UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2019"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SAYDA ROSA GONZALES PUMA

RICHAR LEÓN TAFUR

VÍCTOR HUGO SÁNCHEZ GUIMARAES

PUCALLPA – PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

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

Siendo las 11:00 Am del dia jueves 26 de diciembre del 2019, 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 Articulos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Titulo Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro) y Mg. Migues Arevalo Rios (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2019"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Sayda Rosa Gonzales Puma,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Articulo 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 y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

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

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:30 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. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Migues Arevalo Rios
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abdg. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

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

Siendo las 11:00 AM del día jueves 26 de diciembre del 2019, 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. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro) y Mg. Migues Arevalo Rios (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2019"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Richar León Tafur,** y teniendo en cuenta:

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:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

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

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:30 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. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Migues Arevalo Rios
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

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

Siendo las 11:00 AM del dia jueves 26 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Titulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Articulos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Titulo Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro) y Mg. Migues Arevalo Rios (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2019"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Victor Hugo Sanchez Guimaraes,** y teniendo en cuenta:

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

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

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
k) Aprobado por mayoria
l)Desaprobado..."

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

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:30 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. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Migues Arevalo Rios
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
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. Julio César Pastor Segura
.....
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
.....
Miembro

Mg. Migues Arévalo Ríos
.....
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando
.....
Asesor

Bach. Sayda Rosa Gonzales Puma
.....
Tesista

Bach. Richar León Tafur
.....
Tesista

Bach. Víctor Hugo Sánchez Guimaraes
.....
Tesista

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

Constancia

N° 443

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

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

EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2019

Cuyo autor (es)	:	**GONZALES PUMA SAYDA ROSA**
		LEÓN TAFUR RICHAR
		SÁNCHEZ GUIMARAES VÍCTOR HUGO
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINSTRACION
Asesor (a)	:	**Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10 %.**

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 SELLA la presente constancia.

Fecha: 04/11/2019

Dirección General de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

DRA. DINA VARI QUISPE
Direc. Gral Prod Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, SAYDA ROSA GONZALES PUMA

Autor de la TESIS titulada:

"EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2019"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente 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 forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y 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. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 22 / 01 / 2020

Email: sarogopu_17@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 943842426

DNI: 76431125

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, RICHAR LEÓN TAFUR

Autor de la TESIS titulada:

"EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2019"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente 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 forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y 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. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 22/01/2020

Email: richar_381@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 935162629

DNI: 44055147

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, VÍCTOR HUGO SÁNCHEZ GUIMARAES

Autor de la TESIS titulada:

"EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2019"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente 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 forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y 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. Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 22 / 01 / 2020

Email: melavicsad@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 984930317

DNI: 44490885

DEDICATORIA

A Dios por hacernos la vida más agradable y por darnos la oportunidad de convertirnos en profesionales.

A nuestros padres, por creer en nosotros, estamos seguros que sin su apoyo no habríamos culminado nuestra carrera profesional.

A los compañeros de clase, por estar siempre a nuestro lado, quienes, sin escatimar esfuerzo alguno, nos brindaron su amistad, durante el periodo estudiantil.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por convertirnos en excelentes profesionales, y mejores personas, de manera especial al Dr. Limber Pinchi Fasanando, por conducir acertadamente nuestra investigación.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA.....x

AGRADECIMIENTO xi

ÍNDICE DE TABLAS……..xiv

ÍNDICE DE FIGURAS…….xv

ÍNDICE DE ANEXOS……..xvi

RESUMEN xvii

ABSTRACT xviii

INTRODUCCIÓN xix

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción del problema. 1

1.2. Formulación del problema 5

1.3. Objetivo general y específicos.....6

1.4. Hipótesis 7

1.5. Variables 8

1.6. Operacionalización de las variables 9

1.7. Justificación e importancia 11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....12

2.1. Antecedentes…….....12

2.1.1. Desempeño laboral 12

2.1.2. Calidad del servicio 13

2.2. Bases teóricas……15

2.2.1. Desempeño laboral 15

2.2.2. Calidad del servicio 19

2.3. Definición de términos básicos ……..26
2.3.1. Desempeño laboral 26
2.3.2. Calidad del servicio.....29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....32
3.1. Método y diseño de investigación 32
3.1.1. Método 32
3.1.2. Diseño 32
3.2. Población y muestra.....33
3.2.1. Población.....33
3.2.2. Muestra 33
3.2.3. Muestreo 35
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....35
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....35
3.4.1. Elaboración de instrumentos 35
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos 35
3.5. Procesamiento de datos.....36
3.6. Presentación de resultados.....36
3.7. Tratamiento de datos 36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 38
4.1. Resultados……..38
4.2. Discusión de resultados……50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....54
5.1. Conclusiones……..54
5.2. Recomendaciones……56
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....59

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables..... 10

Tabla 2. Medición del nivel de variables 36

Tabla 3. Matriz de correlación de Pearson 37

Tabla 4. Resumen del desempeño laboral según dimensiones 38

Tabla 5. Niveles del desempeño laboral..... 38

Tabla 6. Resumen de la calidad del servicio según dimensiones..... 40

Tabla 7. Resumen de la calidad del servicio..... 40

Tabla 8. Resumen de la dimensión eficacia 41

Tabla 9. Resumen de la dimensión eficiencia..... 42

Tabla 10. Resumen de la dimensión competencias 43

Tabla 11. Resumen de la dimensión resultados 44

Tabla 12. Relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio 45

Tabla 13. Relación entre la eficacia y calidad del servicio 46

Tabla 14. Relación entre eficiencia y calidad del servicio..... 47

Tabla 15. Relación entre las competencias y calidad del servicio 48

Tabla 16. Relación entre los resultados y calidad del servicio 49

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Figura de correlación..... 32

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra..... 33

Figura 3. Distribución porcentual de la variable desempeño laboral 39

Figura 4. Distribución porcentual de la variable calidad del servicio 40

Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión eficacia 41

Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión eficiencia …….... 42

Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión competencias..... 43

Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión resultados 44

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Instrumento 1 68

Anexo 2. Instrumento 2 71

Anexo 3. Matriz de consistencia 73

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo conocer de qué manera se relaciona el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, en el periodo 2019. El diseño fue transeccional correlacional y la muestra estuvo conformada por 67 trabajadores y 67 usuarios del Hospital Regional de Pucallpa. Se les aplicó un cuestionario con 20 ítems, escala tipo Likert, pre codificada en valores de 5 opciones. El resultado mostró una correlación de -0,004 y un valor de significancia de 0,973; por lo tanto, no existe una relación estadística directa y significativa entre el desempeño laboral del personal administrativo y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, en el periodo 2019.

Palabras clave: Desempeño, competencias, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The present research was aimed to know how the work performance of administrative staff is related to the quality of service at the Regional Hospital of Pucallpa, in the period 2019. The design was correlational transectional and the sample consisted of 67 workers and 67 users of the Regional Hospital of Pucallpa. They were applied a questionnaire with 20 items, Likert scale, pre-coded in values of 5 options. The result showed a correlation of -0.004 and a significance value of 0.973; therefore, there is no direct and significant statistical relationship between the work performance of administrative staff and the quality of service at the Regional Hospital of Pucallpa, in the period 2019.

Keywords: Performance, skills, responsiveness.

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es el insumo más importante para la operatividad de las organizaciones, y de la manera como los trabajadores realizan sus funciones, dependerá si estas cumplen o no los resultados previstos, sin embargo el cumplimiento o no de los resultados depende de una serie de factores internos y externos, como son: la experiencia, los conocimientos, las habilidades y destrezas entre otras aspectos, como ocurre en el Hospital Regional de Pucallpa, el desempeño de los trabajadores deja mucho que desear, porque en forma permanente realizan paros y huelgas indefinidas, que afecta al cumplimiento de muchas actividades del hospital y a la población usuaria, ahora con la asunción de las nuevas autoridades del Gobierno Regional de Ucayali, las cosas se volvió peor, ya que incorporaron a nuevos trabajadores que desconocen totalmente sus funciones, lo que muestra una clara y triste realidad de deficiencias del desempeño de los trabajadores del Hospital.

El desempeño está entrelazado con la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones, los servicios de salud constituyen una prioridad de los seres humanos, por esta razón los establecimientos de salud en el país se ven arrebatados diariamente, por ello el Estado hace una serie inversiones en salud, como en infraestructura, equipamiento, médicos, asistencialistas entre otras necesidades que requieren ser cubiertas para ofrecer un servicio de calidad, elementos que se hace invisible en el Hospital Regional de Pucallpa, ya que los usuarios están insatisfechos con la atención que brinda, por las largas esperas, tramites excesivos, falta de medicinas y camas, falta de especialistas para tratar las diferentes enfermedades, problema que afecta a un gran sector de la población por las constantes quejas y reclamos, con el propósito de solucionar

los problemas expuestos se realizó la presente investigación, el mismo que se desarrolló a través de la siguiente estructura:

El primer capítulo trata sobre la descripción del problema, formulación del problema general y específicos, objetivo general y específicos, la hipótesis general y específicos, las variables de estudio, finalmente la justificación de la investigación.

El segundo capítulo, se refiere a temas relacionados con el marco teórico, que resalta los antecedentes, las bases teóricas y la definición los principales términos básicos por variable.

El tercer capítulo, contiene temas relacionados con la metodología de la investigación, que precisa el tipo y diseño, la población y muestra, los instrumentos y procedimientos para el recojo de datos.

El cuarto capítulo, contiene los resultados a través de tablas y figuras, y la discusión de los resultados

Y la parte final comprende las conclusiones, recomendaciones pertinentes, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo, a Llamas (2017), la productividad de los trabajadores públicos de España deja mucho que desear en comparación con los privados. Así, entre otros muchos excesos, no es de recibo que cobren un plus por el mero hecho de ir a trabajar y cumplir sus horas cuando esa es su obligación mínima. Su baja productividad y sus elevadas tasas de absentismo laboral evidencian que el Estado carece de los incentivos necesarios para garantizar unos servicios públicos eficientes y dinámicos. La clave de este problema reside en la propia figura del funcionario, gracias a la cual se garantiza un puesto de por vida por aprobar una oposición, con independencia de cuál sea su rendimiento o las necesidades específicas de ese puesto. El actual modelo funcionarial es propio de hace un siglo. En Suecia, por ejemplo, tan solo el 1% de los empleados públicos tiene la condición de funcionario, mientras que el 99% restante mantiene una relación laboral similar a la que existe en el sector privado.

Por otro lado, según Cabello (2017) en Chile Todos los años, los funcionarios del sector público, de planta y a contrata, son sometidos a una evaluación a su desempeño y aptitudes. Los resultados sirven como base para que los trabajadores logren ascensos y estímulos en sus remuneraciones, pero también para ser eliminados del servicio si es que la evaluación es deficiente. Y de acuerdo a la información que enviaron los 29

servicios de salud del país a la comisión del área en la Cámara de Diputados, en los últimos cinco años (entre 2012 y 2016, ambos años incluidos), un total de 12 trabajadores del sector han sido desvinculados por haber obtenido una mala evaluación. Es decir, un promedio de 2,4 trabajadores al año, entre los que se cuenta a médicos, funcionarios de urgencias, paramédicos, auxiliares y personal administrativo. En total, el sector público de salud tiene una dotación efectiva de 120 mil funcionarios, casi la mitad de la cantidad de trabajadores que tiene toda la administración pública. Los 12 desvinculados en los últimos cinco años representan un 0,01% del total.

De igual modo, de acuerdo, a Sausa (2018), La grave crisis que afecta al sector salud no es una novedad para los peruanos. Casi a diario se escuchan denuncias de hospitales desabastecidos de medicamentos y que no cuentan con servicios básicos de agua potable, además de la existencia de establecimientos hacinados que carecen de equipos para atender emergencias y con pacientes que duermen en sillas de ruedas y hasta en el piso. La falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles entre ello el recurso humano generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos. El Perú es uno de los países con mayor cantidad de trabajadores administrativos y menos médicos. Tenemos 3 administrativos por cada médico. Además, en el país hay muy pocas camas para hospitalización: 16 por cada 10,000 habitantes. Además, en el país hay muy pocas camas para hospitalización: 16 por cada 10,000 habitantes.

Situación parecida vive el Hospital Regional de Pucallpa, se observa demora en los trámites administrativos, porque los trabajadores en forma permanente realizan paros y huelgas indefinidas, desempeño que deja mucho que desear, ya que afecta a la población usuaria y consecuentemente al cumplimiento de muchas actividades del hospital, ahora con la asunción de las nuevas autoridades del Gobierno Regional de Ucayali, las cosas se han vuelto peor, ya que se ha incorporado a nuevos trabajadores que desconocen totalmente sus funciones, mostrando una clara y triste realidad de muchas deficiencias del desempeño de los trabajadores, problema que afecta más a la población usuaria, ya que el hospital no brinda un servicio acorde a sus necesidades, por los motivos expuestos también se evaluó la variable en sus diferentes contextos**.**

De ahí, según el diario El mundo (2015) los usuarios de la sanidad pública de la Comunidad Valenciana-España no suelen protestar por escrito cuando sufren alguna asistencia médica deficiente, ya que, por cada 10.000 atenciones, 32 son quejas y la mayoría de los casos optan por iniciar procesos judiciales. Sin embargo, las críticas hacia los centros Hospitalarios de Valencia se centran especialmente en las demoras a la hora de ser atendidos (24%), en la falta de planificación, organización y coordinación sanitaria (23,3%), en la disconformidad con el diagnóstico (12,1%), por el trato recibido por los profesionales sanitarios (9,6%), lista de espera (5,2%), esto según la última encuesta elaborada por la Conselleria de Sanidad con los datos del Servicio de Atención e información al Paciente (SAIP).

Por otro lado, según el Diario La Tercera (2015) señala que la mala atencion en Salud Publica se ve reflejada en el malestar de la poblacion Mexicana ya que en una encuesta realizada 75% la poblacion lo califica como pesima. Asimino las Oficinas de Informacion, Reclamos y Sugerencias (Oirs) ubicadas en hospitales y consultorios de red publica, dieron a conocer que de las 122.855 quejas ingresadas en el 2015 el 23% de estas, estan relacionadas con la entrega de informacion inoportuna o insuficiente, problemas de comunicación con el perosnal de Salud y las quejas por actos discriminatorios como el no saludar a los pacientes o no llamarlos por su nombre y en un menor porcentaje estan los reclamos por demoras en atencion; seguido de quejas por fallas en los procedimientros administrativos relacionados con lentitud o dificultad en tramites vinculados a la atencion.

Mientras tanto, en el Perú, de acuerdo, a Sausa (2017), señala que la atencion en centros Hospitalarios a nivel Nacional es pesima y que Essalud es una de las entidades que mas quejas viene recibiendo. Asimismo de los 47 000 reclamos en lo que va del año, el 44% es por una inadecuada atencion medica o quirugica, seguida por la falta de informacion (28%) y la disconformidad con la atencion recibida por parte del personal adminsitrativo con un (9%), en este ultimo porcentaje las quejas son diarias ya que el personal de Essalud no los quiere atender o los dejan esperando en una camilla sin poder brindarles una orientacion adecuada. Por estas quejas y reclamos, Susalud ha impuesto a la fecha 51 sanciones con multas que ascienden a S/6’065,882. De las sanciones impuestas, el 31% corresponde a instituciones públicas y el 69%, a privadas.

Situacion problemática que también alcanza al Hospital Regional de Pucallpa, ya que los usuarios están insatisfechos con la atención que brindan, además de las largas esperas y trámites excesivos, se suma la falta de medicinas y de especialistas para cada problema de salud, o de falta de equipos médicos prestos a ser utilizados. Y en este contexto no existe la fiabilidad de un buen producto, la calidad no está asegurada, toda vez que la infraestructura y equipo médico no es la adecuada. Así mismo hace falta aplicar varios elementos, entre ellos la comparación diaria, encuestas periódicas, buzones de sugerencias, y sistema de quejas y reclamos. Estos problemas sirvieron de referencia para realizar la presente investigación con el propósito de mejorar en la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019, investigación que merece plantear las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera se relaciona la eficacia del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019?

- ¿De qué manera se relaciona la eficiencia laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019?
- ¿De qué manera se relaciona las competencias del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019?
- ¿De qué manera se relaciona los resultados del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Conocer de qué manera se relaciona el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Calificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.
- Deducir el nivel de calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

- Establecer de qué manera se relaciona la eficacia del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.
- Precisar de qué manera se relaciona la eficiencia del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.
- Indicar de qué manera se relaciona las competencias del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019.
- Determinar de qué manera se relaciona los resultados del personal administrativo con la calidad del servicio en el hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El desempeño laboral del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La eficacia del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

- La eficiencia del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.
- Las competencias del personal administrativo se relacionan de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019.
- Los resultados del personal administrativo se relacionan de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual

- **Desempeño Laboral**

Para Acosta (2018) es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona.

- **Calidad del Servicio**

Para Moya (2016), son servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, en donde nos entreguen una buena atención en términos de amabilidad, información, etc.

1.5.2. Definición Operacional

- **Desempeño Laboral**

Es la información que se obtuvo del personal administrativo del Hospital Regional de Pucallpa, 2019, quienes brindaron su opinión, referente a su desempeño, a través de preguntas relacionadas con la eficacia, eficiencia, competencia y resultados, dimensiones que forman parte de la investigación.

- **Calidad del servicio**

Es la información que se recabó de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, quienes dieron a conocer su opinión, sobre la calidad del servicio que recibe, a través de un cuestionario, relacionado con los elementos tangibles, confiabilidad, empatía, y capacidad de respuesta, dimensiones que forman parte de la investigación.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables se describe en la Tabla 1.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia	Número de Pacientes Atendidos
		Protocolo de Atención
		Mejoría del Paciente
	Eficiencia laboral	Tiempo de Atención
		Efectividad
		Recursos Utilizados
		Disponibilidad del personal
	Competencias	Conocimientos y Habilidades
		Aptitudes
		Pericia
	Resultado	Productividad Laboral
		Calidad de trabajo
		Objetivos logrados
		Interés personal.
CALIDAD DE SERVICIO	Elemento Tangible	Presencia del personal
		Equipos tecnológicos
		Materiales de comunicación
		Instalaciones Físicas
	confiabilidad	Actitud
		Respuestas acertadas
		Confianza
	Empatía	Horario de atención
		Compromiso con el cliente
		Consideración, interés y voluntad para resolver problema
		Servicio esmerado y personalizado
	Capacidades de respuesta	Tiempo de espera
		Atención rápida
		Seguridad

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación teórica

La investigación mediante el análisis de las teorías sobre el desempeño laboral y calidad del servicio en hospitales, busca explicar los temas internos (eficacia, eficiencia laboral, las competencias y los resultados) y de la opinión externa sobre (elemento tangible, confiabilidad, empatía y capacidad de respuesta) que afectan el funcionamiento del Hospital Regional de Pucallpa, lo que permitió comparar diferentes conceptos de las variables de estudio.

1.7.2. Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de la investigación, se recurrió al empleo de técnicas de investigación, como es el tipo, diseño e instrumentos, procesados en sistemas informáticos. Con ello se estableció el nivel, y la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa.

1.7.3. Justificación práctica

Los resultados de la investigación, propone medidas para solucionar cada uno de los problemas citados, lo cual mejorará el desempeño de los trabajadores administrativos y la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Desempeño Laboral

En un estudio, sobre el “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”, Medina (2017), concluye que: el abrumador 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral, el 17% reveló un mediano desempeño laboral y para el restante 2% apenas un alto desempeño laboral.

De igual modo Huaraca y Ore (2016), en su estudio realizado sobre “el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015, concluye: la evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de r=95% que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad p.=0,0.

De igual manera Soria (2014), en su investigación titulado “determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los Licenciados de Enfermería en el Hospital I ESSALUD - Tingo María 2014, concluyendo: La disposición del trabajo está relacionada con un buen desempeño laboral o éste depende de él, entre los aspectos primordiales tenemos el sueldo, las

bonificaciones y el horario de trabajo de los licenciados(as) de enfermería del Hospital de Es Salud Tingo María, con p valor de 0,00 correspondientemente.

Igualmente, Ñaupari (2018)**,** en su estudio realizado sobre "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2018", concluyó: la relación entre la gestión del Talento humano con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2018. Es directa de causa efecto, de nivel alto ya que el valor de significación observada (p=0,387), es inferior al nivel de significación teórica (a =0.05); es decir, que cuando la gestión del talento humano tiene un nivel bajo. El desempeño laboral es bajo, o regular, mientras que un nivel alto, hace que el desempeño laboral también sea alto.

Finalmente, Anaya (2018) en su estudio realzado "Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016", Concluye que: La eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios, brindado por la municipalidad de Lurín, sometido a las pruebas estadísticas, encontró en el estadístico de Chi cuadrado X2 (1) = 9.007 y un p Valor = 0.005 (p< 0.05), valores que indican que existe asociación estadísticamente significativa, aunque baja, cercana a moderada, entre la eficacia del desempeño laboral y la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016".

2.1.2. Calidad del Servicio

En un estudio, sobre la "Satisfaccion del Usuario Externo sobre la Calidad de Atencion de Salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca-

2014”, Diaz (2014), concluye que: el 53,0% de los usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a la edad de 30 a 59 años, y el 46,6% insatisfechos que son de la misma edad seguido de un 31 ,6% están satisfechos y el 36,3% refieren estar insatisfechos y pertenecen a la edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho y el 17.5% están insatisfechos y tienen la edad de 60 a más años.

En otro estudio realizado sobre la “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita De Andahuaylas, 2015”, Huarcaya (2015)**,** concluye que: el 52,04% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencias tienen una percepción Mala de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención, un 37,55% tiene una percepción Regular y solo el 10,41% consideran que la calidad de atención es Buena.

Der igual manera, Melendez (2015), en su estudio Realizado “Calidad del servicio del Personal Administrativo y Satisfacción del paciente en el departamento de Hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015”, Concluye que: el 82% del Personal administrativo del departamento de hospitalización del Hospital Belén de Trujillo posee una alta calidad de servicio y el 18%restante posee un nivel regular, por tanto el nivel predomínate de calidad de servicio es Alto. El mismo que se ve reflejado en indicadores con mejores resultados como que el personal resuelve dudas y preguntas de los pacientes amablemente.

Por otro lado, Siadén (2016)**,** estudio, la “Calidad de atención en la consulta externa del Hospital De San Juan De Lurigancho 2016”, Concluye

que: La calidad de atención global de los usuarios en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho fue regular con un 71,42%.

Finalmente, Ruiz (2016)**,** estudio la "Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016", Concluye que: el nivel de la calidad de atención en el hospital EsSalud II – Tarapoto, de los usuarios se encuentran en un nivel bueno con un 33%, mientras que en un nivel regular se encuentran con un 67%.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Desempeño Laboral

Teoría las Relaciones humanas por George Elton Mayo

Citado por Jauregui (2016), acentúa la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y sugiere estrategias para mejorar a las organizaciones al aumentar la satisfacción del miembro de la misma y para crear organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial. La perspectiva de las relaciones humanas se desarrolló, en gran parte, como reacción a las regulaciones estrictas del control frustrante de la teoría clásica.

La evolución de la teoría clásica hacia la de relaciones humanas fue un cambio paradigmático importante. Las dos teorías son bastante distintas y hacen énfasis en variables muy diferentes que afectan a los fenómenos de organización. Los miembros del campo de la teoría clásica denigraron a los defensores de la teoría de las relaciones humanas, refiriéndose a ellos

como los “muchachos contentos”, implicando que sólo querían agradar a los empleados y se preocupaban poco por el bienestar financiero de la organización.

La competencia entre las dos perspectivas todavía existe, aunque manera de menos agresiva, debido a que cada campo ha venido generalmente a reconocer la legitimidad del otro. Las organizaciones industriales, las organizaciones militares, las agencias gubernamentales e incluso las instituciones educativas a menudo representan el acercamiento clásico a la dirección.

La teoría de las relaciones humanas compitió eficazmente con la teoría clásica y estableció su legitimidad por medio de la evidencia proporcionada por una serie de experimentos sobresalientes que se conocieron como los estudios Hawthorne.

Teoría de establecimiento de metas u objetivos de Locke

Citado por Prada (2018), Locke propuso que la intención de llegar a un objetivo o meta es un elemento motivacional muy potente. A grandes rasgos, la mejor meta es aquella que presente un desafío pero que sea posible de lograr.

La satisfacción de los individuos con su rendimiento estará en función del grado de consecución de los objetivos permitido por ese rendimiento. La teoría del establecimiento de metas u objetivos supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del

modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional.

El establecimiento formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general. Otro factor contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en el establecimiento de los objetivos que se han de alcanzar.

La participación incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento. Los resultados de diversas identificaciones señalan, además, que los objetivos difíciles si son aceptados por el sujeto que ha de trabajar para conseguirlos conducen a mejores resultados de ejecución que los objetivos más fáciles. Se cumple incluso en los casos en que los objetivos establecidos son tan altos que nadie logra alcanzarlos plenamente. Los efectos de las recompensas parecen estar mediados por cambios en los propios objetivos, lo mismo ocurre con otros factores como el conocimiento de los resultados o las influencias y presiones sociales.

Teoría de la modificación de conducta y desempeño, de B. SKinner

Citado por Duran (2014)**,** Condicionamiento operante, llamado también instrumental y hoy en día análisis experimental de la conducta (AEC), se puede definir de la siguiente forma: Es la teoría psicológica del aprendizaje que explica la conducta voluntaria del cuerpo, en su relación con el medio ambiente, basados en un método experimental. Skinner

afirma que para tener efecto en el aprendizaje y lograr un mejor desempeño, los estímulos reforzadores deben seguir a las respuestas inmediatas. Considera que la finalidad es predecir y controlar la conducta de los organismos individuales. En el condicionamiento operante se considera a los profesores como modeladores de la conducta de los alumnos.

Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom

Por su parte, Vroom, citado por Nunes (2017), menciona que es una de las muchas teorías que buscan explicar las motivaciones humanas. Según Vroom, el proceso de motivación debe ser explicado en función de los objetivos y de las elecciones de cada persona y de sus expectativas en conseguir esos mismos objetivos. De una forma resumida, Vroom defiende que la fuerza de la motivación (M) de determinada persona corresponde al producto del valor previsto por sí atribuido a un objetivo (V=Valencia) por la probabilidad de alcanzar ese mismo objetivo (E=Expectativa): M = V.E

Así definida la motivación es nula tanto en el caso de que sea indiferente conseguir o no un determinado objetivo, como en el caso de que no exista cualquier expectativa en conseguir el resultado. De la misma forma, surge desmotivación siempre que la valencia es negativa, es decir, cuando la persona prefiere no alcanzar el objetivo.

De la forma como fue presentada, la Teoría de las Expectativas de Vroom presenta algunas características que la vuelven más realista que otras teorías para explicar las motivaciones, como las teorías de las necesidades que dan poca importancia a las características individuales.

Por otro lado, por ser muy compatible con los sistemas de gestión por objetivos, ha tenido una gran aceptación por numerosos gestores.

2.2.2. Calidad del Servicio

Teoría de calidad de Ishikawa

Según Ishikawa, citado por Según Ishikawa, citado por Correa, Hernández y Moreno (2015), la teoría de Ishikawa dice que la calidad debe ser una revolución que empieza desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico.

Elementos claves del pensamiento de Ishikawa:

- La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- El primer paso a la calidad es conocer lo que el cliente requiere.
- El estado ideal de la calidad es cuando la inspección no es necesaria.
- Hay que remover la raíz del problema, no los síntomas.
- El control de la calidad es responsabilidad de todos los trabajadores.
- No confundir los medios con los objetivos.
- Primero poner la calidad y después poner tus ganancias a largo plazo.
- El comercio es la entrada y salida de la calidad.
- Los altos ejecutivos de las empresas no deben de tener envidia cuando un obrero da una opinión valiosa.
- Los problemas pueden ser resueltos con simples herramientas para el análisis.
- Información sin información de dispersión es información falsa.

La insistencia de los japoneses por el trabajo en equipo y que todo el personal es "igual" en las bases de contribución a la calidad, ilustra la gran distancia que existe entre las prácticas de la calidad de una dirección y otras.

Ishikawa puso especial atención a los métodos estadísticos, al igual que otros autores, e hizo muchas aportaciones, entre las cuales destacamos:

Las 7 herramientas de la calidad.

- Diagrama causa-efecto.
- Análisis de Pareto.
- Estratificación.
- Histogramas.
- Gráficos de control de proceso.
- Diagramas de dispersión.
- Hojas de recogidas de datos.

Pero sin duda la más valiosa contribución fue el diagrama causa-efecto que también lleva su nombre; el cual es utilizado como una herramienta que sirve para encontrar, seleccionar y documentarse sobre las causas de variación de calidad en la producción.

Teoría Ciclo PDCA De William Edwards Deming

Para Edwards Deming, citado por García (2016), se enfocó en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios. A Mayor Calidad, Menores Costos = Mayor Productividad. Los fundamentos del pensamiento de Deming se resumen en que la calidad es la base de

una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. Definía el control de calidad como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario”.

El ciclo PDCA, también conocido como "Ciclo Deming, ciclo de la calidad o espiral de mejora continua" (de Edwards Deming), es una estrategias de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto de ideas por Walter A. Shewhart. Es muy utilizado por los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC).

- **Planear (Plan).** El planear corresponde a la formulación de los objetivos (el qué, los resultados a alcanzar), la definición de las estrategias (el cómo, el camino para lograr los resultados), la determinación de las actividades a realizar (el plan de acción) así como los índices que permitirán monitorear el desarrollo posterior de lo definido en esta etapa
- **Hacer (Do).** El hacer pone en práctica lo planeado. Debe reflejar la capacidad de la organización y de su talento humano para tomar decisiones, liderar el desarrollo de procesos, trabajar en equipo y asignar adecuadamente los recursos.
- **Verificar (Check).** El verificar propicia la medición de lo ejecutado frente a lo planeado. Se aplican los índices establecidos y se realiza la evaluación de los resultados y del proceso desarrollado.
- **Actuar (Act).** El actuar corresponde al establecimiento de medidas correctivas, en el caso de existir diferencias entre el hacer y el

planear. Analizadas las causas se establece un plan de mejoramiento con base en medidas correctivas para volver a tomar el rumbo indicado. Cuando esto último se da de manera consistente se procede a estandarizar con el fin de proporcionar una guía de la manera como siempre se deberán hacer las cosas en la organización.

Teoría Cero defectos de Crosby

Para Phillip B. Crosby, citado por Ingrante (2016), El proceso de mejoramiento de calidad debe partir de un compromiso de la alta dirección, y de una filosofía en la que todos los miembros de la organización comprenden sus propósitos. Lograr calidad, sólo, es posible a través de un cambio de cultura de la empresa en donde se le concede al personal la oportunidad de vivir con dignidad, brindándole un trabajo significativo y un ingreso suficiente.

A su vez Crosby destaca que los círculos de calidad y las estadísticas, representan una mínima parte de la tarea encaminada a lograr la calidad. Las fases del cambio para lograr la calidad son: convicción de la dirección, compromiso de la alta gerencia y de todo el personal y conversión de la cultura organizacional. Por otra parte, Crosby señala que" la empresa que desee evitar conflictos, eliminar el incumplimiento de los requisitos, ahorrar dinero, y mantener satisfechos a sus clientes debe vacunarse. Esta vacuna comprende tres estrategias administrativas que son: Determinación, Educación e Implantación. Crosby resume a la calidad en cuatro principios absolutos:

- **La calidad implica cumplir con los requerimientos**

  Este principio nos dice que para mejorar la calidad todo personal debe estar consciente de que deben hacer las cosas bien desde la primera vez. Pero para que esto se lleve a cabo, los directivos tienen que establecer claramente los requisitos que deben de cumplir los empleados; suministrar los medios necesarios para que el personal cumpla con los requisitos y dedicar todo su tiempo a estudiar y ayudar al personal.

- **La calidad proviene de la prevención (las enfermedades se previenen con vacunas)**

  Este principio señala que es más fácil y menos costoso prevenir las cosas que corregirlas. La prevención se basa en la comprensión del proceso, por lo tanto, hay que observar el proceso y determinar las posibles causas de error.

- **El estándar de calidad es cero defectos**

  Crosby creó el concepto de cero defectos, por que afirma que el personal debe saber precisamente lo que se espera de ellos. Por lo que no deben establecerse niveles de calidad o estándares de trabajo, sino más bien un estado ideal del trabajo. Cero defectos es hacer lo acordado en el momento acordado, es hacer bien las cosas desde la primera vez, es tomar en serio los requisitos. Los errores son ocasionados por dos causas: la falta de conocimientos y la falta de atención.

- **La medición de la calidad es el precio de la inconformidad**

  Aquí se menciona una forma de evaluar la calidad dentro de la empresa, costeando las actividades que se tengan que realizar por haber hecho las cosas mal (incumplimiento de requisitos). Desde correcciones hasta reprocesos, el pago de garantías y reclamaciones e incluso la entrega de nuevos productos por defectuosos.

Teoría Trilogía de Juran De Joseph Moses Juran

Para Joseph M. Juran, citado por Sejzer (2015), propuso que una correcta Gestión de la Calidad se logra a través de una trilogía de procesos:

En primer lugar, la Planificación de la Calidad. La planificación se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo.

En segundo lugar, el Control de Calidad. Es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección.

Por último, la Mejora de la Calidad. Generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso.

¿Por qué planificar la calidad?

Cuando una organización no planifica la calidad, o tiene un proceso de planificación deficiente, aparecen errores y desperdicios originados por:

- Pérdidas en las ventas debidas a fallos en el producto, a nos cumplir con las especificaciones del cliente. Aquí entra en juego la reputación, tan difícil de cuantificar.

- Costos de la mala calidad (de la "No Calidad"), los cuales pueden ser enormes si contemplamos todas las actividades necesarias para atender la queja del cliente, el retrabajo sobre el producto defectuoso o el recambio por un producto conforme. Este valor puede oscilar entre un 20 y un 40% en organizaciones sin una debida planificación.
- Las amenazas a la sociedad. En un mundo sumamente industrializado, la gente posee una dependencia directa sobre la calidad de los productos que consume. Tal como lo define el autor, "las personas viven detrás de los diques protectores de la calidad". En muchas industrias esto es aún más evidente. Pensemos por ejemplo en productos defectuosos que provengan de la industria alimenticia, o la farmacéutica. O un automóvil que, por incumplimiento de especificaciones, pueda poner en riesgo la salud de sus ocupantes.

Teoría de Diseño Robusto de Genichi Taguchi

La filosofía de Taguchicitado por Rojo (2016)**.** Abarca todos los procesos de producción del artículo, desde su diseño hasta verlo como producto terminado. Su metodología se enfoca en el consumidor, valiéndose de la función de pérdida, entendiendo que la clave para reducir esta merma no es el cumplir con las especificaciones, si no en reducir la varianza con respecto al valor objetivo del artículo.

En una economía competitiva, el mejoramiento continuo de la calidad y la reducción de los costos son imprescindibles para subsistir en la industria.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Desempeño Laboral

- **Relaciones interpersonales:** Según (Porporatto, 2015), son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno.

- **Liderazgo:** Por (Betancourt, 2017), es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

- **Influencia:** Por (Definista, 2014), hace referencia al efecto o consecuencia que puede tener una cosa sobre otra, es decir, se emplea para denotar la repercusión de algo en la función de una persona u objeto que pueda manipularse. En el caso de los seres humanos, los cuales viven en una fluctuante sociedad la cual toma

diversas decisiones en pro del bienestar, la influencia es el acto con el que se puede convencer al punto de guiar a una persona por un camino determinado. Las razones por las que una persona caiga en la influencia de otra o por una tendencia son de acuerdo al entorno en el que se desarrolla la situación.

- **Nivel de conocimientos:** Por (Gonzales, 2014), menciona que, sintetizan los grados de abstracción que alcanza el hombre cuando se constituye en sujeto cognoscente. También tienen su origen en la actividad del hombre sobre su entorno, pero cada uno de ellos representa avances cualitativos explícitos cuando se trata de aprehender y comprender la realidad de manera científica y, por tanto, cuando se plantea de manera discursiva, rigurosa y sistemática.

- **Producción:** Por (Cómofuncionaqué, 2015), señala que, es el conjunto de métodos o procesos utilizadas para transformar entradas concretas (materias primas, bienes semi-acabados, etc.) y entradas intangibles (ideas, información, conocimiento) en bienes o servicio. Las fuentes son utilizadas en este proceso para crear un producto que pueda ser utilizado o tenga un valor intercambiable.

- **Responsabilidad:** Para (Definicion.com, 2015), es la capacidad humana de planificar, orientar y dirigir nuestros esfuerzos y analizar las consecuencias de nuestras acciones. Esto nos ayuda a comprometernos de manera seria con un objetivo, tarea u obligación y a tener en cuenta de antemano los esfuerzos qué va a requerir

para enfrentarlo con madurez.

- **Productividad laboral:** (Losrecursoshumanos.com, 2015), menciona que, es una medida de eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, etc. en la conversión de los insumos en productos útiles. El management debe establecer procesos de control para mantener o mejorar la **productividad laboral** que es aquella ligada al desempeño de las personas y a la relación coste laboral vs. Beneficio.

- **Eficacia:** (Conceptodefinicion.de, 2015), es la adquisición de los objetivos trazados previamente; por su lado otros manifiestan que el término es simplemente la realización de las cosas correctamente, con el simple propósito de lograr o alcanzar las metas previstas.

- **Eficiencia laboral:** Por (Nunes, 2016), menciona que, es el porcentual de la ecuación resultante entre el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

- **Metas:** Por (Conceptodefinicion.de, 2017), son pequeños objetivos que el individuo se plantea para lograr llegar a un objetivo final es por esto que, aunque estos dos términos, objetivos y metas, sean utilizados como expresiones similares, tienen una diferencia fundamental y es que las metas se encuentran planteadas con un final, mientras que los objetivos son propósitos que se ambicionan alcanzar.

2.3.2. Calidad del Servicio

- **Confiabilidad:** Para (Peréz, 2015), “el conjunto de teorías y métodos matemáticos, prácticas operativas y procedimientos organizacionales, que aplicando el estudio de las leyes de ocurrencia de las fallas, permiten dirigirse a la resolución de los problemas de previsión, estimación y optimización de la probabilidad de supervivencia, el mejoramiento, la duración promedio y porcentaje de tiempo de buen funcionamiento de un sistema”.

- **Equipo:** Para (Andrea, 2015), son recursos que permiten satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. Asimismo, los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora) o intangibles (como un sistema o una aplicación virtual).

- **Capacidades de respuesta:** Según (eumed.net, 2015), es la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública.

- **Materiales tecnológicos:** Según el (Colegio Americano de San Carlos SC, 2013), son materiales nuevos clasificados por su

capacidad de responder ante estímulos externos. Son materiales que pueden ser diseñados para actuar con cierto efecto conocido, pero de forma controlada. Algunos de los aspectos que hacen que un material sea inteligente son: Compatibilidad con el medio ambiente Generan bajo consumo de energía Mejoran la calidad.

- **Compromiso:** Según (Celpax, 2014), nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado. Por ejemplo, un empleado comprometido proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él. Las personas comprometidas son generosas, ayudan a los demás y contribuyen a crear un clima positivo. Promueven el compromiso de otros.

- **Consideración:** Para (Pérez, 2014), es la acción y efecto de considerar (meditar, reflexionar, estimar, juzgar). Por ejemplo: “Lo siento, pero contratar más personal no está dentro de nuestra consideración”, “Le tengo mucha consideración a tu padre”, “El anciano se quedó absorto en sus consideraciones y no pronunció palabra durante minutos que se hicieron eternos”.

- **Servicio:** Para (Alfonso, 2014), son actividades o series de actividades de naturaleza más o menos intangible, que por regla general, aunque no necesariamente, se genera en la interacción que se produce entre los empleados del servicio, y/o los recursos o bienes físicos, y/o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como solución a los problemas del cliente.

- **Empatía:** Para (Grafológico, 2016), la empatía parte de la conciencia de uno mismo es la facultad sobre la que se erige la empatía, puesto que, cuanto más abiertos nos encontremos a nuestras propias emociones, mayor será nuestra destreza en la comprensión de los sentimientos de los demás.

- **Elemento Tangible:** Para (Significados, 2017), son los elementos o bienes físicos que pueden ser fabricados, procesados y entregados. Algunos ejemplos son: un teléfono móvil, una camisa o un coche. Por el contrario, un producto intangible serían los bienes inmateriales que comercializa una empresa. En este caso, se podrían identificar con un servicio, ya que no se oferta ni se compra algo físico (por ejemplo, una operación dental o la reparación de una lavadora).

- **Disposición:** Para (Gardey, 2018), son preceptos reglamentarios que establece una autoridad y que deben ser cumplidos según su alcance. La comisión directiva de un club, por citar un caso, puede instituir una disposición que prohíba a los socios que adeudan alguna cuota utilizar las instalaciones de la entidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método

El método fue descriptivo correlacional, y según Tavarez (2015), en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así - y valga la redundancia- describir lo que se investiga, y los correlacionales miden dos o más variables, con el propósito de ver sí están o no relacionadas.

3.1.2. Diseño

Fue la transeccional correlacional. Según Santacruz (2015), tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa-analiza (enfoque cualitativo) es la relación entre variables en un tiempo determinado. Este tipo de diseño, también puede precisar sentido de causalidad. Su diagrama fue:

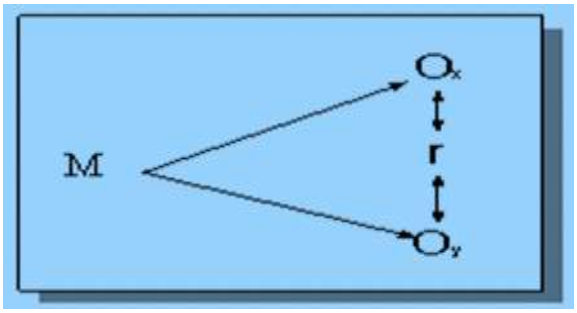


Figura 1. Figura de correlación

Dónde:

M: Muestra sometida al estudio.

OX: Observación del desempeño laboral en el Hospital Regional de Pucallpa.

r: Relación entre el desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa

OY: Observación de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Desempeño Laboral

La población de estudio para evaluar la variable estuvo constituida por el número total de trabajadores administrativos del Hospital Regional de Pucallpa, que fueron 150.

Calidad de Servicio

La población de estudio para evaluar la variable estuvo constituida por 200 usuarios que ingresaron en promedio por día al Hospital Regional de Pucallpa, durante el año 2019.

3.2.2. Muestra

Para obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula.

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

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra

Variable (Desempeño Laboral)

Datos:

n: Tamaño de la muestra

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

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

N: Población (150)

EE: 0,09

Desarrollo de la Fórmula

n= (0.5*0.5*(1.96)^2*150)/(((0.09)^2*149)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n= 67 trabajadores administrativos

Variable (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 (200)

EE= 0,09

n= (0.5*0.5*(1.96)^2*200)/(((0.09)^2*199)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n= 75 usuarios

3.2.3. Muestreo

Se hizo uso del muestreo aleatorio simple, se seleccionó a 67 trabajadores y 67 usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, para evaluar las dos variables.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectó los datos de manera autoadministrada, de acuerdo, a (Reyes, Dominguez, Garcia y Naranjo, 2018), el cuestionario se entregó directamente a los trabajadores y usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, quienes marcaron la categoría que mejor describe su respuesta.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Elaboración de instrumentos

Se elaboró mediante la técnica de preguntas cerradas, según (Encuesta.com, 2015), el encuestado tiene que elegir entre las opciones establecidas. A su vez se dividen en: Politómicas, también conocidas como categorizadas, presentan varias alternativas para que el encuestado elija la más conveniente.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos contaron con 20 ítems. El cuestionario es una escala tipo Likert, esta precodificada en valores: Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, y Siempre=5, que midió a 65 trabajadores y

65 usuarios del Hospital Regional de Pucallpa.

3.5. PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos fueron procesados en el programa Excel, y posteriormente en el programa electrónico SPSS versión 25, de dónde se obtuvo el nivel de variables a través de la escala de clima organizacional (EDCO) y relación de variables se obtuvo a través de la correlación de Pearson.

3.6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se presentan en tablas y figuras, obtenidos del programa Excel, donde se muestra los resultados, consolidado por variables, distribución de frecuencias y figuras distribuidas por frecuencias, igualmente se presenta tablas obtenidas del SPSS versión 25, que muestra la relación entre variables.

3.7. TRATAMIENTO DE DATOS

Los resultados del nivel de variables se analizaron a través de la tabla de Escala de Clima Organizacional EDCO:

Tabla 2. Medición del nivel de variables

Niveles	Rangos
Bajo	Entre [20-47] puntos
Intermedio	Entre [48-74] Puntos
Alto	Entre [75-100] Puntos

Para la correlación entre desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, se analizó a través la matriz de correlación de Pearson, la correlación varía entre – 1 y 1, utilizándose un nivel de significación del 5%.

Dónde:

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

La correlación puede estar en los siguientes rangos:

Tabla 3. Matriz de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 4. Resumen del desempeño laboral según dimensiones

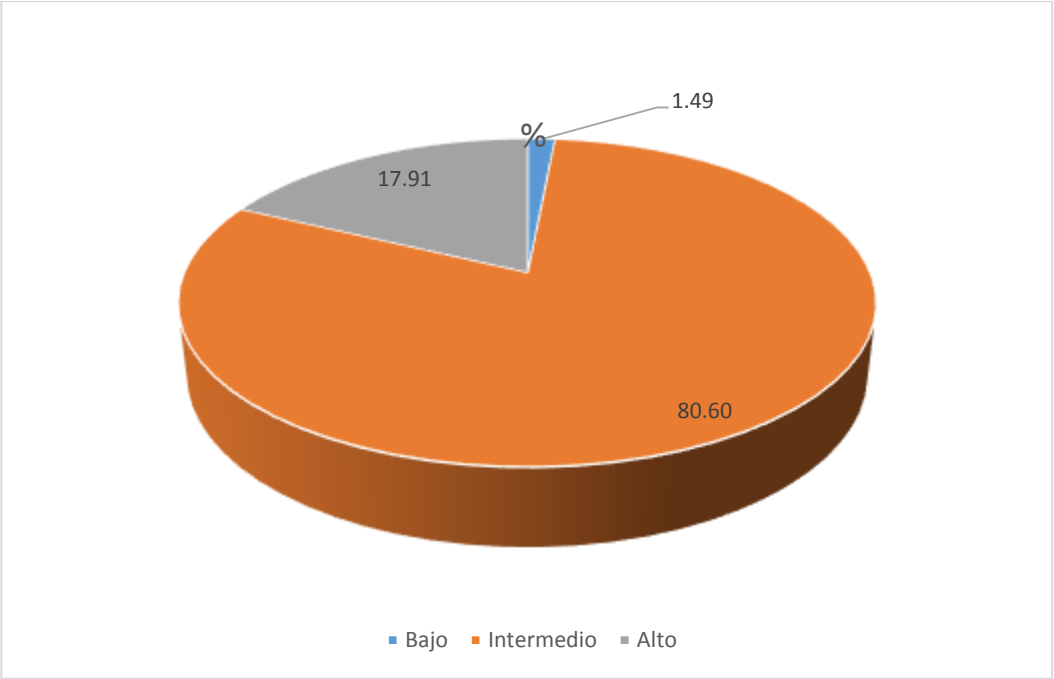
Nivel	Dimensiones								Total Variable 1	
	Eficacia		Eficiencia laboral		Competencias		Resultados			
Bajo	de 5 a 11	5	de 5 a 11	7	de 5 a 11	11	de 5 a 11	9	de 20 a 47	1
Intermedio	de 12 a 18	40	de 12 a 18	42	de 12 a 18	47	de 12 a 18	31	de 48 a 74	54
Alto	de 19 a 25	22	de 19 a 25	18	de 19 a 25	9	de 19 a 25	27	de 75 a 100	12
		67		67		67		67		67

Fuente: matriz de consistencia.

Tabla 5. Niveles del desempeño laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	1	1.49
Intermedio	[48-74]	54	80.60
Alto	[75-100]	12	17.91
n		67	100.00

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 4

Figura 3. Distribución porcentual de la variable desempeño laboral

Interpretación

Se observa que, el 1.49% de los trabajadores manifiesta que el desempeño laboral es de un nivel bajo, para el 80.60% es intermedio y para 17.91% es alto.

Tabla 6. Resumen de la calidad del servicio según dimensiones

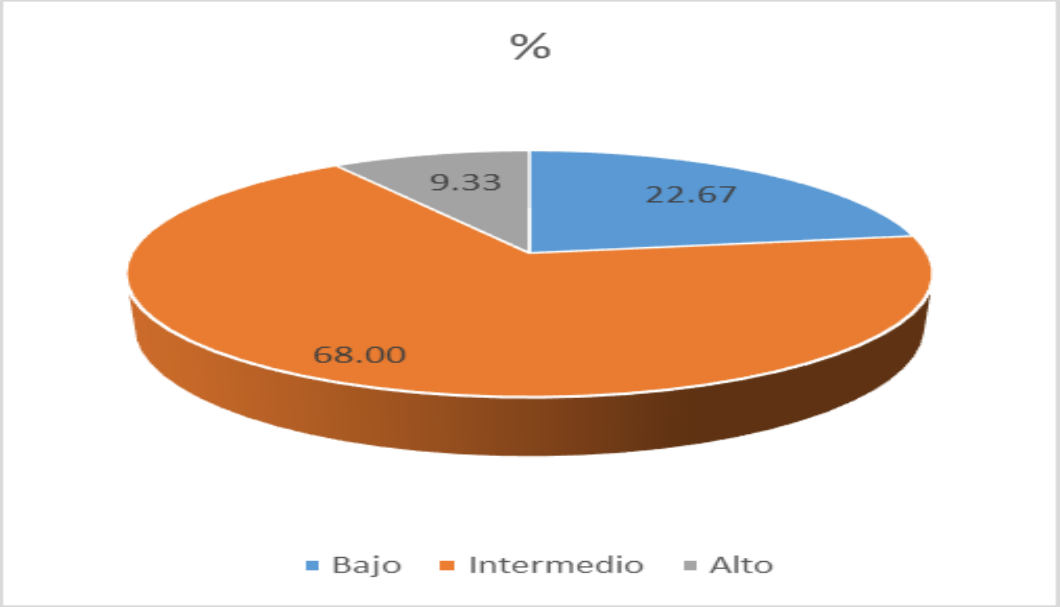
Nivel	Dimensiones								Total Variable 2	
	Elemento Tangible		Confiabilidad		Empatía		Capacidades de respuesta			
Bajo	de 5 a 11	17	de 5 a 11	27	de 5 a 11	16	de 5 a 11	15	de 20 a 47	17
Intermedio	de 12 a 18	39	de 12 a 18	37	de 12 a 18	51	de 12 a 18	44	de 48 a 74	51
Alto	de 19 a 25	19	de 19 a 25	11	de 19 a 25	8	de 19 a 25	16	de 75 a 100	7
		75		75		75		75		75

Fuente: matriz de consistencia.

Tabla 7. Resumen de la calidad del servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	17	22.67
Intermedio	[48-74]	51	68.00
Alto	[75-100]	7	9.33
n		75	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 7.

Figura 4. Distribución porcentual de la variable calidad del servicio

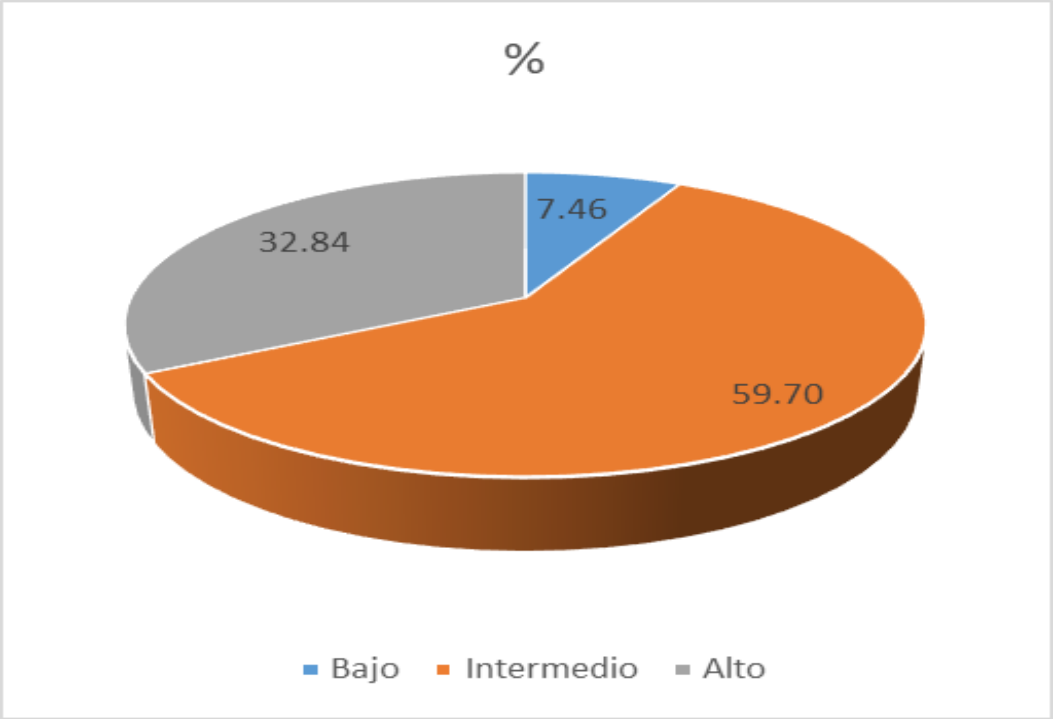
Interpretación

Se observa que, el 22.67% de los usuarios manifiesta que la calidad del servicio es de un nivel bajo, para el 68.00% es intermedio y para 9.33% es alto.

Tabla 8. Resumen de la dimensión eficacia

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	5	7.46
Intermedio	[12-18]	40	59.70
Alto	[19-25]	22	32.84
n		67	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 8.

Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión eficacia

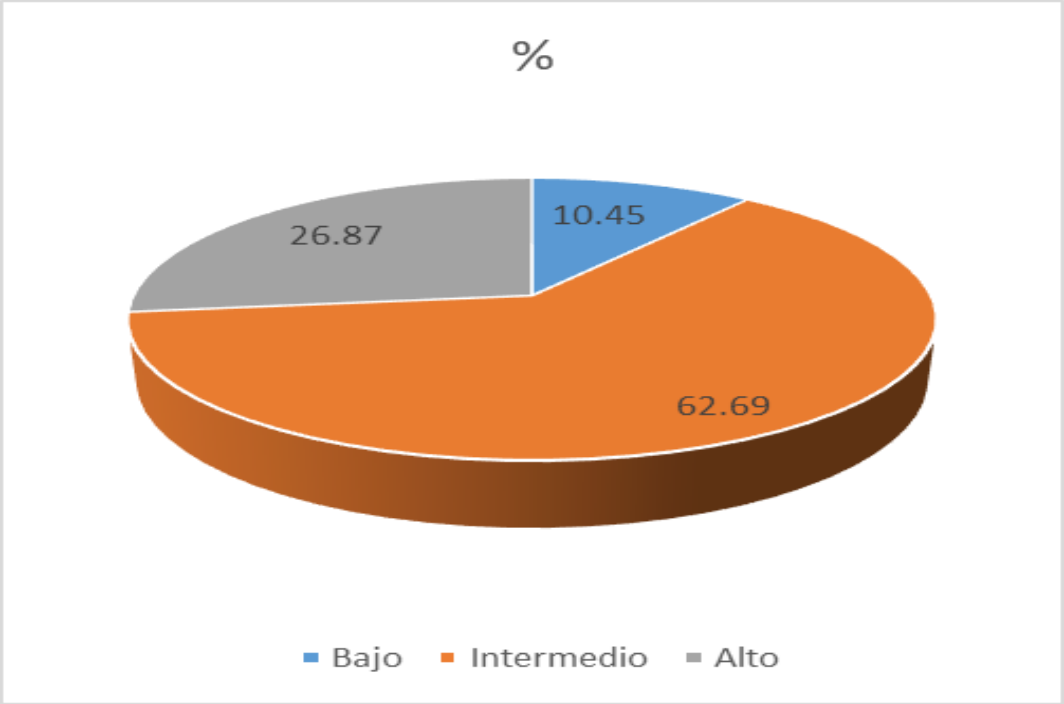
Interpretación

Se observa que, el 7.46% de los trabajadores manifiesta que la eficacia del desempeño es de un nivel bajo, para el 59.70% es intermedio y para 32.84% es alto.

Tabla 9. Resumen de la dimensión eficiencia

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	7	10.45
Intermedio	[12-18]	42	62.69
Alto	[19-25]	18	26.87
n		67	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 9.

Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión eficiencia

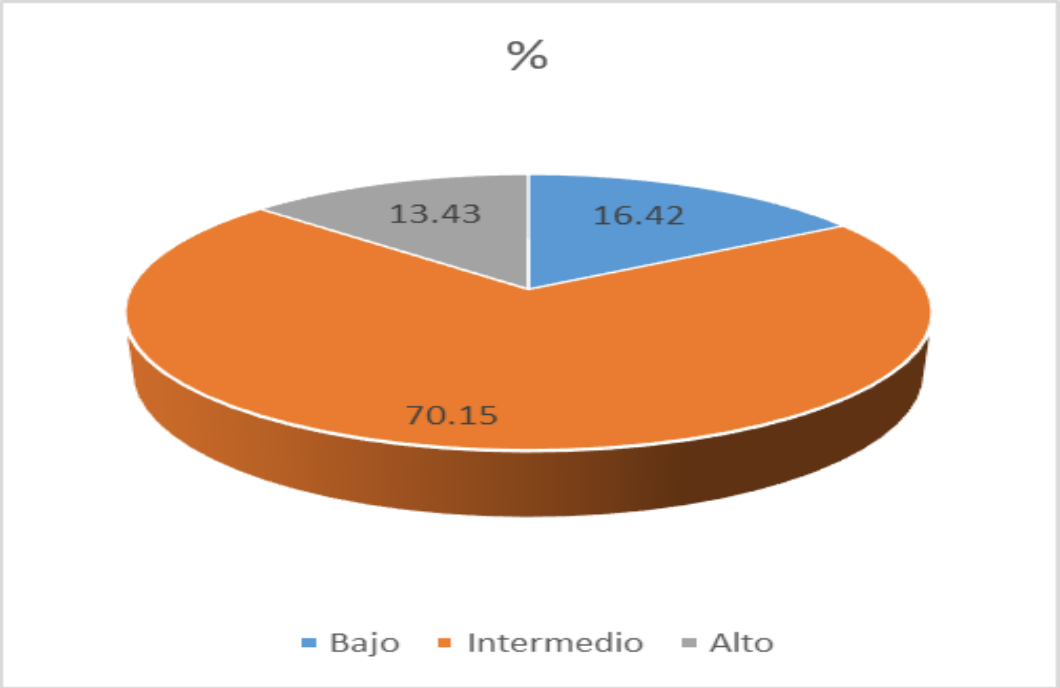
Interpretación

Se observa que, el 10.45% de los trabajadores manifiesta que la eficiencia del desempeño es de un nivel bajo, para el 62.69% es intermedio y para 26.87% es alto.

Tabla 10. Resumen de la dimensión competencias

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	11	16.42
Intermedio	[12-18]	47	70.15
Alto	[19-25]	9	13.43
n		67	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 10.

Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión competencias

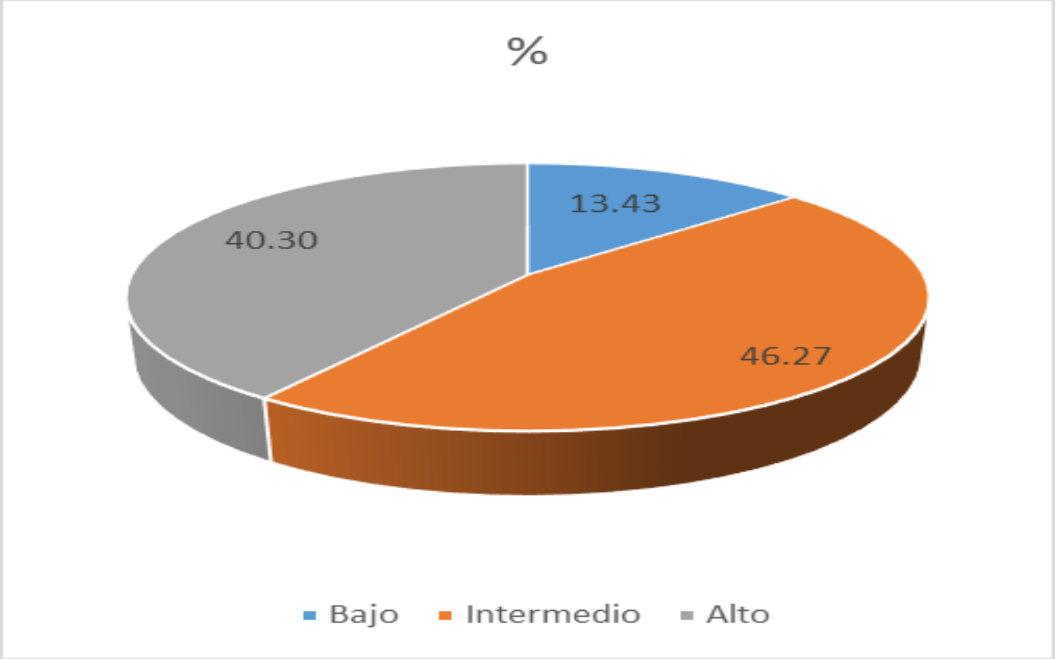
Interpretación

Se observa que, el 16.42% de los trabajadores manifiesta que las competencias del desempeño son de un nivel bajo, el 70.15% es intermedio y para el 13.43% es alto.

Tabla 11. Resumen de la dimensión resultados

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	9	13.43
Intermedio	[12-18]	31	46.27
Alto	[19-25]	27	40.30
n		67	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 11.

Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión resultados

Interpretación

Se observa que, el 13.43% de los trabajadores manifiesta que los resultados son de un nivel bajo, el 46.27% es intermedio y para el 40.30% es alto.

Hipótesis General

El desempeño laboral del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

Tabla 12. Relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio

Correlaciones

		Desempeño Laboral	Calidad del Servicio
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	-,004
	Sig. (bilateral)		,973
	N	67	67
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,004	1
	Sig. (bilateral)	,973	
	N	67	67

Fuente: SPSSv25

Interpretación

Se observa, la sig. (bilateral) que es igual a .0 .973 >0.05, por consiguiente, no existe relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio; además, se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson es -,004, lo cual indica que la correlación es negativa; es decir, la relación no es directa ni significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

Hipótesis Específica 1

La eficacia del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

Tabla 13. Relación entre la eficacia y calidad del servicio

Correlaciones			
		Eficacia	Calidad del Servicio
Eficacia	Correlación de Pearson	1	-,190
	Sig. (bilateral)		,123
	N	67	67
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,190	1
	Sig. (bilateral)	,123	
	N	67	67

Fuente: SPSSv25

Interpretación

Se observa, la sig. (bilateral) que es igual a .0 .123 >0.05, por consiguiente, no existe relación entre la eficacia y la calidad del servicio; además, se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson es -,190, lo cual indica que la correlación es negativa; es decir, la relación no es directa ni significativa entre la eficacia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

Hipótesis Específica 2

La eficiencia del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

Tabla 14. Relación entre eficiencia y calidad del servicio

Correlaciones			
		Eficiencia	Calidad del Servicio
Eficiencia	Correlación de Pearson	1	-,001
	Sig. (bilateral)		,995
	N	67	67
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,001	1
	Sig. (bilateral)	,995	
	N	67	67

Fuente: SPSSv25

Interpretación

Se observa, la sig. (bilateral) que es igual a .0 .995 >0.05, por consiguiente, no existe relación entre la eficiencia y la calidad del servicio; además, se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson es -,001, lo cual indica que la correlación es negativa; es decir, la relación no es directa ni significativa entre la eficiencia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

Hipótesis Específica 3

Las competencias del personal administrativo se relacionan de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019.

Tabla 15. Relación entre las competencias y calidad del servicio

Correlaciones

		Competencias	Calidad del Servicio
Competencias	Correlación de Pearson	1	,115
	Sig. (bilateral)		,352
	N	67	67
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,115	1
	Sig. (bilateral)	,352	
	N	67	67

Fuente: SPSSv25

Interpretación

Se observa, la sig. (bilateral) que es igual a .0 .352 >0.05, por consiguiente, no existe relación entre las competencias y la calidad del servicio; además, se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson es ,115, lo cual indica que la correlación es positiva; es decir, la relación es directa pero no significativa entre las competencias y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

Hipótesis Específica 4

Los resultados del personal administrativo se relacionan de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

Tabla 16. Relación entre los resultados y calidad del servicio

Correlaciones			
		Resultados	Calidad del servicio
Resultados	Correlación de Pearson	1	,073
	Sig. (bilateral)		,557
	N	67	67
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,073	1
	Sig. (bilateral)	,557	
	N	67	67

Fuente: SPSSv25

Interpretación

Se observa, la sig. (bilateral) que es igual a .0 .557 >0.05, por consiguiente, no existe relación entre los resultados y la calidad del servicio; además, se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson es ,073, lo cual indica que la correlación es positiva; es decir, la relación es directa pero no significativa entre los resultados y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se constata que la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, no es directa ni significativa, por haber obtenido el valor de relación -,004 y significancia el valor de 0 .973, esto indica que los trabajadores no cumplen las actividades en el tiempo programado, no utilizan los recursos de forma eficiente, no muestran todas sus habilidades y destrezas, lo que no le permite lograr los resultados de forma adecuada al Hospital Regional de Ucayali, consiguientemente obtener una relación positiva y significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo, (Huaraca y Ore, 2016), en su estudio realizado sobre "el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015, concluye: la evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de r=95% que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad p.=0,0.

Se constata también, que, el 1.49% de los trabajadores manifiesta que el desempeño laboral es de un nivel bajo, para el 80.60% es intermedio y para 17.91% es alto, lo que significa, que en su gran mayoría los trabajadores cumplen sus funciones a nivel medio, no manejan los recursos de forma apropiada, no utilizan todas sus capacidades y conocimientos, por ello los resultados se cumplen a nivel de medio. Resultados distintos obtuvo (Medina, 2017), quien estudió el "Desempeño laboral del personal

administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017, concluyendo: el abrumador 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral, el 17% reveló un mediano desempeño laboral y para el restante 2% apenas un alto desempeño laboral.

Igualmente se constata, que, el 22.67% de los usuarios manifiesta que la calidad del servicio es de un nivel bajo, para el 68.00% es intermedio y para 9.33% es alto, lo que significa que en su gran mayoría los usuarios indican que el Hospital Regional de Pucallpa, ofrece una infraestructura adecuada, el servicio que brinda es poco confiable, siente que la atención lo hacen por cumplir, más no por vocación, y muestran una capacidad de respuesta lenta. Resultados distintos obtuvo (Huarcaya, 2015)**,** quien estudio la "Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015", cocnluyendo: el 52,04% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencias tienen una percepción Mala de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención, un 37,55% tiene una percepción Regular y solo el 10,41% consideran que la calidad de atención es Buena.

Los resultados de la primera Hipótesis específica, determina que la relación no es directa ni significativa entre la eficacia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, lo que significa que el Hospital Regional de Pucallpa, no atiende a la demanda total de los pacientes, los protocolos de atención no priorizan las necesidades de los usuarios, tampoco la atención garantiza una mejoría a su salud, resultado distinto obtuvo (Anaya, 2018), en su estudio realizado el "Desempeño

laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016", concluyendo que: la eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios, brindado por la municipalidad de Lurín, sometido a las pruebas estadísticas, encontró en el estadístico de Chi cuadrado X2 (1) = 9.007 y un p Valor = 0.005 (p < 0.05), valores que indican que existe asociación estadísticamente significativa, aunque baja, cercana a moderada, entre la eficacia del desempeño laboral y la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016".

Los resultados de la segunda Hipótesis Específica, establece que la relación no es directa ni significativa entre la eficiencia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, lo que significa que los trabajadores no utilizan el tiempo y lo recursos de manera adecuada, tampoco el hospital cuenta con personal disponible para atender el servicio de forma efectiva. Resultados distintos obtuvo (Ñaupari, 2018), en su estudio realizado "La relación entre la gestión del Talento humano con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2018. Es directa de causa efecto, de nivel alto ya que el valor de significación observada (p=0,387), es inferior al nivel de significación teórica (a =0.05); es decir, que cuando la gestión del talento humano tiene un nivel bajo. El desempeño laboral es bajo, o regular, mientras que un nivel alto, hace que el desempeño laboral también sea alto.

Los resultados de la tercera hipótesis específica, determina que la relación es directa pero no significativa entre las competencias y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, lo que indica que los trabajadores muestran conocimientos y habilidades en el desarrollo

de sus funciones, capacidad permanente por el aprendizaje, y la experiencia necesaria en el trabajo que realizan, pero no los alcanza para el logro de una relación significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo (Soria, 2014), en su investigación titulada “determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los Licenciados de Enfermería en el Hospital I ESSALUD - Tingo María 2014, concluyendo: la disposición del trabajo está relacionada con un buen desempeño laboral o éste depende de él, entre los aspectos primordiales tenemos el sueldo, las bonificaciones y el horario de trabajo de los licenciados(as) de enfermería del Hospital de Es Salud Tingo María, con p valor de 0,00 correspondientemente.

Finalmente, los resultados de la cuarta Hipótesis Específica, indica la relación es directa pero no significativa entre los resultados y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, lo que significa, que los servidores muestran productividad, calidad en su trabajo, interés por lograr los objetivos, pero no es suficiente para lograr una relación significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo (Soria, 2014), en su investigación titulada “determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los Licenciados de Enfermería en el Hospital I ESSALUD - Tingo María 2014, concluyendo: la disposición del trabajo está relacionada con un buen desempeño laboral o éste depende de él, entre los aspectos primordiales tenemos el sueldo, las bonificaciones y el horario de trabajo de los licenciados(as) de enfermería del Hospital de Es Salud Tingo María, con p valor de 0,00 correspondientemente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. 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.

2. El desempeño laboral en el Hospital Regional de Pucallpa, es el 1.49% de nivel bajo, el 80.60% de nivel intermedio y el 17.91% de nivel alto, lo que significa, que en su gran mayoría los trabajadores manifiestan que no cumplen sus funciones eficientemente, no administran los recursos de forma apropiada, tampoco utilizan sus capacidades y conocimientos con el propósito de obtener un desempeño laboral efectivo.

3. La calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, es el 22.67% de nivel bajo, el 68.00% de nivel intermedio y el 9.33% de nivel alto, lo que significa que en su gran mayoría los usuarios

manifiestan, que el Hospital no ofrece una infraestructura adecuada, el servicio que brinda es poco confiable, sienten que la atención lo hacen por cumplir, más no por vocación, y finalmente muestran una capacidad de respuesta lenta.

4. La eficacia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, no es directa ni significativa, no cumpliéndose la Hipótesis Específica 1. La prueba de hipótesis a través del coeficiente estadístico de Pearson, muestran una correlación de (-0,190) y un valor de significancia (0 .123), por lo tanto, no existe una relación estadista directa y significativa. lo que significa que el Hospital Regional de Pucallpa, no atiende a la demanda total de los pacientes, los protocolos de atención no priorizan las necesidades de los usuarios, tampoco la atención garantiza una mejoría a su salud.

5. La eficiencia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, no es directa ni significativa, no cumpliéndose la Hipótesis Específica 2. La prueba de hipótesis a través del coeficiente estadístico de Pearson, muestran una correlación de (-0,001) y un valor de significancia (0 .995), por lo tanto, no existe una relación estadista directa y significativa. Lo que significa que los trabajadores no utilizan el tiempo y lo recursos de manera adecuada, tampoco el hospital cuenta con personal disponible para atender el servicio de forma efectiva.

6. Las competencias y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, es directa pero no significativa, cumpliéndose

parcialmente la Hipótesis Específica 3. La prueba de hipótesis a través del coeficiente estadístico de Pearson, muestran una correlación de (0,115) y un valor de significancia (0.352), por lo tanto, existe una relación estadista directa y no significativa. lo que indica que los trabajadores muestran conocimientos y habilidades en el desarrollo de sus funciones, capacidad permanente por el aprendizaje, y la experiencia necesaria en el trabajo que realizan, pero no los alcanza para el logro de una relación significativa con la calidad del servicio.

7. Los resultados y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019, es directa pero no significativa, cumpliéndose parcialmente la Hipótesis Específica 4. La prueba de hipótesis a través del coeficiente estadístico de Pearson, muestran una correlación de (0,073) y un valor de significancia (0.557), por lo tanto, existe una relación estadista directa y no significativa. lo que significa, que los servidores muestran productividad, calidad en su trabajo, interés por lograr los objetivos, pero no es suficiente para lograr una relación significativa con la calidad del servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Sería importante que el Hospital Regional de Pucallpa, promueva, a través de las instancias correspondientes la capacitación permanente de sus trabajadores, con el propósito de crear las condiciones necesarias, para que cada uno de ellos se desenvuelva de acuerdo a

las exigencias del usuario, acciones que debe encaminar hacia el logro de una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.

2. La alta dirección del Hospital Regional de Pucallpa, debe priorizar acciones de capacitación en temas referidos al cumplimiento de metas, administración recursos, mejoramiento de habilidades y destrezas, con el propósito de mejorar los resultados de la gestión, de esta forma revertir los resultados de desempeño laboral de nivel medio a nivel alto.

3. La alta dirección del Hospital Regional de Pucallpa, debe gestionar en lo posible el mejoramiento de los elementos tangibles, propiciar acciones de confiabilidad del servicio con los usuarios, sensibilizar al personal para que brinde un mejor trato y respuestas efectivas a los usuarios, con el propósito de revertir los resultados de calidad del servicio de nivel bajo e intermedio a niveles altos.

4. La alta dirección del Hospital Regional de Pucallpa, deberá tomar acciones inmediatas para incrementar el número de pacientes atendidos, reorientar los protocolos de atención, priorizando las necesidades de atención de los usuarios, también deben propiciar acciones que busquen crea confianza sobre la mejoría de la salud de sus usuarios, con el propósito de lograr relaciones positivas y significativas con la calidad del servicio.

5. Es necesario que el Hospital Regional de Pucallpa, promueva la cultura del mejor aprovechamiento de los recursos con que cuenta, utilizando mejor los tiempos en el cumplimiento de funciones, acción que permitirá una mejor distribución de los recursos humanos, consiguientemente lograr una gestión más efectiva, de esta manera podrán lograr una relación directa y significativa con la calidad del servicio.

6. El Hospital Regional de Pucallpa, debe fortalecer las acciones de competencias de los trabajadores, a través de capacitaciones en temas relacionados con el conocimiento, habilidades, aptitudes para lograr el hábito de un constante aprendizaje, y la obtención de mejores experiencias, de esta formar podrían lograr una relación significativa con la calidad del servicio.

7. El Hospital Regional de Pucallpa, debe fortalecer las acciones de productividad de los trabajadores, para mejorar la calidad de su trabajo, motivar su interés por lograr los objetivos del hospital, a través de talleres con el único propósito de lograr una relación significativa con la calidad del servicio.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Recuperado el 27 de Julio de 2019, de https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral

Alfonso, Y. (05 de junio de 2014). *gestiopolis*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/

Anaya, M. (2018). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú)*. Recuperado el 21 de Octubre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12917/Anaya_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Andrea, K. (17 de Febrero de 2015). *Equipos y medios tecnologicos*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de prezi.com: https://prezi.com/nknnijq5lfy5/equipos-y-medios-tecnologicos/

Betancourt, G. (22 de Aosto de 2017). *forbes.com.mx*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de Una definición de liderazgo: https://tuliderinterior.wordpress.com/2012/12/04/definiciones-de-liderazgo/

Cabello, N. (2017). *Hospitales despiden por mala evaluación a un promedio de dos funcionarios al año*. Recuperado el 11 de Octubre de 2018, de economiaynegocios.cl: http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=413582

Celpax. (03 de enero de 2014). *¿Qué es el compromiso laboral?* Recuperado el 27 de agosto de 2018, de http://www.celpax.com/es/que-es-el-compromiso/

Colegio Americano de San Carlos SC. (27 de marzo de 2013). *Materiales tecnológicos*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de https://es.slideshare.net/tango67/materiales-tecnolgicos

Cómofuncionaqué. (11 de septiembre de 2015). *¿Qué es la producción? Definición, factores y características*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de https://comofuncionaque.com/que-es-la-produccion/

Conceptodefinicion.de. (05 de marzo de 2015). *Definición de Eficacia*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de https://conceptodefinicion.de/eficacia/

Conceptodefinicion.de. (13 de marzo de 2017). *Definición de Metas*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de https://conceptodefinicion.de/metas/

Correa, E.; Hernández, V.; Moreno, Y. (2015). *Teoría de calidad de ishikawa*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de prezi.com: https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/734/Dise%C3%B1o%20de%20un%20SGC%20aplicado%20en%20un%20modelo%20para%20seleccion%20de%20proveedores.%20marco%20estrat%C3%A9gico%20de%20la%20gerencia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Definicion.com. (29 de junio de 2015). *Definición de responsabilidad*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de https://www.definicion.co/responsabilidad/

Definista. (13 de agosto de 2014). *Definición de Influencia*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de: conceptodefinicion.de: https://conceptodefinicion.de/influencia/

Diaz, M. (2014). *"Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014". Chota-Perú.* Obtenido de: repositorio.unc.edu.pe: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duran, M. (30 de octubre de 2014). *Teoria del condicionamiento*. Recuperado el 22 de Agosto de 2018, de https://prezi.com/vopvqtkttus_/teoria-del-condicionamiento-instrumental-u-operante/

El mundo. (2015). *La demora, el trato y el diagnóstico: principales quejas de los pacientes*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2015/11/18/564c54ccca474100528b4648.html

Encuesta.com. (2015). *Tipos de pregunta en la encuesta*. Recuperado el 27 de 7 de 2019, de https://www.e-encuesta.com/tipos-de-pregunta-en-la-encuesta/

Eumed.net. (2015). *Capacidad de respuesta*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, Recuperado de: eumed.net: http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182

García, E. (10 de Noviembre de 2016). *El Ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de equipo.altran.es: https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/

Gardey, A. (2018). *Definición de disposicion*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de https://definicion.de/disposicion/

Gonzales, J. (mayo de 2014). *Los niveles de conocimiento. El Aleph en la innovación curricular*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732014000200009.

Grafológico. (06 de Enero de 2016). *Qué es Empatía*. Recuperado el 18 de diciembre de 2017, de http://www.grafoespecialistas.es/que-es-la-empatia/27/

Huaraca, Y.; Ore, R. (2016). *"El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú)*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1033/TP-UNH.ADMIN.00115.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huarcaya, L. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015, Universidad Nacional Josè Marìa Aeguedas (Tesis para optar título)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20serivcio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ingrante, T. (26 de Mayo de 2016). *Philip Crosby: la filosofía de cero defectos*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de kailean.es: http://kailean.es/la-filosofia-de-cero-defectos/

La Tercera. (2015). *Uno de cada cuatro reclamos en hospitales y consultorios públicos es por maltrato*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de latercera.com: http://www2.latercera.com/noticia/uno-de-cada-cuatro-reclamos-en-hospitales-y-consultorios-publicos-es-por-maltrato/

LLamas, M. (2017). *Funcionarios poco productivos, demasiados y caros*. Recuperado el 26 de Julio de 2019, de https://eldebatedehoy.es/economia/funcionarios/

Losrecursoshumanos.com. (24 de septiembre de 2015). *Productividad laboral*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de http://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/

Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú)*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melendez, J. (2015). *"Calidad del servicio del personal Administrativo y Satisfacción del Paciente del Departamento de Hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015", Universidad Nacional de Trujillo*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1956/melendezsalda%C3%B1a_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moya, M. (2016). *Estrategia: calidad de servicio*. Recuperado el 27 de Julio de 2019, de https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio.

Nunes, P. (11 de noviembre de 2017). *Teoría de las Expectativas de Vroom*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/teoria-las-expectativas-vroom/

Nunes. (03 de mayo de 2016). *Eficiencia en el Trabajo*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/eficiencia-en-el-trabajo/

Pérez, J. (2014). *Definición de consideración*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de https://definicion.de/consideracion/

Peréz. (05 de Marzo de 2015). *Confiabilidad: conceptos y tendencias*. Recuperado el 04 de Enero de 2017, de visionindustrial.com.mx: http://www.visionindustrial.com.mx/industria/operacion-industrial/confiabilidad-conceptos-y-tendencias

Porporatto, M. (28 de Octubre de 2015). *Relaciones interpersonales*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de quesignificado.com: https://quesignificado.com/relaciones-interpersonales/

Prada, C. (28 de mayo de 2018). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de psicologia-online.com: https://www.psicologia-online.com/teoria-del-establecimiento-de-metas-u-objetivos-de-locke-2156.html

Rey, J. (2014). *Elton Mayo teoría humanista*. Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de http://teoriasimportantes.blogspot.com/2013/03/elton-mayo-teoria-humanista.html

Reyes, R.; Dominguez, E.; Garcia, J.; Naranjo, M. (2018). *Diseño y validación y de los instrumentos de recolección de datos*. Recuperado el 27 de Julio de 2019, de https://www.docsity.com/es/diseno-y-validacion-de-los-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/2571049/

Ñaupari, K. (2018). *"Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2018" (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú).* Recuperado el 23 de octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27177/%C3%B1aupari_yk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojo, R. (15 de septiembre de 2016). *Diseño robusto de taguchi*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de https://es.slideshare.net/RobertoRojo4/diseo-robusto-de-taguchi

Ruiz, R. (2016). *“Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016”, Universidad Cesar Vallejo (Tesis para obtar grado de Magister)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1

Sausa, M. (2017). *Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de peru21.pe: https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194

Sausa. (2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. Recuperado el 26 de Julio de 2019, de

https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225

Sejzer, R. (09 de septiembre de 2015). *La Trilogía de Juran*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html

Siadén, Q. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del Hospital De San Juan de Lurigancho 2016, Universidad San Martin de Porres (Tesis de Maestria)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de repositorioacademico.usmp.edu.pe: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf

Significados. (28 de marzo de 2017). *Significado de Tangible*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de https://www.significados.com/tangible/

Soria, S. (2014). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud - Tingo María 2014 (Tesis de maestría, Universidad de Huanuco-Perú¡*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20MACHUCA%20SAMUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tavarez, J. (2015). *Planteamiento del problema: objetivos, preguntas de investigación y justificación del estudio*. Recuperado el 27 de Julio de 2019, de https://josetavarez.net/Compendio-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf

Santacruz, F. (2015). *Diseños transeccionales correlacionales-causales*. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de: http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/10/tipos-y-diseno-de-investigacion.html

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con el desempeño laboral, que desarrolla el personal administrativo del Hospital Regional de Pucallpa, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo del cuestionario.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El número de pacientes atendidos por el Hospital Regional de Pucallpa guarda relación con lo programado					
02	El Hospital Regional de Pucallpa cuenta con las camas, medicamentos, y equipos para cubrir el requerimiento de los pacientes atendidos					
03	El Hospital Regional de Pucallpa cuenta con los protocolos de atención para todos los servicios que presta					
04	Los protocolos de atención que practica el Hospital Regional de Pucallpa responden a la realidad de la región					
05	Los pacientes atendidos en el Hospital Regional de Pucallpa son dados de alta con mejoría considerable					
06	Los recursos del Hospital Regional de Pucallpa son utilizados eficientemente y contribuye al mejoramiento de tu desempeño laboral					
07	Las operaciones y procedimientos realizados en el					

	Hospital Regional de Pucallpa, responden a un desempeño laboral eficiente.					
08	Los servicios que ofrece el Hospital Regional de Pucallpa responden a un buen desempeño laboral.					
09	La entrega del servicio a los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa se realiza en forma rápida y sin contratiempos					
10	El Hospital Regional de Pucallpa cumple con tus expectativas laborales y satisface tu desempeño.					
11	El Hospital Regional de Pucallpa promueve la práctica de relaciones productivas entre los trabajadores y los usuarios					
12	El Hospital Regional de Pucallpa socializa el plan de actividades, la priorización de tareas, y la delegación de responsabilidades a los trabajadores.					
13	El Hospital Regional de Pucallpa promueve la capacitación de sus trabajadores, para adquirir nuevos conocimientos y mejorar tu desempeño.					
14	El Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad para atender situaciones que requieren atención inmediata.					
15	El Hospital Regional de Pucallpa sensibiliza a los trabajadores para levantar su autoestima y mejorar tu desempeño.					
16	En el Hospital Regional de Pucallpa trabajas en un ambiente cálido, los miembros se respetan y existe libertad					

	para expresar las ideas y opiniones personales					
17	El Hospital Regional de Pucallpa cuenta con trabajadores expertos y garantizan la consolidación de trabajo en equipo.					
18	Estás predispuesto a formar parte de un equipo, y te identificas con los valores del Hospital Regional de Pucallpa					
19	En el Hospital Regional de Pucallpa existe un canal de comunicación eficaz, que facilita el acceso a la información y la toma de decisiones.					
20	Conoces los objetivos, los procedimientos, los métodos, técnicas e instrumentos de gestión del Hospital Regional de Pucallpa					

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que brinda el Hospital Regional de Pucallpa, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la encuesta.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El Hospital Regional de Pucallpa, te ofrece una buena infraestructura y ambientes adecuados					
02	El Hospital Regional de Pucallpa está ubicado en el lugar adecuado					
03	El Hospital Regional de Pucallpa posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación					
04	Los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa muestran una vestimenta agradable					
05	Los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa muestran un trato cordial y buen comportamiento					
06	Los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa, desarrollan sus actividades con actitud positiva					
07	Cuando vas por una consulta al Hospital Regional de Pucallpa los trabajadores ¿te muestran interés en responder?					
08	Los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa poseen capacidad de respuesta rápida					
09	Los trabajadores Hospital Regional de Pucallpa muestran interés por conocer y solucionar tus problemas					
10	Los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa, son					

	personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas					
11	El Hospital Regional de Pucallpa ejecuta el servicio bien a la primera vez					
12	Los horarios de atención al usuario del Hospital Regional de Pucallpa son los adecuados					
13	El Hospital Regional de Pucallpa se esfuerza por conocer y entender tus necesidades					
14	El Hospital Regional de Pucallpa hace suyo tus problemas planteados					
15	En el Hospital Regional de Pucallpa vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores					
16	Los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza					
17	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador del Hospital Regional de Pucallpa te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud					
18	Los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva ser como ellos					
19	Las respuestas vertidas por los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa te brindan confianza					
20	Los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019? **Problemas Específicos** ¿De qué manera se relaciona la eficacia del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019? ¿De qué manera se relaciona la eficiencia laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en	**Objetivo general** Conocer de qué manera se relaciona el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019. **Objetivos Específicos** Establecer de qué manera se relaciona la eficacia del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019. Precisar de qué manera se relaciona la eficiencia del personal administrativo con la calidad del servicio en	**Hipótesis General** El desempeño laboral del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019. **Hipótesis Específicas** La eficacia del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019. La eficiencia del personal administrativo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.	Desempeño laboral	Eficacia	Número de pacientes atendidos	**Tipo de investigación:** Descriptivo - correlacional **Población:** Estuvo constituida por 150 trabajadores del HRP, y 200 usuarios que ingresaron al HRP, periodo 2019. **Muestra:** 67 trabajadores y 67 usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, para evaluar las dos variables.
					Protocolo de atención	
					Mejoría del paciente	
				Eficiencia laboral	Tiempo de atención	
					Recursos utilizados	
					Disponibilidad del personal	
					Efectividad	
				Competencias	Conocimientos y habilidades	
					Aptitudes	
					Pericia	
				Resultados	Productividad laboral	
					Calidad de trabajo	
					Objetivos logrados	
					Interés personal	
			Calidad de servicio	Elemento Tangible	Presencia del personal	
					Equipos tecnológicos	
					Materiales de comunicación	
					Instalaciones Físicas	

el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019? ¿De qué manera se relaciona las competencias del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019? ¿De qué manera se relaciona los resultados del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019?	el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019. Indicar de qué manera se relaciona las competencias del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019. Determinar de qué manera se relaciona los resultados del personal administrativo con la calidad del servicio en el hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.	Las competencias del personal administrativo se relacionan de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019. Los resultados del personal administrativo se relacionan de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el hospital Regional de Pucallpa, periodo 2019.		confiabilidad	Actitud	**Técnica:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionario
					Respuestas acertadas	
					Confianza	
				Empatía	Horario de atención	
					Compromiso con el cliente	
					Consideración, interés y voluntad para resolver problema	
					Servicio esmerado y personalizado	
				Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	
					Atención rápida	
					Seguridad	