestra y muestreo de 87 usuarios, en ambas variables se aplicó un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuesta, lo resultados se ha procesado en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv24).

La relación es positiva muy baja (0.042), y el valor de significancia es 0.702, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia no existe relación significativa entre la remuneración y la calidad del servicio.

Palabras clave: remuneración, complementaria, servicio, básica

ABSTRACT

The present research, entitled "Remuneration and quality of service of the Regional Hospital of Pucallpa, 2016", was carried out with the purpose of knowing the relation of the remuneration and its dimensions with the quality of the service of the Regional Hospital of Pucallpa, 2016 .

The study is descriptive and correlational, with a correlational transectional design, the variable remuneration was worked, with a population of 782, sample of 103 and sampling of 87 workers, the quality of service variable was worked with a population of 330 users who access to the service on average per day, sample and sampling of 87 users, in both variables a closed questionnaire of 20 items was applied, with 5 response options, the results were processed in the Excel program, and data analysis was done through the Pearson statistical test of correlation coefficient, program (SPSSv24).

The relationship is very low positive (0.042), and the significance value is 0.702, higher than the established value 0.05, consequently there is no significant relationship between remuneration and quality of service.

Key words: remuneration, complementary, service, basic

INTRODUCCIÓN

La remuneracion es la retribucion economica que percibimos todos y cada una de las personas por las actividades que desarollamos en por un periodo de tiempo determinado por contrato formal o verbal, es pues la remuneracion la causa o motiva que nos vincula laboralmente con cualquier organizacion, y la remuneracion debe ser acorde al esfuerzo que entregamos en el desempeño del trabajo encomendado, la remuneracion constituye el activo mas importante del trabajador, para satisfacer sus necesidades basicas, y para proyectarse financieramente el proyecto de su vidad personal y familiar, las remuneraciones del sector publico es nuestro pais, es un problema que enfrenta el gobierno, ya que los diferente sectores muestran su disconformidad.

Aunado a los aspectos remunerativos, la calidad del servicio de las instituciones publicas pasan por momentos crticos, especialmente los hospitales, presentan largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, el frecuente maltrato a los usuarios y la falta de equipamiento de medicamentos hace que los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa) sean mal vistos, como es el Hospital Regional de Pucallpa; sin embargo actualmente se viene construyendo un moderno hospital en la ciudad de Pucallpa, con el proposito de superar las deficiencias, pero esto no va cambiar si es que los trabajadores no muestran cambio de actitud, que se traduza en dar un mejor trato al paciente, por estas razones realizamos la presente investigacion, y los presentamos de acuerdo a la siguiente estructura:

Capítulo I: problema de investigación: en este capitulo presentamos la descripcion del problema a través del mètodo deductivo, tambien presentamos la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis general y específicos, las variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones de la investigaciòn.

Capítulo II: marco teórico: presentamos 5 antecedentes y 5 teorías de la variable remuneración y 5 antecedentes y 5 teorías de la variable calidad del servicio, también presentamos definiciones de términos básicos por cada teoría.

Capítulo III: marco metodológico: presentamos, el tipo de investigación, diseño y esquema de investigación, población y muestra, instrumento de recolección de datos, y técnicas de recojo.

Capítulo IV: resultados: presentamos los resultados de trabajo de campo con aplicación estadística, la prueba de la hipótesis general y la prueba de hipótesis específicas.

Capítulo V: discusión de resultados: presentamos la contrastación de los resultados de la investigación con los resultados de los antecedentes descritos en los antecedentes de las bases teóricas.

Conclusiones: presentamos 7 conclusiones y 7 recomendaciones, la primera conclusión referida a la relación entre variables, la segunda y tercera responden al nivel alcanzado por variable, y de la cuarta a la séptima, responden a la relación de las dimensiones de la variable remuneración con la variable calidad del servicio.

Finalmente presentamos las referencias bibliográficas