

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN
EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019”**

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

KATERIN JAHAYRA BERNALES FLORES

EDGAR JAMES LOAYZA RODRÍGUEZ

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la Universalización de Salud"**

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

Siendo las *12:00 pm* del día viernes 09 de Octubre del 2020, 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 Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Migue Arevalo Rios (Presidente)**, **Dr. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Katerin Jahayra Bernales Flores y Edgar James Loayza Rodriguez** y teniendo en cuenta:

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

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

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado..."

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

Aprobado por unanimidad

Siendo las *1:30 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. Migue Arevalo Rios
Presidente

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



Abog. Dr. 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. Migue Arévalo Ríos



Presidente

Dr. Edgar Guizado Moscoso



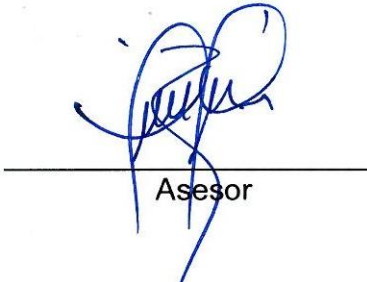
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



Asesor

Bach. Katerin Jahayra Bernales Flores



Tesista

Bach. Edgar James Loayza Rodríguez



Tesista



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

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0114-2020

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

EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019.

Cuyo Autor (es) : **BERNALES FLORES, KATERIN JAHAYRA
LOAYZA RODRÍGUEZ, EDGAR JAMES**

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor(a) : Dra. Perez Guimaraez, Leydi

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 entrega la presente constancia.

Fecha: 19/08/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección General de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Katerin Jahayra Bernaldes Flores
Autor de la TESIS titulada:
"El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019"

Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: Dra. Leydi Pérez Guimaraz.
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación:

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

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

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 10 / 2020.

Email: Katerinbernales.09@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 962125856

DNI: 70810529

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, EDGAR JAMES LOAYZA RODRIGUEZ
Autor de la TESIS titulada:
EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019

Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: Dra. LEYDI PEREZ GUIMARAEZ.
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

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

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

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

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el 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, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09/10/2020.

Email: James.loayza19@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 947 008 267

DNI: 48560743

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestro guía espiritual en todo momento.

A nuestros padres, por la constante motivación, para concluir con éxito nuestra carrera profesional.

A nuestros queridos promocionales, por hacer más agradable nuestra estancia en el claustro universitario.

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento a nuestra asesora de tesis, Dra. Leydi Pérez Guimaraez, por su orientación y ayuda en el desarrollo de la investigación.

A nuestros maestros, por mostrarnos sus conocimientos y experiencias en la formación profesional.

A los directivos y trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa por permitir aplicar los instrumentos de investigación.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	7
1.5. VARIABLES.....	8
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
1.7. VIABILIDAD.....	9
1.8. LIMITACIONES	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	11
2.1.1. Desempeño Laboral	11
2.1.2. Calidad del servicio	13
2.2. BASES TEÓRICAS	14

2.2.1. Variable 1. Desempeño Laboral	14
2.2.2. Variable 2. Calidad del Servicio	20
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	28
2.3.1. Desempeño Laboral	28
2.3.2. Calidad del Servicio	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	33
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1. Tipo de Investigación.....	33
3.1.2. Diseño de Investigación	33
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.2.1. Población.....	34
3.2.2. Muestra	34
3.3. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.4. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	36
3.4.1. Técnica de Recojo de Datos	36
3.4.2. Procesamiento de Datos	37
3.4.3. Presentación de Datos	37
3.4.4. Tratamiento de Datos	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. RESULTADOS	39
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS	45
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54

5.1. CONCLUSIONES	54
5.2. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables	8
Tabla 2. Resultados del nivel de desempeño laboral	39
Tabla 3. Resultados del nivel de productividad laboral	40
Tabla 4. Resultados del nivel de eficacia laboral	41
Tabla 5. Resultados del nivel de eficiencia laboral	42
Tabla 6. Resultados del nivel de liderazgo	43
Tabla 7. Resultados del nivel de calidad del servicio	44
Tabla 8. Intensidad de correlación “r” de Pearson	45
Tabla 9. Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio	46
Tabla 10. Correlación entre productividad laboral y calidad del servicio	47
Tabla 11. Correlación entre eficacia laboral y calidad del servicio	47
Tabla 12. Correlación entre eficiencia laboral y calidad del servicio	48
Tabla 13. Correlación entre liderazgo y calidad del servicio	49

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura del diseño transeccional	39
Figura 2. Fórmula estadística para calcular la muestra	40
Figura 3. Nivel de desempeño laboral	41
Figura 4. Nivel de productividad laboral	42
Figura 5. Nivel de eficacia laboral	43
Figura 6. Nivel de eficiencia laboral	44
Figura 7. Nivel de liderazgo	45
Figura 8. Nivel de calidad del servicio	46

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	68
Anexo 2. Instrumento 1	70
Anexo 3. Instrumento 2	71

RESUMEN

El estudio se realizó en el Hospital Regional de Pucallpa y el tipo investigación aplicado fue el descriptivo con diseño transeccional correlacional. El objetivo general fue conocer cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio. La población estuvo constituida por 804 trabajadores, con una muestra de 260; y por 960 usuarios, con una muestra de 275. Se les aplicó los instrumentos con 20 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones cada una: el primero, referido a la productividad, eficacia, eficiencia y liderazgo; y el segundo, referidos a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados reportaron la existencia de una relación negativa muy débil ($-0,020$) y no significativa ($0,750$) entre las variables desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Se interpreta que la productividad, la eficacia, la eficiencia laboral y el liderazgo no generan una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.

Palabras clave: Productividad laboral; capacidad de respuesta; empatía.

ABSTRACT

The study was conducted at the Regional Hospital of Pucallpa and the applied research type was the descriptive one with a correlational transectional design. The general objective was to know how the job performance is related to the quality of service. The population consisted of 804 workers, with a sample of 260; and 960 users, with a sample of 275. The instruments were applied with 20 questions distributed in four dimensions each: the first, referring to productivity, effectiveness, efficiency and leadership; and the second, referring to reliability, responsiveness, security and empathy. The results reported the existence of a very weak (0.020) and non-significant (0.750) negative relation between the variables job performance and quality of service in the Regional Hospital of Pucallpa, Ucayali, 2019. It is interpreted that productivity, effectiveness, work efficiency and leadership do not generate a positive and significant relation between work performance and quality of service.

Keywords: Labor productivity; responsiveness; empathy.

INTRODUCCIÓN

La gestión pública se ha constituido en uno de los medios más importantes para el desarrollo de los pueblos, pero esto se da si los que dirigen la instituciones públicas prioricen sus actividades pensando en la satisfacción de las necesidades de la población, en el sector que le corresponde desempeñar. Cosa que no sucede en el Sector Salud de Ucayali, la gestión se ha visto afectada en muchas ocasiones, debido a la serie de huelgas y paros de los trabajadores, acciones que en la mayoría de los casos no justifica su realización. Pareciera que los trabajadores del sector salud se volvieron insensibles, no les importa la salud de la población, en mérito a ello ofrecen un mal servicio, convirtiéndose en un problema social preocupante.

Prueba de ello, sus instalaciones no brinda las mínimas condiciones de seguridad y salubridad, como es el servicio de consulta externa, de emergencia, las camas de los pacientes se encuentran instalados en los pasillos, sin los equipos biomédicos que exige la normativa. Se pudo constatar que el Almacén Central de Medicamentos del Hospital Regional de Pucallpa no cuenta con la autorización sanitaria de funcionamiento. Siguiendo la larga lista de problemas de este nosocomio, los pacientes hacen largas colas para requerir el servicio, muchos no son atendidos por la paralización de los trabajadores y falta de especialistas, realidad que hace más crítica los trámites de los usuarios, por demora que dura entre diez a quince días a más para ser atendidos, problema social que mereció ser estudiado, investigación que fue desarrollado en los siguientes capítulos:

El primer capítulo trata sobre la descripción y formulación del problema, de los objetivos, de las hipótesis, señala y operacionaliza las variables, justifica

incidiendo la importancia de la investigación, finalmente plantea la viabilización y las limitaciones del estudio.

El segundo capítulo cita el marco teórico, representado por los antecedentes, las bases teóricas, precisando su concepto, características, teorías y dimensiones de cada variable, y la definición de los términos básicos.

El tercer capítulo, refiere el desarrollo de la metodología, fijando el tipo y diseño de la investigación, señala la población de estudio y el cálculo de la muestra respectiva, define operativamente el instrumento, explica las técnicas de procesamiento, recolección, presentación y tratamiento de los datos.

El cuarto capítulo, incluye los resultados de la investigación, representados en tablas y figuras de los datos recogidos a través de los instrumentos correspondientes; asimismo la discusión de resultados.

Y la parte final, fija las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes a la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Equipos & Talento (2019), manifiesta, que, casi la mitad de la fuerza laboral de Europa siente que los directivos de sus empresas no les entienden o no aprovechan su talento y capacidades. Un tercio está descontento con la calidad del liderazgo, lo que nuevamente muestra una desconexión significativa entre los empleados y los empleadores. La falta de motivación puede convertirse en abandono laboral, un 28% de los empleados europeos tienen ganas de renunciar al menos cada mes, y más de uno de cada diez (13%) lo considera semanalmente o con más asiduidad. Los directivos a menudo no comprenden realmente a su gente y no saben lo que podrían aportar a sus empresas. Si los empleados no se sienten valorados y comprendidos, es probable que se comprometan menos en su papel y sean menos productivos en su trabajo. "El dinero no es el principal motivador y los trabajadores a menudo están motivados por razones más personales como las relaciones laborales o el crecimiento profesional".

Gámez (2019) indica, México es el país con mayor índice de estrés laboral en el mundo. En el país el porcentaje de afectados por este cansancio mental provocado por la exigencia de tener un rendimiento superior al normal alcanza al 75%. Se estima que 43% de trabajadores con empleo formal padece estrés a causa de sus tareas laborales, lo que se relaciona con afecciones como ansiedad, depresión e incluso

enfermedades cardiovasculares que pueden llevar a la muerte. El estrés no solo afecta a la salud física y mental del trabajador, sino también a su entorno más próximo, ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal. El balance de vida de los mexicanos con respecto a su desempeño laboral, sus relaciones interpersonales y familiares, así como su estado de salud y satisfacción está por debajo de otros lugares.

Corrales (2019), dice en Perú, el 29 de mayo, se conmemora el Día del Empleado Público y en la fecha no encuentra a los servidores del Estado en la mejor situación, declara a la ciudadanía. Escándalos de corrupción y deficiencias en la provisión de servicios públicos contribuyen con una mala imagen. A la par, las condiciones en que muchos servidores públicos realizan sus labores son críticas y ello no ayuda a que obtengan mejores resultados. Dejando de lado el déficit de infraestructura y equipamiento, hay un problema sistémico en la gestión de personas que debe resolverse. Carecemos de carrera pública, pues esta se congeló en 1993 y a partir de dicho año se prohibió la incorporación de personal, los ascensos y el incremento de remuneraciones, salvo excepciones en las leyes anuales de presupuesto. Una persona incorporada como auxiliar puede ser hoy un magíster, pero continúa en la escala y con la remuneración de auxiliar. Sin carrera pública no tenemos profesionales que se vayan especializando, que progresen con base en sus méritos y que cuenten con una estabilidad que sea garantía de imparcialidad y protección frente al clientelismo político y los intereses particulares. En vez de carrera pública, tenemos contratos temporales CAS que se renuevan cada tres meses, colocando a los servidores a merced de la

arbitrariedad y en inestabilidad permanente.

En el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, pareciera que la paralización de labores de los trabajadores se ha convertido en una rutina, durante este año 2019 , varias de ellas se realizaron por acuerdo nacional de su sindicato, por el incumplimiento de pliego de reclamos, por el nombramiento del personal contratado, por mayor presupuesto, entre otros, pero lo más relevante fue la huelga general indefinida en la Región Ucayali, iniciada en junio, reclamaban el déficit presupuestal para pago de remuneraciones de los nombrados en los meses de noviembre y diciembre, y culpan de dicho déficit a la funcionarios de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, asimismo se dan el lujo de paralizar sus actividades cuando no les gusta tal o cual funcionario, acciones que va en contra de un buen desempeño laboral, lo que imposibilita el cumplimiento de las metas y objetivos de tan importante sector, lo peor del caso nunca son descontados por días no laborados, desempeño que afecta directamente el servicio de la salud de la población, tema bastante delicado que también mereció el análisis en sus diferentes contextos.

Vargas (2017) explica, el caso del departamento de urgencias del Hospital Universitario de La Paz de Madrid, hace tiempo que traspasó las líneas rojas de cualquier estándar de calidad, denuncian los médicos, enfermeras, auxiliares, celadores y sindicatos. El sindicato de enfermería SATSE publicó un duro comunicado en el que denunciaba un fin de semana “caótico” en las urgencias del hospital. Decían, que había camas cruzadas en el interior del servicio y profesionales desbordados por un aluvión de llegadas a un lugar ya de por sí saturado. Todo se intensificó

con una serie de fotografías que mostraban el estado deplorable del centro: Pacientes en camillas amontonadas en zonas de paso, grifos de los que sale agua amarillenta, suciedad e insectos en el suelo, pacientes sin biombos ni intimidad, carencia de sábanas o toallas limpias y un sinfín de escenas que distan mucho de ser adecuadas. No damos la calidad que el usuario se merece, lamenta Marina Sepúlveda, enfermera y delegada del SATSE. No es que no sepa hacer bien mi trabajo, es que me es imposible llegar a todos los pacientes. Necesitamos más personal, más contrataciones en enfermería y más material, insiste.

Gonzales (2018) manifiesta, que, la mala calidad de los servicios es un gran problema en México. Así, las condiciones de higiene y de procedimientos que se aplican en muchos de los centros públicos hospitalarios están en el mínimo nivel requerido. La mala calidad de los servicios de salud en el país, posicionó a México en el lugar 55 de 64 países, según una comparación de la calidad de los servicios de salud de la OMS. Esta posición se debió, no solo a la mala infraestructura y a la falta de insumos que también representan un serio problema, sino a problemas con el personal y los sistemas administrativos. Según otra encuesta realizada por el Banco Mundial, la insatisfacción de los pacientes de los servicios de salud es mayor al 50%. La encuesta reveló que el 40% de los pacientes sentía que no se les trataba adecuadamente, 52% consideraba que había demasiada burocracia y 8% que no había recibido el tratamiento médico cuando lo había necesitado.

En esa misma línea, Sausa (2018) explica, 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, 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. Una investigación de la asociación Contribuyentes por Respeto que reúne y compara información del Ministerio de Salud, Es salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) – revela también cómo la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos.

La problemática del mal servicio de salud nacional, alcanza al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, se advierte una serie de riesgos, la consulta externa no cumple las normas de salubridad para funcionar, los consultorios, el servicio de emergencia no cuentan con las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios. Las camas de los pacientes se encuentran instalados en los pasillos. No cuentan con la totalidad de los equipos biomédicos. Además, el Almacén Central de Medicamentos del Hospital Regional de Pucallpa no cuenta con autorización sanitaria de funcionamiento, situación que va en contra de las normas de control y vigilancia sanitaria. Aunado a ello los pacientes hacen largas colas para atenderse, en lo peor de los casos, muchos de ellos no son atendidos por falta de especialistas, los trámites demoran entre diez a quince días para ser atendidos, convirtiéndose en un problema social emergente, hecho que motivó el presente estudio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

- ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona la productividad laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019?
- ¿Cómo se relaciona la eficacia con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019?
- ¿Cómo se relaciona la eficiencia laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Conocer cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de desempeño laboral en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Indicar el nivel de calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.

- Precisar cómo se relaciona la productividad laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Calificar cómo se relaciona la eficacia con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Evaluar cómo se relaciona la eficiencia laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.
- Determinar cómo se relaciona el liderazgo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan significativamente.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La productividad laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan significativamente.
- La eficacia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan significativamente.
- La eficiencia laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan significativamente.

- El liderazgo y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan significativamente.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Desempeño laboral.

1.5.2. Variable 2

- Calidad del servicio.

1.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Efectividad Motivación al personal Nivel de producción del personal
	Eficacia	Cumplimiento de tareas Conocimiento dentro del puesto de trabajo. Metas logradas
	Eficiencia Laboral	Responsabilidad Nivel de conocimientos técnicos Liderazgo y cooperación
	Liderazgo	Toma de decisiones Trabajo en Equipo Planificación
Calidad del Servicio	Fiabilidad	Puntualidad Compromiso Atención Oportuna Credibilidad
	Capacidad de respuesta	Responsabilidad Comunicación Disposición para resolver los problemas del cliente
	Seguridad	Profesionalidad Competencia Confianza Transparencia
	Empatía	Grado de Comunicación Empresa - Cliente Dedicación de tiempo a cada cliente Cortesía

1.6. JUSTIFICACIÓN

La investigación contribuye metodológicamente a la comunidad académica e investigadora a través de la dación de dos instrumentos, el primero para medir el desempeño laboral y el segundo para medir la calidad del servicio.

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica, porque desde la descripción conceptual y teórica del desempeño laboral, la calidad del servicio y sus dimensiones, explican en detalle la forma cómo se desempeñan los trabajadores y que tanto se relaciona con la calidad del servicio.

Desde el punto de vista práctico, la investigación es importante porque le permite conocer al Hospital Regional de Pucallpa, el nivel de desempeño de sus trabajadores y el nivel de calidad del servicio que ofrece a los usuarios, información importantísima para tratar de resolver los problemas referidos a estos temas.

1.7. VIABILIDAD

La investigación resultó viable, porque se contó con la disponibilidad de los equipos necesarios para procesar la información, igualmente se contó con los recursos económicos suficientes para costear la investigación, también se contó con la información y los recursos humanos suficientes para culminar la investigación, finalmente la ejecución de la investigación no significó el uso de mucho tiempo.

1.8. LIMITACIONES

La limitación más importante fue la escasa bibliográfica en el medio para formular los antecedentes de la investigación, seguido de la falta de experiencia y disponibilidad de tiempo de los trabajadores para contestar el cuestionario, otra limitación fue la dificultad para entregar el cuestionario a los funcionarios del Hospital Regional de Pucallpa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Desempeño Laboral

Huaraca y Ore (2016), en su tesis titulada desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015: concluye:

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 casos. (p.88)

Ubillus (2019), en su investigación titulada el estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo-2019, concluye:

Que del total de 30 trabajadores, 21 de ellos indican que su desempeño es medio debido a que no reciben ninguna recompensas o incentivo al cumplir con las metas establecidas, con respecto a la percepción de su trabajo 21 trabajadores tienen un desempeño medianamente satisfactorio, cual podemos concluir que la dimensión recompensas esperan que sus esfuerzos sean notados y con suerte recompensados, sea de forma monetaria, o a modo de evidenciar su desempeño positivo y productividad. (p.39)

Vigo (2018), investigó el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018, concluye:

Existe una correlación positiva considerable entre la dimensión productividad y la variable calidad de servicio según el estadístico de correlación Rho de Spearman al 0,700, el cual se interpreta que a mejor productividad laboral mayor será la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco – 2018. (p.77)

Vargas (2018), investigó el desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la Ugel de Andahuaylas, Apurímac – 2018, concluyó:

Los resultados de coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con la confiabilidad de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=758^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada. (p.95)

Ferro (2018), investigó el desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio 2017, concluyendo:

Existe un grado correlación directa; positiva moderada; entre el desempeño individual y la calidad del servicio. Donde la evidencia estadística es de 0.474. Asimismo, la significancia es alta porque los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente

evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .
(p.80)

Campos (2018), estudió el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Abancay – 2017, concluyó:

Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay, cuyos valores de la tabla N° 20 muestran que el coeficiente obtenido es de 0,804 (alta correlación) y $0.000 < 0.05$ ($p < \alpha$) resultando ser significativo. (p.96)

2.1.2. Calidad del Servicio

Huarcaya (2015), investigó percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015, concluyendo:

Se determinó que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Tienen una percepción de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción Buena. Se concluye que la atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias es poco satisfactoria y tiene muchas deficiencias y han hecho que estos usuarios perciban y opinen sobre el servicio que reciben de forma negativa. Producto de esas deficiencias observadas los usuarios han calificado la atención con una puntuación muy baja y siendo desaprobado, lo cual indica que se tiene muchas

dificultades para brindar una atención de calidad y se requiere de un conjunto de esfuerzos para revertir este resultado de percepción. (p.106)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1. Desempeño Laboral

2.2.1.1. Concepto de desempeño laboral

Sum (2015) lo define al desempeño laboral como: Un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

2.2.1.2. Características del desempeño laboral por Cristancho (2016)

- **Saber escuchar:** Los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, controvierten con argumentos y aceptan los comentarios y sugerencias que se les entregan en un proceso de retroalimentación.
- **Positivismo:** Los mejores empleados se centran en lo positivo. Aunque no siempre sucedan cosas positivas en una empresa, estas personas buscan identificar el lado bueno de cada situación, aun cuando sea muy negativa, para convertirla en una oportunidad

de mejora y no volver a cometer los errores que llevaron a que así fuera.

- **Responsabilidad:** Los empleados de alto desempeño tienen claras sus funciones y responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas que estén a su cargo.
- **Manejo del tiempo:** Los empleados de gran rendimiento son capaces de manejar el tiempo disponible y cumplir con sus reuniones, citas, entregas y tareas sin mayor inconveniente.
- **Objetivos propios:** Estos colaboradores establecen sus propias metas y no se quedan únicamente con las que les asigna la compañía.
- **Desafíos:** Los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos, tareas difíciles de las que otras personas de la empresa huyen.
- **Compromiso con el desarrollo personal:** Los empleados de alto potencial no son complacientes con su trabajo, se exigen cada día más, aprenden de sus errores, reflexionan sobre las causas y los convierten en oportunidades.

2.2.1.3. Teorías del desempeño laboral

Teoría de Expectativas de VIE de Vroom, se contextualiza dentro de la psicología social y de las organizaciones, sostiene:

La motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa (esperanza) de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras. El nombre de VIE responde a las iniciales de sus conceptos básicos:

- **Valencia:** Hace referencia al valor personal que los trabajadores conceden a las recompensas que ellos especulan que recibirán por su desempeño. Por tanto, se puede decir que valencia es la fuerza del deseo de un individuo por obtener un resultado específico, es el valor subjetivo atribuido a un incentivo o a una recompensa.
- **Instrumentalidad:** Es la idea que tiene el empleado de que recibirá una recompensa cuando haya realizado el trabajo. Se refiere a la relación que surge entre el desempeño y la recompensa. Se refiere a la medida en la que el primer nivel de resultados (desempeño) llevará al siguiente nivel deseado (recompensa).
- **Expectativa:** Es la fuerza de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá un buen desempeño. Se presentan en términos de probabilidades entre el esfuerzo y el nivel de desempeño; su valor varía entre 0 y 1, donde 1 es el máximo de expectativa que posee el empleado de que su esfuerzo traerá como consecuencia altos niveles de desempeño.

En resumen, para esta teoría el producto de la valencia, expectativas e instrumentalidad es la motivación. Estos tres factores

pueden presentarse en infinitas combinaciones. La combinación que provoca la mayor motivación corresponde a una elevada valencia positiva, alta expectativa y alta instrumentalidad. (Rivera, 2014, p.30)

Teoría de la equidad o justicia laboral Adams, se “concentra en los sentimientos de una persona respecto a con qué grado de equidad se la trata en comparación con las demás”, sostiene: Para poder realizar esta valoración, el trabajador comparará la recompensa que obtiene individualmente por la empresa (nivel interno) con las recompensas que obtengan sus compañeros de trabajo dentro de la empresa o por trabajadores de su nivel que trabajen en otras empresas de la competencia (nivel externo). La consecuencia de realizar estas comparaciones es que las personas adquieren percepciones personales sobre la justicia e imparcialidad con que son tratados sus logros en el entorno donde desarrollan su trabajo. Cuando el individuo tenga la percepción de que su esfuerzo personal que aporta en la empresa y los resultados que obtiene son iguales que los de sus compañeros, la persona va a considerar que existe un equilibrio y se sentirá motivado. (Lagos, 2015, p.29)

Teoría de Porter y Lawler basándose en gran medida en la teoría de las expectativas de Vroom, sostienen: Que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa. La segunda parte de este modelo es la relación entre el desempeño y las recompensas. Las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y

obtengan mayores y más rápidas promociones. Lawler concluyó que su teoría tiene tres fundamentos sólidos:

- Las personas desean ganar dinero, no sólo porque este les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también porque brinda las condiciones para satisfacer las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización. El dinero es un medio, no un fin.
- Si las personas perciben y creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para obtener más dinero, ciertamente, se desempeñarán de la mejor manera posible.
- Si las personas creen que existe relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño, el dinero podrá ser motivador excelente.

Se establece que se podría mejorar el desempeño con la implantación de sistemas de remuneraciones sensibles y justas, basada en méritos (sistemas de administración del desempeño) en administrar las recompensas con un valor positivo para los trabajadores. Es un error suponer que a todos los trabajadores les interesan las mismas recompensas que otorgan sus compañías, algunas reconocen la importancia de sueldos, otros, mayor número de días de vacaciones. (Larico, 2015, p.35)

Teoría establecimiento de metas de Edwin Locke (1938) considerada esta como una de las más importantes teorías acerca de la gestión de los recursos humanos, lo define:

Es la fundamentación del papel que juega el elemento motivacional

en la consecución de objetivos fijados previamente. Esta idea postula que la mejor meta es aquella que presente un desafío accesible, lejos del idealismo y cercano a la realidad, es decir, posible. La satisfacción de los trabajadores de cualquier organización se encuentra intrínsecamente relacionada con la consecución de diferentes objetivos. Para nuestro autor, la fuerza que posee esta idea es tal que solo con el hecho de mostrar predisposición o intención por alcanzar una meta estamos asentando las bases para desarrollar nuestra motivación. Una meta nunca se nos presentará de manera gratuita, presenta las características de un desafío o reto y requiere del esfuerzo para ser alcanzada. La conciencia de la necesidad de ese esfuerzo, es decir, la intención de lograr un objetivo, supone el principio para reconocer que la motivación es fuente de éxito. (Martín, 2018. parr.1-2)

2.2.1.4. Dimensiones del desempeño laboral

Galindo y Ríos (2015) señalan que la productividad, es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

Freeman expresa que la eficacia, es: “El grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables. La eficacia está bien definida, solo si tanto los objetivos como los resultados, están bien definidos y la comparación entre los dos, es significativa”. (Calvo,

Pelegrín y Gil, 2017)

Robbins y Coulter (2010) expresan que la eficiencia, consiste: En la capacidad de una empresa o grupo empresarial de obtener los mejores resultados posibles con la menor utilización de recursos, tanto humanos, materiales y financieros. De esta forma, una buena Administración se caracteriza por su eficiencia, es decir, por su capacidad de cumplir sus metas sin que su gestión se vea traducida en un derroche o agotamiento de los recursos. En este sentido, resulta primordial entonces una buena planificación, excelente dirección, así también como supervisión y corrección oportuna. Los errores de una gestión implican gastos, mientras que las tareas llevadas a cabo bajo la eficiencia se traducen en ahorro. (El pensante, 2016. parr.8)

French y Bell (1996) exponen que el liderazgo es: Un proceso altamente interactivo y compartido, en éste los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas. (Zuzama, 2017. p.6)

2.2.2. Variable 2. Calidad del Servicio

2.2.2.1. Concepto de calidad del servicio

Pizzo (2013) lo define a la calidad del servicio, como: El hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal

manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. En consecuencia, se proporcionan mayores ingresos y menores costos para la organización. (Quispe, 2015, p.48)

2.2.2.2. Características de la calidad del servicio

Para Shahin, experto en ventas, hay aspectos básicos para tener una excelente atención al cliente:

- **Ser honesto:** A las personas les gusta saber qué ocurre con tu producto y saber exactamente lo que compran. No trates de exagerar sus características para vender más, solo lograrás desilusionar a las personas que ya te compraron y jamás volverán a acercársete.
- **Cumplir:** Va de la mano con el punto anterior y se refiere a que lo mínimo que tu producto o servicio debe hacer es cumplir con lo que has prometido. Si dices que tu aparato es capaz de hacer café en siete minutos con 30 segundos, debe lograrlo en ese tiempo, ni un segundo más.
- **Ser transparente:** Nunca hay que tratar de “marear” al usuario. Cuanto más directos y abiertos sean los procesos y tu trato con él, más satisfecho quedará.
- **Ser predecible:** Esto no quiere decir no ser innovador. Se refiere a que entregues la calidad de servicio o producto la forma que has

acostumbrado. Si cada martes envías un newsletter a tus usuarios, debes cumplir sin faltas.

- **Honrar tu palabra:** Si tienes que hacer una devolución o cambiar un producto porque el primero que vendiste salió defectuoso, hazlo. No trates de faltar a tus garantías porque por ahorrarte unos cuantos pesos podrías perder a un cliente de toda la vida.
- **Tener un producto de alta calidad:** parece muy obvio, pero no siempre se cumple. La mejor manera de tener clientes fieles, es ofrecer un producto que se destaque por sí mismo por su calidad y que esté centrado en la satisfacción del cliente. (Violante, 2015. parr.5-6)

2.2.2.3. Teorías de la calidad del servicio

Yanelys (2014), afirma que la teoría de la evaluación del servicio al cliente, es: La evaluación de la calidad del servicio es un proceso regulador en el cual se mide la calidad real del servicio, se compara con lo especificado y se actúa sobre la diferencia cuando así se considere. Una forma de entender la evaluación de la calidad de un servicio llevada a cabo por un consumidor es a partir de los diferentes modelos que han sido desarrollados en este terreno en los últimos decenios. La evaluación de los servicios es más difícil que la de los bienes de consumo, debido a sus características más intangibles y difíciles de definir, por ello es necesario hacer una breve revisión a la concepción de la calidad de los servicios. Para esto se debe partir de las dos corrientes más importantes:

la escuela nórdica de marketing de servicios o denominada tradición europea y la escuela norteamericana o instituto de ciencias del marketing designada como tradición norteamericana, siendo ésta última la más conocida, por su gran desarrollo y divulgación, realizando la interacción social entre cliente y empleados. La Teoría de las Expectativas y Confirmación.

Oliver (1980). Teoría de las Expectativas y Confirmación, plantea que: La satisfacción es el resultado de la comparación entre la realidad percibida por el consumidor y un tipo determinado de estándar o parámetro de contraste, ya sean estos, expectativas de dicho consumidor o normas basadas en la experiencia del mismo. De esta manera, se relaciona el nivel y dirección de discrepancia entre las expectativas del individuo y el rendimiento real del producto, obteniéndose como resultado, ya sea una confirmación de las expectativas, cuando el rendimiento del producto en cuestión es el esperado inicialmente o una desconfirmación bien sea positiva cuando el rendimiento del mencionado producto es superior al esperado o negativa cuando el rendimiento es inferior al esperado. (Sánchez, 2015, p.39)

Edwards Deming, afirma que los 14 Puntos sobre calidad, son:

- Crear constancia con el propósito de mejorar los productos y servicios. Todo esfuerzo implica un resultado. La organización debe proveer recursos para la planificación a largo plazo.
- Adoptar una nueva filosofía de cooperación. No se pueden tolerar más los niveles comúnmente aceptados de errores, defectos, métodos anticuados de entrenamientos o la supervisión inefectiva e

inadecuada, ya que el precio de los defectos los paga el cliente.

- Desistir de la dependencia en inspección masiva para lograr calidad. La calidad no es el resultado de las inspecciones, sino de las mejoras en los procesos.
- Terminar con la práctica de comprar a los precios más bajos. El objetivo es minimizar el costo total de las compras a largo plazo. Los materiales pueden ser excelentes, pero pueden no funcionar durante la producción o en el producto terminado.
- Mejorar constantemente y para siempre los sistemas de producción, servicio y planeación. La mejora de procesos significa un mejor uso del esfuerzo humano, entrenamiento, darle la oportunidad a todos que puedan contribuir al mejor uso de sus talentos.
- Establecer el entrenamiento o capacitación. En palabras de Ishikawa, “la calidad empieza con educación y termina con educación”.
- Adoptar y establecer el liderazgo. El líder debe enfocarse en la mejora del sistema, en ayudar a la gente, máquinas y dispositivos y no en corregir productos.
- Eliminar los miedos y construir confianza. Esto es esencial para la efectividad. Ningún profesional o técnico puede dar lo mejor de sí hasta que se sienta seguro.
- Romper las barreras entre los departamentos. El trabajo en equipo es necesario en toda la organización.

- Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas a la fuerza laboral. Para Deming, este tipo de comunicaciones generan frustración en los colaboradores, así como relaciones de rivalidad pues de fondo lleva exigencias y presiones limitantes como: “Nuestra meta es cero defectos”.
- Eliminar las cuotas numéricas y la gestión por objetivos. Las metas como: “reducir costos en un 36%” o “incrementar la calidad en un 7%” no significan nada por sí solas, a menos que estén acompañadas de un método.
- Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho. Esto incluye eliminar el sistema de méritos que da rangos a la gente pues crean competición y conflictos.
- Instituir un programa vigoroso de capacitación y auto-mejora. Una organización no necesita solamente personas buenas, sino también personas que mejoren con la educación formal.
- Tomar acción para llevar a cabo la transformación. Sin ejecución no hay resultados. Una gerencia con autoridad luchará para establecer los 13 puntos anteriores.

Cuando hablamos de calidad hablamos de estándares, procesos y de mejora continua; no se supervisión ni correcciones. Es toda una cultura que debe adoptarse en la mente del cliente interno para obtener beneficios como menos errores en los procedimientos, reducción de conflictos y por ende, lograr efectividad organizacional. (American Management Association, 2019, parr.1-15)

Trilogía de Juran: Juran creó los tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son:

- **Planificar la calidad:** Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan al equipo encargado de producirlo.
- **Control de calidad:** El segundo paso una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias.
- **Mejora de la calidad:** De nuevo relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado un producto se deben llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el proceso vaya a ser todavía más eficaz.

Estos pasos son los siguientes: crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea, y proporcionarles todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel. (Rodríguez, 2019)

2.2.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio

- **Fiabilidad**

Ramírez (2017), afirma que la fiabilidad de un servicio: Depende del conocimiento y la aplicación adecuada. Sin embargo, es común de los clientes que quieran un servicio rápido, de modo que algunos empleados son rápidos en sus tareas, pero carecen de cortesía y demuestran poca empatía. Las buenas relaciones y confianza con los clientes traen factores muy importantes para las empresas y pueden ser transmitidos por las personas. (Vásquez y Vargas, 2019, p.29)

- **Capacidad de Respuesta**

Nolazco (2017) refiere que la capacidad de respuesta, es: La actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

- **Seguridad**

Significados (2017), afirma que la seguridad: Pretende la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos relacionados con el trabajo. La seguridad en el trabajo está relacionada directamente con los derechos del trabajador y con condiciones laborales dignas. De una forma más específica, trata asuntos de prevención de riesgos laborales a través de la detección,

evaluación y control de los peligros posibles y reales dentro del ámbito laboral, así como de los riesgos relacionados a la actividad laboral a largo plazo.

- **Empatía**

Vergara (2016) manifiesta que la empatía, es: La capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro puede sentir. Y ahora, ¿qué significa la capacidad cognitiva? Esta es la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción y el conocimiento adquirido. De esta manera, para nosotros la empatía es la actividad clave de, por medio de la percepción y la acumulación de conocimiento, buscar entender de qué manera reaccionan los diferentes grupos humanos a los acontecimientos socio-culturales del entorno y del mercado.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Desempeño Laboral

- **Efectividad**

Gonzáles (2015), Stephen Covey define la efectividad como “el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción”. (par.1)

- **Motivación**

Valdés (2016) indica, que la motivación es: El conjunto concatenado de procesos psíquicos (que implican la actividad nerviosa superior y reflejan la realidad objetiva a través de las condiciones internas de la personalidad) que al contener el papel activo y relativamente

autónomo y creador de la personalidad, y en su constante transformación y determinación recíprocas con la actividad externa, sus objetos y estímulos, van dirigidos a satisfacer las necesidades del ser humano y, como consecuencia, regulan la dirección (el objeto-meta) y la intensidad o activación del comportamiento, y se manifiestan como actividad motivada.

- **Responsabilidad**

Definición (2015) definir a la responsabilidad como: 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 que va a requerir para enfrentarlo con madurez. (par.3)

- **Cooperación**

Concepto definición.de Redacción (2014) alude que la cooperación es: La solución de una táctica o habilidad que se puede aplicar al procedimiento o a la labor desarrollada por un conjunto de individuos o establecimientos que comparten un interés y un propósito, debido a que son utilizados como un sistema que facilitan la adquisición del logro o del propósito que se planteó. (par.1)

- **Toma de decisiones**

Gutiérrez (2014), afirma: que la toma de decisiones para la administración equivale: “esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión,

constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas”.

- **Planificación**

Riquelme (2019) la planificación se puede definir como: Un proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin el obtener un objetivo determinado, la planificación en un sentido un poco más amplio, podría tener más de un objetivo, de forma que una misma planificación organizada podría dar, mediante la ejecución de varias tareas iguales, o complementarias, una serie de objetivos. Cuanto mayor sea el grado de planificación, más fácil será obtener los máximos objetivos con el menor esfuerzo.

2.3.2. Calidad del Servicio

- **Compromiso**

Porporatto (2015), dice que el compromiso, es: La obligación moral o jurídica contraída por una persona que se compromete a algo. También es el acuerdo formal que se establece entre dos o más partes, generando responsabilidades. Se diferencia el compromiso de la promesa porque en el primero se asumen responsabilidades por el no cumplimiento.

- **Credibilidad**

Espino (2015), afirma que la credibilidad es: El resultado de la honestidad, la congruencia y la rectitud, virtudes que todos deseamos ver en nosotros y en quienes nos rodean. La credibilidad es también el cimiento del liderazgo. Quien aspira a influir en los demás, a convencer a

la gente para seguir un rumbo, a alcanzar una meta en común, debe ser confiable y por lo tanto creíble.

- **Transparencia**

Significados (2018), la transparencia se refiere: A la honestidad, ética y responsabilidad que deben tener los gobiernos y los entes públicos a fin de dar a conocer a los ciudadanos cuáles son las gestiones y actividades en las que se realizan inversiones económicas de importancia social. Por ello, incluso se relaciona la transparencia política con temas del área económico, social y legal.

- **Confianza**

Rubio (2015), la confianza es: “un pensamiento positivo que nos hace seguir hacia adelante, pero también es un sentimiento muy profundo que surge desde nuestro corazón y aquí es fundamental como hemos dicho antes la fe”.

- **Atención Oportuna**

ISO Tools (2015), la atención oportuna debe ser: Respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas. A partir de aquí, es evidente que una organización de salud que tenga el objetivo de prestar servicios de alta calidad en su comunidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad.

- **Comunicación**

Concepto definicion.de (2019), la comunicación es: Un modo de intercambio de información entre un emisor y un receptor, en el cual el primero transmite el mensaje y el segundo interpreta y produce una respuesta, de ser necesario. En lo que se refiere a los seres humanos, la comunicación es una actividad psíquica propia, derivada del pensamiento, el lenguaje y del desenvolvimiento de las capacidades psicosociales de las relaciones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

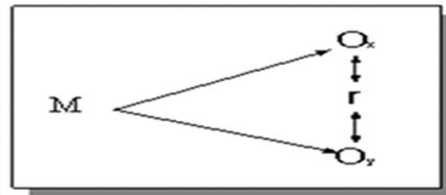
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo investigación aplicado fue la descriptiva. Dario (2014) afirma: En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno.

3.1.2. Diseño de Investigación

Se aplicó el diseño transeccional correlacional. Castañeda y Ramírez (2019) afirman específicamente “tiene como objetivo explicar el funcionamiento de la variable independiente para lograr lo esperado o también llamado variable dependiente. El procedimiento consiste en explicar de un grupo de personas las variables que causan los efectos sobre otras variables”.



Donde:

M : Muestra trabajadores y usuarios del Hospital Regional de Pucallpa.

Ox : Observación de la variable desempeño laboral.

r : Correlación entre variables.

Oy : Observación de la variable calidad de servicio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

- **Variable Desempeño Laboral.** Estuvo conformada por los 804 trabajadores que forman parte de la PEA 2019 del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali.
- **Variable Calidad del Servicio.** Estuvo conformada por 960 usuarios que ingresaron en promedio por 3 días al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali.

3.2.2. Muestra

Se ha calculado mediante el muestreo probabilístico, a través de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100000.

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

- **Variable Desempeño Laboral**

Datos:

n: Muestra

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

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

N: Población (804)

EE: 0,05

Reemplazando la fórmula tenemos:

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*804)/(((0.05)^2*803)+(0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 260 trabajadores.

- **Variable Calidad del Servicio**

Datos:

n: Muestra

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

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

N: Población (960)

EE: 0,05

Reemplazando la fórmula tenemos:

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*960)/(((0.05)^2*959)+(0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 275 usuarios.

3.3. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos se elaboraron mediante la técnica de encuesta (preguntas cerradas). Giménez (2016) afirma: “Te limitan a responder con respecto a ciertas opciones. Se presentan opciones ya prediseñadas, donde escoges la que más se parezca a tu respuesta. La información recolectada de las preguntas va directamente a lo que desea saber el entrevistador”. Los instrumentos contaron con 20 ítems, 5 opciones de respuesta (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) con valores del 1 al 5.

3.4. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

3.4.1. Técnicas de Recojo de Datos

Los datos se recolectaron a través del cuestionario autoadministrado. (Contreras y Roa, 2015) indica:

El cuestionario se le proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Obviamente que esta manera de aplicar el cuestionario es impropia para personas que tienen dificultades de lectura o niños que todavía no leen adecuadamente. Se emplean especialmente los cuestionarios de preguntas cerradas. En esa línea los instrumentos se entregaron directamente a los trabajadores y usuarios del Hospital Regional de Pucallpa.

3.4.2. Procesamiento de Datos

Los datos se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por cada variable, adecuándolo a los requerimientos del instrumento. Resultados que a su vez se procesaron en el Programa Estadístico SPSSv25.

3.4.3. Presentación de Datos

Los datos se presentan en tablas y figuras desagregados en niveles, rangos, frecuencias y porcentajes, los mismos que proporcionan los resultados para establecer el nivel de las variables y dimensiones. En segundo orden se presenta tablas que proporciona resultados para establecer la relación entre variables y dimensiones.

3.4.4. Tratamiento de Datos

Para determinar el nivel de variables se utilizó la Escala de clima organizacional” (EDCO) y para establecer la relación de variables se utilizó el coeficiente y la tabla de intensidad de correlación de Pearson.

Escala de clima organizacional” (EDCO). Rueda (2014) afirma: Para determinar si el clima organizacional puntúa entre (alto, medio, bajo) se realiza entre el puntaje mínimo y máximo posible (20 y 100) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido.

Coefficiente de correlación de Pearson. Soporte de Minitab 18 (2019) afirma: La correlación de Pearson evalúa la relación lineal entre

dos variables continuas. Una relación es lineal cuando un cambio en una variable se asocia con un cambio proporcional en la otra variable. El valor de los coeficientes de correlación de Pearson puede variar de -1 a $+1$. Para que el coeficiente de correlación de Pearson sea $+1$, cuando una variable aumenta, la otra variable aumenta en una cantidad consistente. Esta relación forma una línea perfecta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados del Desempeño Laboral

Tabla 2. Resultados del nivel de desempeño laboral

Niveles	Rangos	fi	%
Bajo	[20-47]	0	0
Intermedio	[48-74]	0	0
Alto	[75-100]	260	100
n		260	100

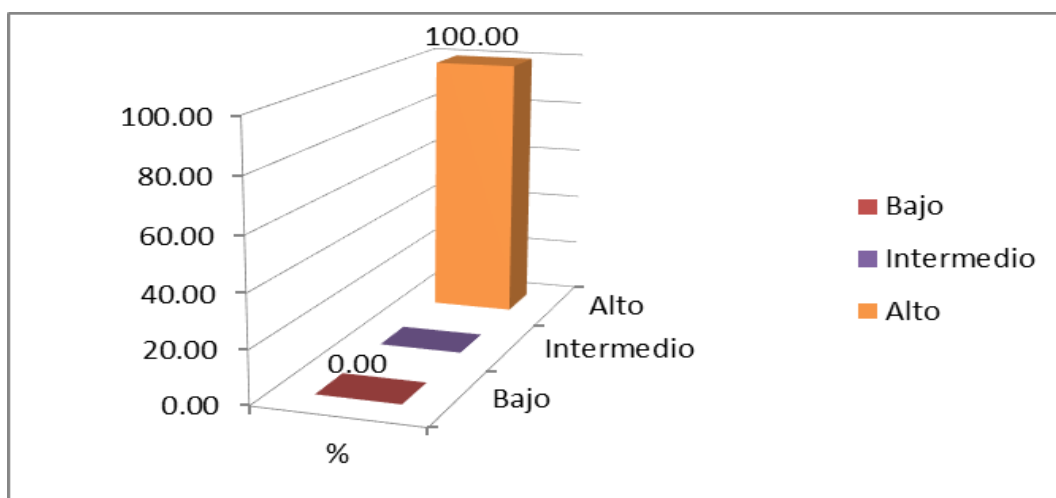


Figura 1. Nivel de desempeño laboral

Análisis:

La tabla 2 y figura 1 muestra los resultados del desempeño laboral en el Hospital Regional de Pucallpa, se observa que el 100% de los trabajadores manifiesta que su desempeño es alto.

Tabla 3. Resultados del nivel de productividad laboral

Niveles	Rangos	fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	25	10
Alto	[19-25]	235	90
n		260	100.00

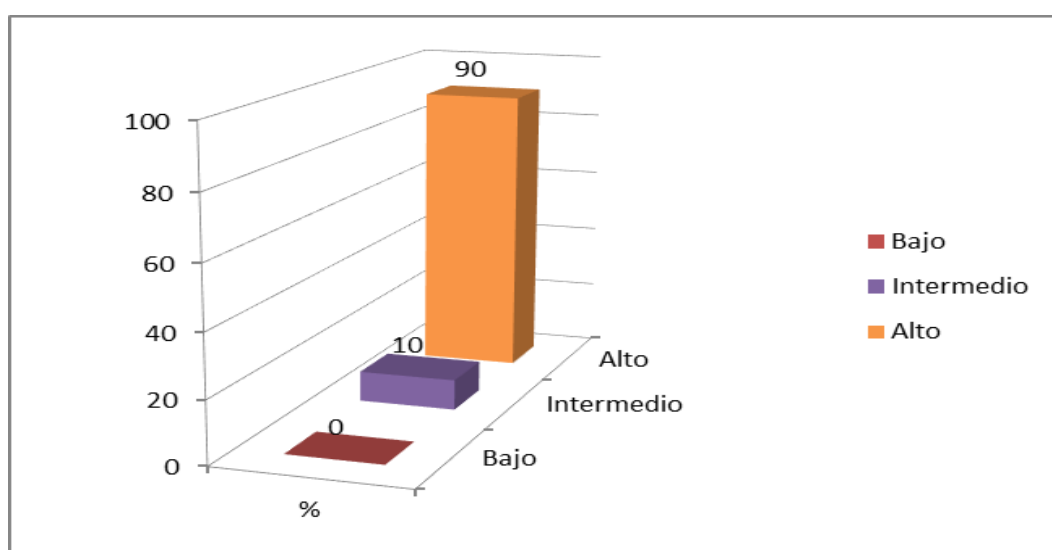


Figura 2. Nivel de productividad laboral

Análisis:

La tabla 3 y figura 2 muestra los resultados de la productividad laboral en el Hospital Regional de Pucallpa, se observa que el 10% de los trabajadores considera que es intermedio, el 90% considera que es de nivel alto.

Tabla 4. Resultados del nivel de eficacia laboral

Niveles	Rangos	fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	0	0
Alto	[19-25]	260	100
n		260	100

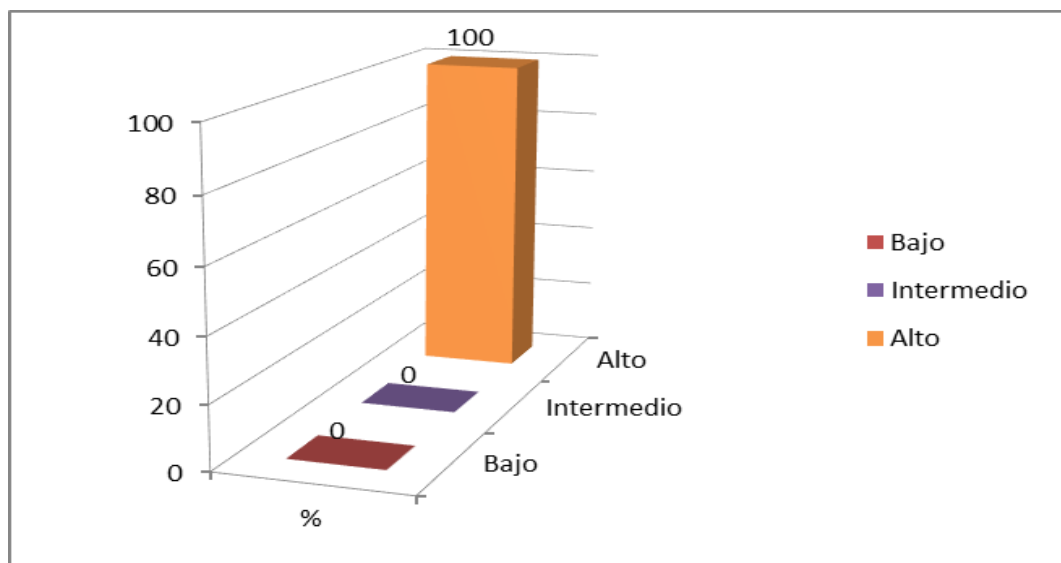


Figura 3. Nivel de eficacia laboral

Análisis:

La tabla 4 y figura 3 muestra los resultados de la eficacia laboral en el Hospital Regional de Pucallpa, se observa que el 100% de los trabajadores considera que es de nivel alto.

Tabla 5. Resultados del nivel de eficiencia laboral

Niveles	Rangos	fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	15	6
Alto	[19-25]	245	94
n		260	100

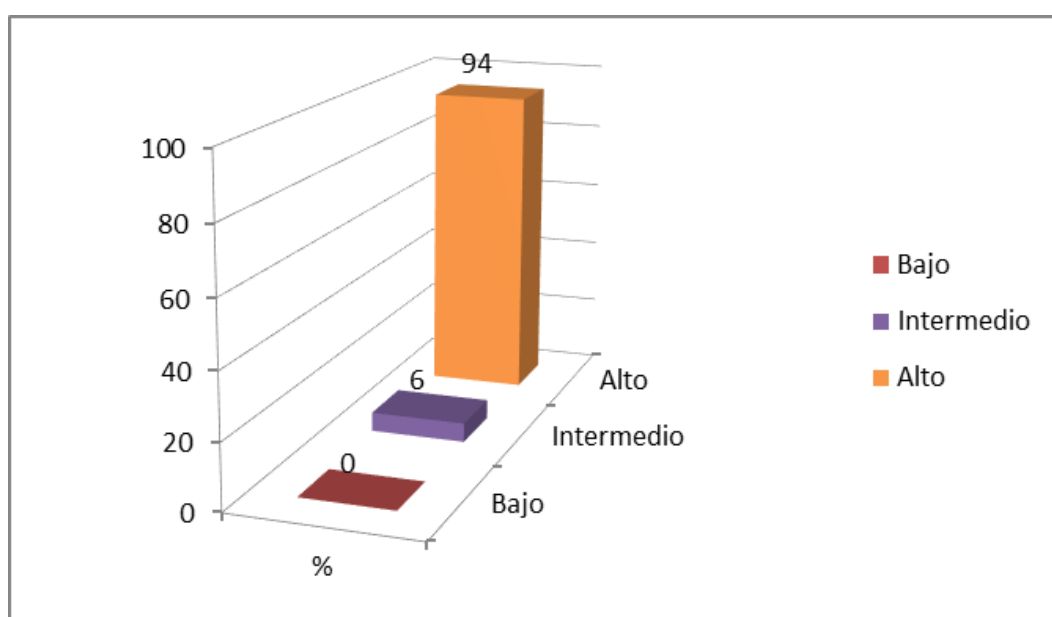


Figura 4. Nivel de eficiencia laboral

Análisis:

La tabla 5 y figura 4 muestra los resultados de la eficiencia laboral en el Hospital Regional de Pucallpa, se observa que el 6% de los trabajadores considera que es intermedio, el 94% considera que es de nivel alto.

Tabla 6. Resultados del nivel de liderazgo

Niveles	Rangos	fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	81	31
Alto	[19-25]	179	69
n		260	100

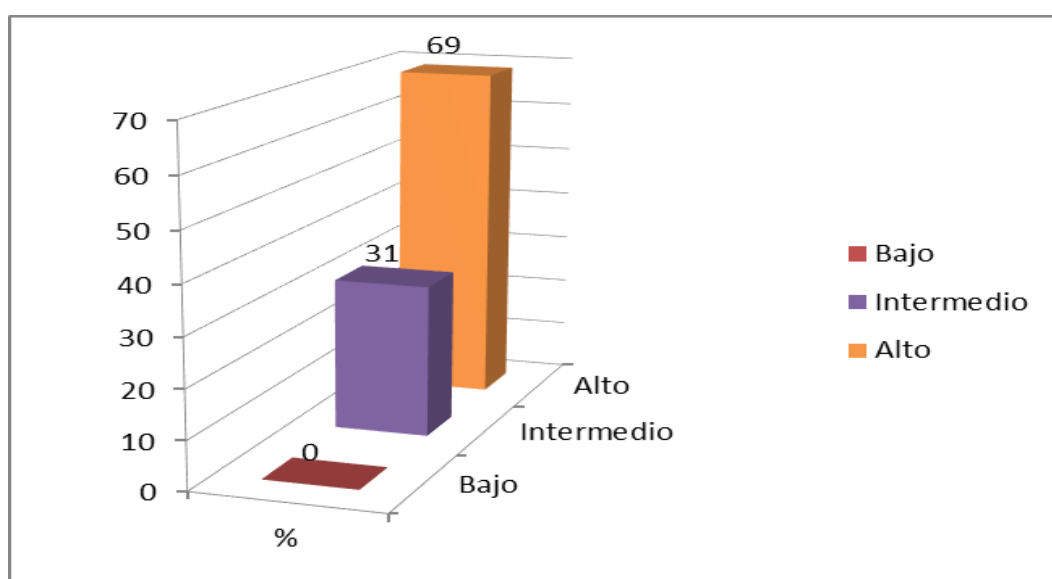


Figura 5. Nivel de liderazgo

Análisis:

La tabla 6 y figura 5 muestra los resultados del liderazgo en el Hospital Regional de Pucallpa, se observa que el 31% de los trabajadores considera que es intermedio, el 69% considera que es de nivel alto.

4.1.2. Resultados de la calidad del servicio

Tabla 7. Resultados del nivel de calidad del servicio

Niveles	Rangos	fi	%
Bajo	[20-47]	5	2
Intermedio	[48-74]	57	21
Alto	[75-100]	213	77
n		275	100

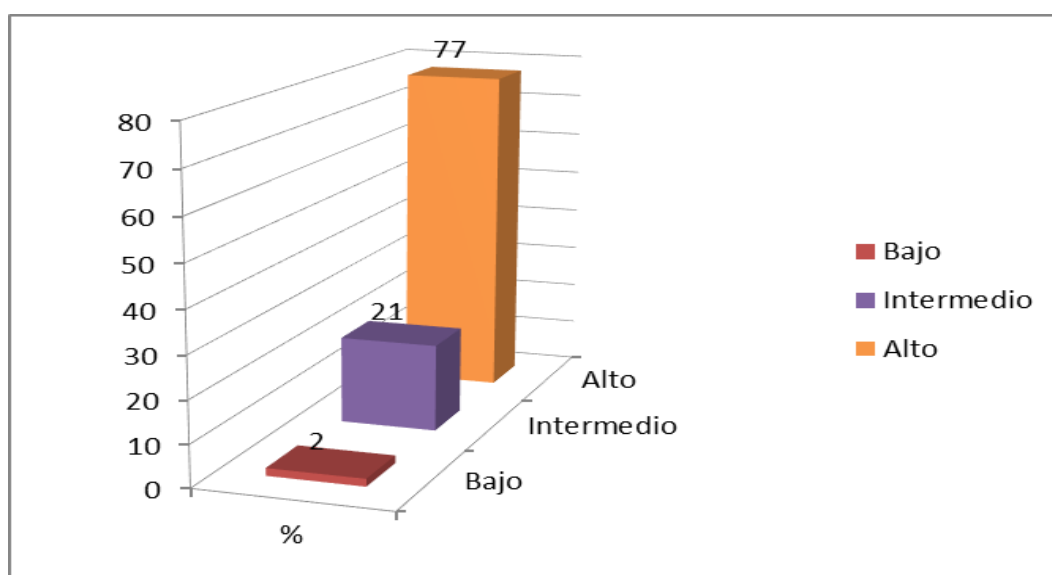


Figura 6. Nivel de calidad del servicio

Análisis:

La tabla 7 y figura 6 muestra los resultados de la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, se observa que el 2% de los usuarios lo considera de nivel bajo, el 21% lo considera de nivel intermedio y el 77% lo considera de nivel alto.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 8. Intensidad de correlación “r” de Pearson

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,01 a -0,24
No existe correlación	0
Correlación positiva muy débil	0,01 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	1

Nivel de significancia estadística:

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

4.2.1. Hipótesis General

El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente.

Tabla 9. Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio

Variable 1: Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	-,020
	Sig. (bilateral)		,750
	N	260	260
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-	1
		,02	
		0	
	Sig. (bilateral)	,75	
		0	
	N	260	275

Fuente: SPSSv25.

En la tabla 9 se muestra una correlación negativa muy débil según la correlación de Pearson - 0,020, y un p-valor de 0,750, mayor a 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis y se afirma que no existe relación directa y significativa entre las variables desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, a menor desempeño, menor será la calidad del servicio.

4.2.2. Hipótesis Específicas

4.2.2.1. Hipótesis Específica 1

La productividad laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente.

Tabla 10. Correlación entre productividad laboral y calidad del servicio

Productividad laboral	Correlación de Pearson	1	-,011
	Sig. (bilateral)		,863
	N	260	260
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,011	1
	Sig. (bilateral)	,863	
	N	260	275

Fuente: SPSSv25.

En la tabla 10 se muestra una correlación negativa muy débil según la correlación de Pearson - 0,011, y un p-valor de 0,863, mayor a 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis y se afirma que no existe relación directa y significativa entre productividad laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, a menor productividad laboral, menor será la calidad del servicio.

4.2.2.2. Hipótesis Específica 2

La eficacia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente.

Tabla 11. Correlación entre eficacia laboral y calidad del servicio

Eficacia Laboral	Correlación de Pearson	1	,033
	Sig. (bilateral)		,599
	N	260	260
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,033	1
	Sig. (bilateral)	,599	
	N	260	275

Fuente: SPSSv25

En la tabla 11 se muestra una correlación positiva débil según la correlación de Pearson 0,033, y un p-valor de 0,599, mayor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis y se afirma que existe relación directa y no significativa entre eficacia laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, a mayor eficacia laboral, mayor será la calidad del servicio.

4.2.2.3. Hipótesis Específica 3

La eficiencia laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente.

Tabla 12. Correlación entre eficiencia laboral y calidad del servicio

Eficiencia laboral	Correlación de Pearson	1	,048
	Sig. (bilateral)		,437
	N	260	260
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,048	1
	Sig. (bilateral)	,437	
	N	260	275

Fuente: SPSSv25.

En la tabla 12, se muestra una correlación positiva débil según la correlación de Pearson 0,048, y un p-valor de 0,437, mayor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis y se afirma que existe relación directa y no significativa entre eficiencia laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, a mayor eficiencia laboral, mayor será la calidad del servicio.

4.2.2.4. Hipótesis Específica 4

El liderazgo y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente.

Tabla 13. Correlación entre liderazgo y calidad del servicio

Liderazgo	Correlación de Pearson	1	-,098
	Sig. (bilateral)		,114
	N	260	260
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,098	1
	Sig. (bilateral)	,114	
	N	260	275

Fuente: SPSSv25.

En la tabla 13, se muestra una correlación negativa muy débil según la correlación de Pearson - 0,098, y un p-valor de 0,114, mayor a 0,05, con lo cual no se acepta la hipótesis y se afirma que no existe relación directa y no significativa entre liderazgo y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, a menor liderazgo, menor será la calidad del servicio.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación, indican que existe una relación negativa muy débil (- 0,020), y no significativa (0,750), entre las variables desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, la productividad, la eficacia, la eficiencia laboral y el liderazgo no generan una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.

Resultado distinto obtuvieron Huaraca y Ore (2016), en su estudio el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015: concluyeron 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 casos.

Los resultados reflejan que el 100% de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, perciben que su desempeño es del nivel alto. Lo que quiere decir que son productivos, eficaces, eficientes, con una alta cuota de liderazgo en el desarrollo de sus funciones. Resultados distintos obtuvo Ubillus (2019) en su investigación sobre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo-2019, concluyendo: del total de 30 trabajadores, 21 de ellos indican que su desempeño es medio debido a que no reciben ninguna recompensas o incentivo al cumplir con las metas establecidas, con respecto a la percepción de su trabajo 21 trabajadores tienen un desempeño medianamente satisfactorio, cual podemos concluir que la dimensión recompensas esperan que sus esfuerzos sean notados y con suerte recompensados, sea de forma monetaria, o a modo de evidenciar su desempeño positivo y productividad.

Los resultados reflejan que el 2% de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo considera a la calidad del servicio

de nivel bajo, el 21% lo considera de nivel intermedio y el 77% lo considera de nivel alto. Lo que quiere decir, para la gran mayoría de usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, ofrece un servicio fiable, con capacidad de respuesta rápida, es seguro y los trabajadores son empáticos. Resultado distinto obtuvo Huarcaya (2015), en su investigación la percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015, concluyendo que: se determinó que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Tienen una percepción de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción Buena.

Los resultados de la investigación indican, que existe una relación negativa muy débil (-0,011), y no significativa (0,863), entre la productividad laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, la efectividad, la motivación personal, y el nivel de producción personal de los trabajadores no genera relación positiva y significativa entre la productividad laboral y la calidad del servicio. Resultado diferente obtuvo Vigo (2018), en su investigación, el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018, concluyendo: existe una correlación positiva considerable entre la dimensión productividad y la variable calidad de servicio según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,700, el cual se interpreta que a mejor productividad laboral mayor será la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Los resultados indica, que existe relación positiva débil (+ 0,033), y no significativa (0,599), entre eficacia laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, el cumplimiento de tareas, el conocimiento del puesto de trabajo y las metas logradas de los trabajadores no garantizan una relación positiva más alta significativa entre la eficacia laboral y la calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo Vargas (2018), investigó el desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la Ugel de Andahuaylas, Apurímac – 2018, concluyendo: Los resultados de coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las confiabilidad de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=758^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

Los resultados indican, que existe una relación positiva débil (0,048), y no significativa (0,437), entre la eficiencia laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, la responsabilidad, el nivel de conocimientos técnicos, el liderazgo y cooperación que practican los trabajadores no genera relaciones positivas más altas y significativas, entre la eficiencia laboral y calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo Ferro (2018), en su investigación el desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas

de Apurímac, enero a junio 2017, concluyendo que: existe un grado correlación directa; positiva moderada; entre el desempeño individual y la calidad del servicio. Donde la evidencia estadística es de 0.474. Asimismo, la significancia es alta porque los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Los resultados indican, que existe una relación negativa muy débil (-0,098), y no significativa (0,114), entre liderazgo y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, la toma de decisiones, el trabajo en equipo y la planificación que practican los trabajadores, no es suficiente para alcanzar relaciones positivas y significativas entre liderazgo y calidad del servicio. Resultado distinto encontró Campos (2018), en su estudio el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Abancay – 2017, concluyó que: Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la Municipalidad Provincial de Abancay, cuyos valores muestran que el coeficiente obtenido es de 0,804 (alta correlación) y $0.000 < 0.05$ ($p < \alpha$) resultando ser significativo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Se ha comprobado que existe una relación negativa muy débil (- 0,020), y no significativa (0,750), entre las variables desempeño laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, la productividad, la eficacia, la eficiencia laboral y el liderazgo no generan una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.
2. Se ha comprobado que el 100% de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, perciben que su desempeño es del nivel alto. Lo que quiere decir que son productivos, eficaces, eficientes, con una alta cuota de liderazgo en el desarrollo de sus funciones.
3. Se ha comprobado que el 2% de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, lo considera a la calidad del servicio de nivel bajo, el 21% lo considera de nivel intermedio y el 77% lo considera de nivel alto. Lo que quiere decir, para la gran mayoría de usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, ofrece un servicio fiable, con capacidad de respuesta rápida, es seguro y los trabajadores son empáticos.

4. Se ha comprobado que existe una relación negativa muy débil (- 0,011), y no significativa (0,863), entre la productividad laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, la efectividad, la motivación personal, y el nivel de producción personal de los trabajadores no genera relación positiva y significativa entre la productividad laboral y la calidad del servicio.
5. Se ha comprobado que existe relación positiva débil (+ 0,033), y no significativa (0,599), entre la eficacia laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, el cumplimiento de tareas, el conocimiento del puesto de trabajo y las metas logradas de los trabajadores no garantizan una relación positiva más alta y significativa entre la eficacia laboral y la calidad del servicio.
6. Se ha comprobado que existe una relación positiva débil (0,048), y no significativa (0,437), entre la eficiencia laboral y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual se interpreta que, la responsabilidad, el nivel de conocimientos técnicos, el liderazgo y cooperación que practican los trabajadores no genera relaciones positivas más altas y significativas, entre la eficiencia laboral y calidad del servicio.
7. Se ha comprobado que existe una relación negativa muy débil (-0,098), y no significativa (0,114), entre liderazgo y calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. Lo cual

se interpreta que, la toma de decisiones, el trabajo en equipo y la planificación que practican los trabajadores, no es suficiente para alcanzar relaciones positivas y significativas entre liderazgo y calidad del servicio. Resultado.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1.** Al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, comunicar los resultados de la investigación a los trabajadores, con el propósito de sensibilizarlos y revertir la relación negativa débil y no significativa de la productividad, de la eficacia, de la eficiencia laboral y el liderazgo con la calidad del servicio.
- 2.** Al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, fortalecer el desempeño de los trabajadores, para consolidar la productividad, la eficacia, la eficiencia laboral y el liderazgo de cada uno de ellos.
- 3.** Al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, desarrollar actividades de motivación a los trabajadores en temas referidos a la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta rápida, seguridad y empatía, con el propósito de revertir el nivel bajo e intermedio de calidad del servicio.
- 4.** Al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, mejorar la efectividad de los trabajadores, motivarlos para incrementar su producción personal, con el propósito de generar una relación positiva y significativa entre la productividad laboral y la calidad del servicio.

5. Al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, concientizar a los trabajadores sobre la importancia del cumplimiento de tareas, del conocimiento del puesto de trabajo y las metas logradas, con el propósito de garantizar una relación positiva más alta y significativa entre la eficacia laboral y la calidad del servicio.
6. Al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, reforzar los deberes de responsabilidad, los conocimientos técnicos, el liderazgo y las acciones de cooperación de los trabajadores, con el propósito de lograr relaciones positivas más altas y significativas, entre la eficiencia laboral y calidad del servicio.
7. Al Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, involucrar en forma permanente a los trabajadores, en la toma de decisiones, en el trabajo en equipo y en las acciones de planificación, con el propósito de alcanzar relaciones positivas y significativas entre liderazgo y calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Management Association. (2019). *Los 14 Puntos sobre Calidad de Edwards Deming*. Recuperado el 05 de agosto de 2020, de <https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html>
- Calvo, J.; Pelegrín, A.; Gil, M. (2017). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Campos, J. (2018). *El liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Abancay - 2017 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo - Perú)*. Recuperado el 05 de Agosto de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31381/campos_aj.pdf?sequence=1
- Castañeda, N.; Ramirez, L. (2019). *Influencia de los Aspectos de la Atención al Cliente en la Calidad de Servicio Comercial de la Empresa EPASA, 2016*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2019, de: http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/678/T037_72121372_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ConceptoDefinicion.De Redacción. (2014). *Definición de Cooperación*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de: <https://conceptoDefinicion.de/cooperacion/>

- ConceptoDefinicion.de. (2019). *Comunicación*. Recuperado el 01 de 08 de 2019, de <https://conceptoDefinicion.de/comunicacion/>
- Contreras, Y.; Roa, M. (2015). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado el 11 de OCTUBRE de 2018, de:
<http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>
- Corrales, A. (29 de 05 de 2019). *Carrera pública para mejores servidores del Estado*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2019, de <https://www.elperuano.pe/noticia-carrera-publica-para-mejores-servidores-del-estado-79996.aspx>
- Cristancho, F. (2016). *7 Características de un colaborador de alto desempeño*. Recuperado el 05 de Agosto de 2020, de <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/>
- Dario, G. (2014). *Investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa*. Recuperado el 11 de octubre de 2018, de <http://bpocentrodecomercio.blogspot.com/2014/10/investigacion-exploratoria-descriptiva.html>
- Definicion.com. (2015). *Definición de responsabilidad*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de <https://www.definicion.co/responsabilidad/>
- El pensante. (2016). *Stephen P. Robbins, concepto de Administración*. Recuperado el 25 de AGOSTO de 2018, de:
<https://educacion.elpensante.com/stephen-p-robbins-concepto-de-administracion/>
- Equipos & Talento. (2019). *El 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2019,

- de: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/02/14/el-46-de-los-empleados-europeos-sienten-que-sus-directivos-no-valoran-su-talento>
- Espino, L. (2015). *La importancia de la credibilidad*. Recuperado el 27 de AGOSTO de 2018, de:
<https://www.letraslibres.com/mexico-espana/politica/la-importancia-la-credibilidad>
- Ferro, B. (2018). *El desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio 2017 (Tesis de pre grado, Universidad Nacional Micaela Bastidas, Perú)*. Recuperado el 25 de agosto de 2019, de http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/579/T_0303.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galindo, M.; Ríos, V. (2015). *Productividad*. Recuperado el 07 de Agosto de 2020, de:
https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gámez, A. (2019). *México, Rey del estrés laboral*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2019, de <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/tu-cartera/mexico-rey-del-estres-laboral>
- Giménez, M. (2016). *Características de la preguntas abiertas y cerradas*. Recuperado el 11 de OCTUBRE de 2018, de:
<https://brainly.lat/tarea/3789386>
- Gonzales, E. (2018). *Calidad de la Atencion*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
- González, L. (06 de 02 de 2015). *Stephen Covey define la efectividad como*. Recuperado el 19 de 09 de 2019, de:

<https://luisxgonzalez.wordpress.com/2015/02/06/stephen-covey-define-la-efectividad-como/>

Gutiérrez, G. (2014). *Teoría de la toma de decisiones*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>

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 11 de AGOSTO de 2019, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1033/TP-UNH.ADMIN.00115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015 (Tesis de pre grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Perú)*. 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%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ISOTools. (2015). *Conceptos fundamentales de la calidad en salud*.

Recuperado el 27 de agosto de 2018, de:

<https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>

- Lagos, V. (2015). *"La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC."*. Recuperado el 24 de agosto de 2018, de:
<http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. Recuperado el 24 de agosto de 2018, de
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martín, J. (2018). *Tener metas te hará mas feliz*. Recuperado el 19 de 09 de 2019, de: <https://www.cerem.pe/blog/tener-metas-te-hara-mas-feliz>
- Nolazco, L. (2017). *El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1645/PGP%2000055%20N77.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Porporatto, M. (2015). *Qué significado de compromiso*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <https://quesignificado.com/compromiso/>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Recuperado el 11 de OCTUBRE de 2018, de:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez, C. (2017). *“La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes la perla del ORIENTE S.A. “ETPOSA” – Huánuco, 2017”*. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de:
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/676/TO47_41711516T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riquelme, M. (2019). *¿Qué es la Planificación?* Recuperado el 01 de 08 de 2019, de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Rivera, R. (2014). *“Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A”*. Recuperado el 24 de agosto de 2018, de:
http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera_Rosa_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf
- Rodríguez, A. (2019). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. Recuperado el 05 de agosto de 2020, de <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Rubio, E. (2015). *El valor de la confianza*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de <https://ined21.com/el-valor-de-la-confianza/>
- Rueda, L. (2014). *Percepciones sobre los estilos de liderazgo y el clima organizacional en los funcionarios del área administrativa de la Fundación del Hospital San Pedro*. Recuperado el 11 de OCTUBRE de 2018, de:
<http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/90136.pdf>
- Sánchez, D. (2015). *Comportamiento del consumidor en la búsqueda de información de precios on-line*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de:
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/670290/sanchez_garce

s_dayana.pdf

Sausa, M. (2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de:

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

Significados. (2017). *Significado de Seguridad*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de <https://www.significados.com/seguridad/>

Significados. (2018). *Significado de Transparencia*. Recuperado el 27 de Agosto de 2018, de <https://www.significados.com/transparencia/>

Soporte de Minitab 18. (2019). *Una comparación de los métodos de correlación de Pearson y Spearman*. Recuperado el 07 de Agosto de 2020, de <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/supporting-topics/correlation-and-covariance/a-comparison-of-the-pearson-and-spearman-correlation-methods/>

Sum, M. (2015). *"Motivación y desempeño laboral"*. Recuperado el 11 de octubre de 2018, de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Ubillus, J. (2019). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo-2019*. Recuperado el 6 de 08 de 2020, de:

<http://200.60.28.26/bitstream/handle/uss/7000/Ubillus%20Agurto%20Jimm%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valdés, C. (2016). *Motivación, concepto y teorías principales*. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

- Vargas, J. (2017). *La enfermedad crónica de las urgencias del Hospital La Paz*. Recuperado el 05 de Agosto de 2018, de:
<https://www.publico.es/sociedad/urgencias-paz-enfermedad-cronica-urgencias-hospital-paz.html>
- Vargas, J. (2018). *Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la Ugel de Andahuaylas, Apurímac – 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2019, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/443/Janeth_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, W.; Vargas, J. (2019). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en el supermercado Mía Market S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019*. Recuperado el 05 de agosto de 2020, de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2834/Wendy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1
- Vergara, N. (2016). *Empecemos por definir: Qué es la empatía*. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de:
<https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/columna-de-nicolas-vergara-sobre-la-empatia/222580>
- Vigo, D. (2018). *El desempeño laboral y la calidad de servicio en la Empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2019, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/642/3/VANESSA%20VIGO%20VIGO.pdf>

Violante, M. (27 de Junio de 2015). *5 características del buen servicio al cliente*.

Recuperado el 08 de Agosto de 2020, de:

<https://www.entrepreneur.com/article/268543>

Yanelys, A. (2014). *Teoría de la evaluación del servicio al cliente*. Recuperado

el 27 de agosto de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>

Zuzama, J. (2014). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis*

de un caso real. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2019”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE1. ¿Cómo se relaciona la productividad laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019? PE2. ¿Cómo se relaciona la eficacia con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019? PE3. ¿Cómo se relaciona la eficiencia laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Conocer cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE1. Precisar cómo se relaciona la productividad laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. OE2. Calificar cómo se relaciona la eficacia con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. OE3. Evaluar cómo se relaciona la eficiencia laboral con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El desempeño laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS HE1. La productividad laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente. HE2. La eficacia y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente. HE3. La eficiencia laboral y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente.</p>	Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Efectividad
					Motivación al personal
					Nivel de producción del personal
				Eficacia	Cumplimiento de tareas
					Conocimiento dentro del puesto de trabajo.
					Metas logradas
			Eficiencia Laboral	Responsabilidad	
				Nivel de conocimientos técnicos	
				Liderazgo y cooperación	
			Liderazgo	Toma de decisiones	
				Trabajo en Equipo	
				Planificación	
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Puntualidad			
		Compromiso			
		Atención Oportuna			
	Capacidad de respuesta	Credibilidad			
		Responsabilidad			
		Comunicación			
					Disposición para resolver los problemas del cliente

PE4. ¿Cómo se relaciona el liderazgo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019?	el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019. OE 4. Determinar cómo se relaciona el liderazgo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019.	Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente. HE4. El liderazgo y la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2019, se relacionan directa y significativamente.		Seguridad	Profesionalidad
					Competencia
					Confianza
					Transparencia
				Empatía	Grado de Comunicación Empresa - Cliente
					Dedicación de tiempo a cada cliente
Cortesía					

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE 1. DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario tiene como único propósito analizar la forma como es su desempeño laboral en el Hospital, de esta manera se pretende dar recomendaciones para mejorar el desempeño de todos los trabajadores. Las preguntas que se presentan muestran 5 opciones de respuesta. Se le agradece su colaboración, marque con una X su respuesta.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El trabajo que realiza contribuye al logro de los objetivos del hospital					
02	El trabajo que realiza cumple con la misión del hospital					
03	El trabajo que realiza satisface tus necesidades personales					
04	El trabajo que realiza se compensa con la remuneración que percibes					
05	El trabajo asignado diariamente lo cumple el mismo día					
06	Las tareas que realiza lo cumple de acuerdo a lo programado					
07	Conoce sus funciones y tareas asignadas					
08	Conoce las normas e instructivos para realizar su trabajo					
09	Conoces las metas a lograr diariamente en el trabajo					
10	La meta propuesta del trabajo es realista y alcanzable					
11	Los recursos del hospital los usa adecuadamente					
12	Se considera un trabajador puntual y evita las faltas					
13	Cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para realizar su trabajo					
14	Considera y apoya a sus compañeros de trabajo sin discriminación alguna					
15	Colabora y mantiene buenas relaciones con los jefes y compañeros de trabajo					
16	Le cuesta tomar decisiones importantes en el trabajo					
17	Propone ideas en reuniones de trabajo					
18	Tus objetivos personales se alinean con los del hospital					
19	Acostumbra a programar el trabajo antes de ejecutarlo					
20	Tienes establecido las prioridades y metas claras de tu trabajo					

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE 2. CALIDAD DEL SERVICIO

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

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Le atendieron en la hora programada					
02	El personal está dispuesto para ayudarle cuando lo necesita					
03	Le atendieron respetando la programación y el orden de llegada					
04	Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
05	El personal ejecuta el servicio bien a la primera vez					
06	El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
07	El personal le comunica cuando termina el servicio					
08	Las personas que trabajan en el hospital son amables con usted					
09	El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas.					
10	El personal le explica con palabras fáciles de entender el resultado del procedimiento que le realiza					
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					
12	El comportamiento del personal del hospital le muestra profesionalismo					
13	El personal del hospital cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su trabajo					
14	El personal del hospital le inspira confianza					
15	El personal del hospital muestra transparencia en sus funciones					
16	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
17	El trato que le dio el personal es excelente					
18	Los trabajadores le brindan atención individualizada					
19	Los trabajadores toman en cuenta sinceramente los intereses de los pacientes					
20	Los trabajadores entienden las necesidades de los pacientes					