



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO AL USUARIO, EN EL HOSPITAL BELÉN
DE TRUJILLO AÑO 2017**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. García Seminario, Rosa Alejandrina

Asesor:

Mg. Urbina Rosas, Claudia Maribel,

Línea de Investigación:

Sistemas Administrativos

Pimentel – Perú

2019

PRESENTACIÓN DE LA APROBACIÓN

**“LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO,
EN EL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO AÑO 2017”**

Aprobación del Informe de Tesis

**Mg. Urbina Rosas Claudia Maribel
Asesor Metodológico**

**Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
Presidente de Jurado de tesis**

**Dr. Mego Nuñez Onesimo
Secretario del Jurado de tesis**

**C.P.C. Hernández Terán Saúl
Vocal de Jurado de tesis**

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a:

A DIOS:

Quien me dio la oportunidad de vivir, por guiarme en el camino de la vida, por estar siempre en mi lado, por ser mi refugio, por su protección, por ilustrarme en la sabiduría del conocimiento, darme fuerza, y ayudarme a protegerme presente ante los problemas.

A Mis Queridos Padres:

LEONARDO y MARIA, quien con todo su amor, sacrificio y apoyo constante me enseñaron a ser persistente en el logro de todos mis objetivos para ser una profesional, gracias infinitamente.

A MIS HERMANOS:

MARIA, FLOR, EVER, SEGUNDO, NANCY y BLANCA, son parte importante de mi vida, porque ellos son y serán siempre mis hijos, que me han dado fuerzas y fortalezas, para seguir luchando en la vida y lograr una etapa más en mi carrera profesional por alcanzar mis metas.

Rosa Alejandrina

AGRADECIMIENTO

Con todo amor y cariño agradezco esta tesis A DIOS por brindarme salud, y ser mi guía espiritual para afrontar los obstáculos en los momentos más difíciles que se presentan en mi vida, enseñándome a valorar cada día más

A; mi asesora, Mg Claudia Maribel Urbina Rosas, por la motivación constante para la culminación de la presente investigación.

Mi agradecimiento a la Ing. Lidia Sánchez Morillas, por su cariño desinteresado, por darme la oportunidad de compartir experiencias, conocimiento, y por su valioso asesoramiento para la culminación de la presente investigación.

A, mis profesores y tutores, por su calidad profesional de sus conocimientos, experiencias que han permitido dar forma a la culminación de la presente investigación para mi nueva carrera profesional en Administración Pública.

Con gratitud y reconocimiento a todos los profesores de la Escuela de Administración Pública de la Universidad del Señor

de Sipán de Chiclayo, Sección Empresarial, por su valiosa contribución en mi formación académica.

Rosa Alejandrina

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.....	20
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	31
1.3.1 Capacitación	31
1.3.2 Desempeño Laboral	37
1.3.2.4 Dimensiones	39
1.3.3. Calidad De Servicio.	42
1.4 Formulación del problema	46
1.4.1 Problema General.....	46
1.4.2. Problemas específicos.....	46
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	47
1.5.1 Justificación Teórica	47
1.5.2 Justificación Práctica.	47
1.5.3 Justificación Metodológica.	47
1.5.4. Justificación Social.....	47
1.6 Hipótesis	48
1.6.1. Hipótesis general (H_1).....	48
1.6.2. Hipótesis nula (H_0)	48
1.7 Objetivos de la Investigación	48
1.7.1 Objetivo General.....	48
1.7.2 Objetivo Especifico	48
CAPÍTULO II. MATERIAL Y METODOLÓGICO	49
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	50

2.1.1 Tipo de investigación: descriptivo correlacional	50
2.1.2 Diseño de la investigación	50
2.2. Población y muestra.....	51
2.3. Variables, Operacionalización:.....	54
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.4.1. Métodos	59
2.4.2 Técnicas	59
2.4.3. Instrumentos	60
2.5. Procedimiento para la recolección de datos.....	60
2.6. Análisis Estadístico E Interpretación de datos	61
2.7. Criterios éticos	62
2.8. Criterios de rigor científico.....	62
CAPÍTULO III. RESULTADOS	63
3.1. Resultados en tablas y gráficos	64
3.2. Resultados respecto la relación de capacitación, desempeño laboral del personal administrativo y la calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo	67
3.3. Discusión de resultados	69
CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
4.1. Conclusiones.....	77
4.2. Recomendaciones	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Capacitación del personal administrativo	64
Tabla 2: Desempeño Laboral del personal administrativo.....	65
Tabla 3: Calidad de Servicio.....	66
Tabla 4: Grado de Correlaciones Capacitación y Calidad	67
Tabla 5: Grado de Correlaciones Desempeño Laboral y Calidad	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de Capacitación personal Administrativo Hospital Belén	64
Gráfico 2: Desempeño Laboral del personal administrativo	65
Gráfico 3: Calidad de Servicio	66
Gráfico 4: Correlaciones Capacitación y Calidad	67
Gráfico 5: Grado de Correlaciones Desempeño Laboral y Calidad	68

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar sobre tres aspectos importantes como es la capacitación, desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo.

Tal es así se utilizó la metodología de tipo descriptiva correlacional cuantitativa realizándose un proceso de estudio en la prueba de hipótesis de la técnica de recolección de datos, a través de una encuesta estructurada compuesta por 20 ítems con escala Likert respecto a capacitación, habiendo también 15 ítems respecto al desempeño laboral, y 29 ítems respecto a la calidad del servicio

Los índices de confiabilidad por el método Alpha Cronbach arrojaron valores de 0,876 para el instrumento aplicado, considerándose como confiable El primer aspecto se procedió analizar la capacitación recibida por el personal administrativo del Hospital Belén, obteniendo un resultado negativo donde el 47.37% respondió que no se ejecuta actividades de capacitación; así como el desempeño laboral respondieron en un 45.34% que es eficaz. Respecto a la calidad de servicio los pacientes en un 53.82% respondieron que es seguro el servicio que reciben. Al correlacionar los datos se aplicó el Rho de Spearman y respecto a capacitación y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.33, y respecto desempeño laboral y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.406, concluyendo que no existe relación entre las variables capacitación, desempeño laboral y calidad de servicio.

PALABRAS CLAVES: Capacitación, desempeño laboral, Calidad del Servicio

ABSTRACT

The objective of this research work is to analyze three important aspects such as training, job performance and the quality of service to the user in the Belen de Trujillo Hospital.

This is how the quantitative correlational descriptive methodology was used, performing a study process in the hypothesis test in the data collection technique, through a structured survey composed of 20 items with a Likert scale regarding training, having also 15 items regarding work performance, and 29 items regarding the quality of service

The reliability indexes by the Alpha Cronbach method yielded values of 0.876 for the applied instrument, considered reliable. The first aspect was to analyze the training received by the administrative staff of the Belén Hospital, obtaining a negative result where 47.37% answered that they did not execute training activities; as well as the work performance they responded in a 45.34% that is effective. Regarding the quality of service, the patients in 53.82% answered that the service they receive is safe. When the data was correlated, Spearman's Rho was applied and, regarding training and quality, a correlation coefficient of -0.33 was obtained, and with respect to work performance and quality, a correlation coefficient of 0.406 was obtained, concluding that there is no relationship between the training variables. , work performance and quality of service

.
.KEYWORDS: Training and Job Performance, Quality of Service.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Internacional

(Hernandez Bucio & Zamudio de la Cruz, 2015) “La capacitación al personal dentro de la empresa es con la finalidad que realice su trabajo con habilidad y entusiasmo, además de disminuir el gasto de material o de horas que tardaría en realizar de forma eficiente su trabajo y si se encuentra capacitado realizará las actividades con mayor facilidad, creando mayor productividad “

La capacitación de los recursos humanos dentro de la compañía es con la finalidad que se establezca un compromiso con habilidad y entusiasmo, en realizar eficientemente su trabajo, actualmente si se encuentra altamente capacitado cumplirá sus actividades con mayor habilidad, creando mayor producción

(Jiménez Alvarado, González Cano, Mendoza Austria, & Villegas González, S/N), “En México, determina que la rotación de personal ,falta de capacitación y preparación son algunos de los factores de longevidad de las pequeñas y Medianas Empresas Del País, la capacitación no se ha considerado como un factor de desarrollo que apruebe a las empresas dentro de su plan estratégico, y recomiendan la necesidad que, a través de programas de capacitación, las empresas puedan facilitar a su personal herramientas que lo hagan competitivos y por ende a la organización en la que trabajan” .

México, reflexiona que la capacitación no se está considerado dentro de su plan estratégico, por lo tanto, crean conveniente la capacitación, a su personal lo

cual es una herramienta para mejora y ser competitivos en las organizaciones en la que trabajan.

(Perea, 2002) “La calidad de servicio de salud, parte del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales. El desempeño profesional es comportamiento real en los propios servicios de salud como en las relaciones interpersonales, conducta social y motivación personal “.

La eficiencia de los recursos humanos en los servicios de salud, parte del nivel del desempeño y cumplimiento de sus ocupaciones. El trabajo competitivo es el procedimiento de los recursos humanos, que la administración general percibe su habilidad y motivo del individuo.

(Espectador, 2015) “En Colombia el desempeño laboral es poco motivada y valorada negativamente por los ciudadanos es parte de la realidad que se vive en algunas entidades del Estado, lo cual obliga a pensar en la implementación de una política pública que facilite la gestión estratégica del talento humano, con el fin de tener trabajadores efectivos, calificados, orientados al servicio, motivados y satisfechos”.

El trabajo en Colombia es juzgada y denegadamente por los habitantes parte de la situación que viven, lo cual exige a los gobernantes tener capacidad y conocimientos en las políticas públicas con una misión valiosa en capacidad humanitaria, y elegir recursos humanos, competentes, encaminados a la producción.

(Ramirez Martinez, Priego Hernandez, & Armenta Ramirez, 2016) “Determina que la Calidad en el servicio de las clínicas y hospitales refleja en la eficiencia del servicio del personal, los analistas tienen series limitaciones, principalmente son los recursos financieros que cuentan para dicha investigación y la decisión de los administradores de las instituciones públicas a ser entrevistados por temor a las altas jerarquías “

Manifiesta que la eficiencia de calidad del servicio irradia del personal a los usuarios, al analizar los recursos financieros tienen series limitaciones, por parte de los administradores de las instituciones publica al ser entrevistados por falta de desconfianza a los funcionarios

(Martínez, 2016) “En cuba la calidad de la prestación de servicios en salud, parte del nivel de capacidad y ocupación de sus personales en el desempeño de sus ocupaciones profesionales y solidarios, lo cual establece actualmente una indiscutible lucha hacia el Sistema Nacional de Salud y para la sociedad cubana”.

En Cuba la capacidad de los trabajadores en salud, parte del nivel de conocimientos en el trabajo y la experiencia laboral en el compromiso de sus tareas competitivas y responsables, que al presente crean una discusión hacia el Sistema Nacional de Salud y para la sociedad cubana.

Nacional

(Rogers, 2017), “Define que la transparencia, proactividad y profesionalismo de los departamentos de recursos humanos son vitales, hoy para la competitividad de las empresas es la capacitación, que debe ser más prioritario entre los profesionales, capacitándose constantemente y estar actualizado en los puestos de trabajo que se desempeña”.

Precisa que el recurso humano debe estar proactivamente capacitado y así responder con eficiencia en el progreso de actividades cuando toma un cargo en su puesto de trabajo, asumiendo con más agilidad y compromiso en su producción como trabajador de la institución.

(Rios z., 2013) “las consecuencias en la capacitación hay que tener en cuenta que el personal que se encuentra capacitado opta por ir a las industrias privadas, que es la que mejor pagan. En el Sector publico la calidad del servicio de salud es deficiente lo cual es conocido por todos los peruanos”.

Los recursos humanos capacitados lo prefieren en empresas privadas, por sus competencias y los salarios son mejores, en cambio en las Instituciones del estado la capacidad del recurso humano se desarrolla de acuerdo con sus conocimientos en su puesto de trabajo.

(Diaz Ledesma, Gutierrez Crespo, & Amancio Castro, 2017), “Determina que el ausentismo se relaciona con el desempeño laboral, en profesionales de enfermería de las áreas críticas, por lo cual se requiere dar una buena

atención armónica, con el único fin fundamental de avalar la disposición del cuidado que se ofrece en las instituciones de salud”.

Considera que, el ausentismo afecta en el trabajo competitivo, en expertos de hospitales de las áreas críticas, por lo cual se solicita facilitar una atención integral, con el fin de acreditar la habilidad de cuidado que se brinda en los establecimientos de salud.

(Zafra Tanaka, Villa santiago, & Espinoza Veramendi, 2015) ” El problema que generó mayor insatisfacción fue falta de rapidez en la atención de farmacia. Diversos aspectos deben ser tomados en cuenta, como el hecho de que la cantidad de pacientes sobrepasa la capacidad de atención del personal. Además, se generan demoras al prescribir medicamentos que no se encuentran disponibles, ya que hay que cambiar la receta. Se plantea como solución actualizar el registro de medicamentos disponibles y compartir esta información con el personal médico. Nuevas evaluaciones deberán ser realizadas para evaluar el impacto de las soluciones planteadas.”

Describe, que por la mayor demanda de pacientes no son atendidos de inmediato por la falta de ligereza en la atención de entrega de medicamentos del servicio de farmacia, se crean atrasos al determinar medicamentos que no se localizan disponibles, para entregar y/o hay que cambiar la receta.

(Loli P.E., Carpio G, Vergara V., Cuba B, & Morales S., 2013) “Determina la reacción ante el trabajo emocional obtiene ser perjudicial para la persona que

la tiene, perturbando su vida propia y haciendo desagradable e indiferente la vida de trabajo; experiencia que puede ser transportada al cliente, contaminando la aptitud en el momento de la realidad; es manifestar, un empleado hostil, indiferente y sin interés por su trabajo transferirá esas emociones al cliente y establecerá un sentimiento negativo de él y de la institución”.

Los problemas personales llevados al trabajo son delicados, siendo estos dañino porque dificultan la interrupción de su conducta privada y creando rigurosa existencia en el trabajo; que puedan ser trasladada al usuario su malestar negativo del él y de la Entidad.

Local

(Angeles & Bacigalupo, 2012) “manifiesta que, en Perú, las instituciones públicas y privadas en salud solicitan contar con personas con capacidades que reconozcan sus objetivos institucionales. Es distinguido tanto en la pérdida como las limitadas situaciones de trabajo de los expertos que laboran en el sector. El Ministerio de Salud asume mucho interés en averiguaciones que comparen los temas como concluyentes en el trabajo y el problema financiero de la migración interna y externamente de expertos de la salud”

Las instituciones estatales y privadas prefieren contar con personal expertos de acuerdo sus necesidades y objetivos institucionales. Tal es así que las limitadas circunstancias de los expertos que laboran en Salud asumen mucho interés en investigaciones que confronten los temas que influyen en la responsabilidad y en la complicación económica.

(Araujo, 2017). “Por falta de capacitación no se presentan informes de fiscalización. Por no conocer normas, reglamento interno que amparen a Regidoras de Ayacucho, lo cual conlleva que las mujeres no tengan mucho éxito en política y sean relegadas por la figura masculina”.

Define que por falta de adiestramiento se muestran imperfectos de investigación., por desconocimiento de normas, reglamento interno que puedan liderar las Funcionarias Ayacuchanas, teniendo un atraso el sexo femenino y no poder asumir con éxito la política llevan do esto a no ser elegidas y sean remplazada por sexo machista.

(Verenisse Peña, 2017) “En Ayacucho la mayor parte de regidoras no presenta informes de fiscalización ni iniciativas legislativas debido a que desconocen las normativas. Hay mucho desconocimiento de las normativas, como regidoras que muchas mujeres prefieren abstenerse de participar en estos espacios por temor”

Es cierto en pueblos o distritos los representantes como regidores de autoridad, que se encuentran alejados fuera de la ciudad no están debidamente capacitados, teniendo dificultad en informaciones, exposiciones de inspección de su pueblo por desconocimiento de las normas y directivas una causal e abstenerse de intervenir en grupos de asambleas.

Con respecto a Nivel Local, el personal en las instituciones públicas a nivel Libertena, sin preparación correcta, van a necesitar habilidades para facilitar eficacia y calidad de servicio a los usuarios, clientes y/o a sus proveedores, y

al contar con un buen aprendizaje todos nosotros asumiríamos una experiencia agradable.

En la actualidad el personal administrativo de diferentes áreas, que trabajan en el Hospital Belén de Trujillo, tiene que resistir grandes desafíos en lo que involucra su desempeño laboral relacionados con los nuevos procesos de cambios que está enfocada en metodologías obsoletas, los resultados de capacitación son mínimas para el personal administrativos, que para ser capacitado se necesita de presupuesto, lo cual es una inversión para obtener una calidad en recursos humanos la misma que es limitante que muchas veces es recortadas dicho presupuesto para priorizar otras actividades de la institución.

Mencionado en párrafos anteriores la capacitación es una necesidad permanente para un mejor desempeño laboral tanto en personal profesional y no profesionales que laboran en los servicios de salud, principalmente al personal que tiene a su cargo la función delicada de atender directamente a personas delicadas de salud como también es de importancia la capacitación al personal que realiza labores administrativas siendo necesarias para el desarrollo de actividades asistenciales (atención en ventanillas) Producto de ello existen muchas quejas de parte del usuario respecto a la atención de las diferentes ventanillas y oficinas de atención al usuario, donde no hay una buena orientación para realizar los trámites para ser atendidos, resultando a oficinas o ventanillas que no corresponden el usuario. También se observa el beneficio u obtener privilegios o favorecerse por el cargo que tiene en la

permanencia por muchos años, que con lleva a vicios laborales como familiarizarse con los usuarios externos entre otros, generándose una mala calidad de servicio.

1.2 Trabajos Previos

A nivel Internacional

(Amado, 2014) “Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas ““expresan que la edad del empleado y la antigüedad no tuvieron dominio en el trabajo, a mayor nivel de formación mayor era el desempeño profesional, dichos resultados obtenidos servirán para mejoras de su capacidad, habilidad y actitudes en la Institución”.

La capacitación es una herramienta clave para el desarrollo de las actividades del personal, que labora en la institución, respondiendo alcanzar un nivel competitivo que servirán para el futuro perfeccionar sus actitudes y proyectar potencias de crecimiento al recurso humano.

(Cobos Reyna, 2015) “Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la Calidad de Servicios Público del Mercado Honorio de la Cruz del Parroquia José Luis Tamayo Cantón Salinas” “concluye la planificación es una herramienta en la ejecución de los procedimientos administrativos para fortalecimiento de las actividades del Mercado ,Así mismo las funciones y responsabilidad están establecidas en los manuales de procedimientos que permiten la correcta ejecución de las acciones de los funcionarios y

empleados del Mercado, debe existir el liderazgo de la Dirección Institucional para la motivación de los involucrados”

La planificación son programaciones para mejorar las actividades de la Empresa, Igualmente los compromisos están en los manuales de procedimientos que certifican correctamente las actividades de los empleados del Mercado, y la motivación de los involucrados debe ser de la Dirección.

(Moreira Ortega , 2013) “Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristina Latino Americana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de servicio, propuesta de un módulo Practico” “concluye que el personal de la institución no cuenta con experiencia para brindar un servicio al cliente, por ello deben ser capacitados para brindar mejor servicio de calidad en la atención al usuario. Y la importancia que tiene el recurso humano de ser permanentemente capacitado. Para brindar una mejor calidad de servicio.”

Determino que el personal al no estar capacitado la atención no es con excelencia y por ello es importante la capacitación permanentemente para un mejor servicio de calidad en atención al usuario siendo una visión de mejora para la institución.

(Chang Figueroa, 2014) “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos ““manifiesta que carece de lineamientos que conduzcan aptitud y actitud de los colaboradores, no cuentan con una buena infraestructura para que el usuario sea atendido,

implicando pues un desconocimiento total en y atención al cliente por parte del recurso humano lo cual justifica que existe debilidades en la atención.”

Necesitan crear lineamientos para un buen manejo en la gestión de los colaboradores, a la vez no es satisfactoriamente atendido el usuario por presentar debilidades en infraestructura frente a ello da una mala imagen institucional como también a los responsables de la institución

(Abad Acosta & Pincay Díaz, 2014) “Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para Propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una Empresa de Seguros en Guayaquil“, “identifica que existe deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional emitidas por falta de presupuesto, se identificó mayores inconvenientes en los departamentos que tienen contacto con los clientes, debido a la pésima lentitud en el desarrollan sus funciones, a pesar de que la empresa invierte en capacitación. Otro error de la empresa es no aplicar métodos de evaluación a su personal que permita comprobar el desempeño con el que desarrollan sus funciones, lo que genera en los empleados una percepción de bienestar por lo que no buscan la mejora constante.”

Determina por falta de presupuesto existe deficiencias en la calidad de servicio y cultura organizacional también en departamentos que tienen contacto con clientes que existe lentitud en el la atención, esta deficiencia es por falta de control y evaluación a su personal.

A nivel Nacional

(Luque Mamani, 2015), “Determina la relación entre el proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano, es, capacitar a su personal que por ello mejorara la calidad de servicio al usuario demostrando una buena imagen frente al mercado, como también fortalecer las relaciones interpersonales del usuario y el personal.”

Evalúa que el personal que labora en la empresa de transporte urbano al público será capacitado para ser perfeccionado en la calidad y la eficacia de servicio que será favorecido al usuario quedando satisfecho de la atención que brindará la institución.

(Ocampos Guerrero & Valencia Concha, 2017) “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Es Salud -Tumbes .2016” “ llega a una conclusión de comprobar que la existencia tiene una relación inmediata de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio que es moderada desde la perspectiva de los trabajadores, como también tiene mayor correlación en la planeación de Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio, igualmente con la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario es moderada, su identificación principal es el control de Gestión Administrativa tuvo una correlación baja con la Calidad del Servicio”.

Al respecto los autores indica que la Gestión Administrativa, Planeación, Organización es moderada a la calidad de Servicio al Usuario, desde la

perspectiva del trabajador tiene una visión que es bajo en Control de Gestión Administrativa con Calidad del Servicio.

(Casa Carrasco, 2015) “Gestión Por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo -2015 ” “ expresa que no existe relación significativa entre proceso de selección de personal y desempeño laboral del personal administrativo, así mismo precisa que hay enlace entre la capacitación y desarrollo con desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo de igual modo comprueban que existe relación de Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del personal administrativo.”

Es decir, el menor nivel del personal administrativo en el desempeño laboral es causa de no existir elecciones del personal administrativo, desarrollándose sus labores de acuerdo con sus capacidades y respecto a la Gestión por Competencias hay concordancia con el desempeño laboral.

(Choque Galindo, 2015) “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Sede Central Del Gobierno Regional De Moquegua” “determina que existe una relación directa de un clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo debido a la libertad de realización de tareas, también premian y agradecen cuando es mayor es su desempeño laboral de la sede central”

Es decir, existe una relación directa de un clima organizacional y el desempeño laboral, debido a la eficiencia de tareas productiva, debido a estas habilidades la institución motiva con agradecimientos y premios por el desempeño laboral a su personal.

(Estela Chavez & Puyo Huayunga, 2017) “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto”, determinan bajo entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en la empresa constructora de igual modo tiene correlación baja”

Determina mejora leve, tendrá un impacto mayor en la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas, aunque haya una mejora leve, tendrá un impacto mayor en las decisiones que tomarán los colaboradores del área administrativa en las empresas; el clima organizacional no está ligado directamente a la dimensión conocimiento puesto que tiene una relación baja.

A nivel Local

(Aguilar Zapana & Marlo León, 2015) “**Plan** de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque” concluye que necesitan capacitación, existe un manual de funciones de acuerdo con el perfil de puestos de trabajo, a la vez observan los mismos trabajadores que no brindan una información adecuada al tema y según las encuestas hechas a los trabajadores manifiestan que desconocen un plan de capacitación del Hospital.”

Si existe un manual de funciones de acuerdo con el perfil del trabajador, deben estar ubicados en el puesto que les corresponden para un mejor desempeño laboral. Como también deben monitorear cuando se lleve a cabo un taller y/u Plan de Capacitación a los Trabajadores para bien de la Institución.

(Aguirre Landa , 2015) “ Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Picucha, Andahuaylas 2015” “determina que existe relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad, de manera entendible según indicador que del 0.591 que tiene una correlación positiva moderada y de igual modo existe relación de competencias personales y satisfacción de los usuarios, medido por el indicador que hay una correlación positiva moderada en la Municipalidad Distrital de Pacucha”.

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario asumen que tiene una correlación positiva moderada y de igual modo el trato de competencias personales y la conformidad de los usuarios hay una correlación positiva moderada en la Municipalidad Distrital de Pacucha.

(Reynaga utani, 2015), “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” “concluye en sus análisis que la motivación es positiva moderada en relación al desempeño laboral que es directamente del personal en el desarrollo de sus actividades que cumple diariamente en la institución. También en su formación del

desarrollo profesional y en el ambiente de trabajo obtuvo como resultado una correlación positiva baja.”

Según análisis manifiesta que Motivación es positivamente moderada con la variable del Desempeño Laboral siendo directamente con el desarrollo de sus actividades que cumple diariamente en la institución. Igualmente, en su formación del progreso competitivo.

(Quispe Gutierrez, 2014) “Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cahicadánooo” “de acuerdo a sus resultados concluye que existe favoritismo en los procesos de selección del personal, generando mala calidad de servicio al público en cuanto a su primera variable, de la misma manera es negativo en su segunda variable, lo cual refleja esto deficiencias en la Administración”

Se analiza sus conclusiones que existe privilegio en las técnicas de selección de procesos del personal por parte de la Administración, demostrando así una pésima calidad de atención al público, debido al bajo nivel de capacitación de los recursos humanos, demostrando al público ineficiencia en la calidad d servicio de la Institución.

(Osorio Torres & Zaravia Solano, 2016)“Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Gobierno Regional de Huancavelica -2016” “concluye conducir adecuadamente la gestión de talento humano para tener una buena calidad de servicio el mismo que nos dará buena imagen a nivel gerencia y región. y se recomienda hacer extensivo con la implementación del

manual para mejorar la atención a la ciudad en las entidades pública de la administración pública”

Finalizan en dirigir adecuadamente la administración de Recursos Humanos para asumir una buena aptitud de prestación de servicios el mismo que nos proporcionará una buena imagen a nivel gerencia y región, y se exhorta hacer extenso con la implementación del manual para beneficiar y continuar con la atención con eficacia en las instituciones pública de la gerencia gubernamental.

(Martell & Sanchez, 2013) “Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo” “declara que la implementación de un plan de adiestramiento a sus colaboradores perfeccionara su desarrollo propio de cada trabajador y la atención del cliente quedando satisfechos por la calidad brindada.”

Declara que la ejecución de un plan de aprendizaje a sus colaboradores mejorara su perfeccionamiento personal financiero de cada trabajador, y la amabilidad, esmero que brindara una satisfacción al cliente por la calidad, la eficiencia que le dedica en la atención.

(Sanchez Meza, 2014), “ Capacitación en Habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "El restaurant Mar Picante" de la ciudad de Trujillo” “concluye que la capacitación no solo impacta en el ámbito económico al mejorar la satisfacción del cliente con las habilidades de los trabajadores y con la empresa, sino que También tienen impacto en el

desarrollo de cada trabajador quienes notan la capacidad para ejecutar su trabajo y de resolver diversos problema que se relacionen con los clientes”.

De lo expresado la capacitación es un éxito de los trabajadores en sus habilidades y con la institución en brindar una calidad de servicio a sus clientes quedando satisfechos por la atención brindada y a la vez solucionar inconveniente que afecten a los clientes.

(Cueva Hernandez & Hernandez Colina, 2015), "Aplicación de un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del ovalo Mochica, Trujillo 2015”” lo cual concluye que al ser capacitados sus trabajadores incrementarán sus habilidades serán comunicativos, serán más responsables, positivos y por todo ello a incrementar las ventas del centro comercial Elektra.

Especifica que la capacitación a sus trabajadores mejorase el desempeño laboral, siendo más, competitivos que aumentarán en el desarrollo de sus cualidades que serán expresivos más comprometidos, eficientes con el cliente conquistando en crecer las ventas del centro comercial Elektra.

(Chigne Bazan , 2015) “Programa De Capacitación, Para Mejorar La Calidad De Servicio En La Empresa De Transportes Emtrafesa S.A.C. - Agencia Trujillo” “Determina que hay mal desempeño laboral de colaboradores operativos de la empresa por falta de conocimientos, debido a ello realizaran una capacitación a su personal que ayudaran a solucionar problemas que

mejorar sus habilidades de comunicación en sus puestos de trabajo para con los usuarios”.

Relata que los colaboradores de la empresa su atención a los usuarios es de baja calidad por falta de conocimientos en la atención al usuario dando una mala imagen a la institución, para corregir dicho problema optan capacitar a su personal por igualdad.

(Liza Soriano de Silva & Ascoy Siancas, 2016)” Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016,”” se concluye que se logró determinar que la calidad de servicio que impacta positivamente en la satisfacción del cliente y en lo general de las tres agencias presentan niveles elevados de insatisfacción, de Mayorista Vallejo, Trujillo y Trujillo Matriz, evalúan la calidad de espera que existe una brecha entre lo esperado y lo recibido por parte del cliente “

En la Entidad Bancaria impacta la calidad de servicio en la satisfacción del cliente y en lo general de las tres agencias muestran insatisfacción, de calidad de espera que existe una brecha entre lo esperado y lo recibido por parte del cliente Mayorista Vallejo, Trujillo y Trujillo Matriz

Para la presente investigación se ha revisado estudios elaborados a nivel Internacional, nacional, regional y local, algunos estudios aproximados al tema de “Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Calidad Del Servicio al Usuario, en el Hospital Belén de Trujillo Año 2017”.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

En este capítulo se presenta un análisis de literatura de los autores que opinan sobre temas de capacidad y desempeño laboral lo cual pertenecen estas dos variables al área laboral tanta de la variable capacitación y desempeño laboral. Así mismo la variable calidad de servicio.

1.3.1 Capacitación

(Sileceo Aguilar, 2004) “Los desafíos en el siglo XXI, en lo humanitario y en lo técnico, presionan a las instituciones estatales y particulares a tener un nuevo estudio práctico relacionado a la ocupación de formación y progreso del recurso humano. El aprendizaje es una herramienta que ilustra y especifica constantemente, y ubica en coyuntura de aptitud y talento humano igualmente que la incapacidad del personal no podrá excluir en métodos autoritarios, pero si disminuir persuasivamente el avance del talento humano en sus diferentes expresiones que accede una modernización habitual de ilustraciones”.

La experiencia es un instrumento que ilustra y define permanentemente, y adapta la capacidad del talento humano asimismo que la inexperiencia del personal no logrará reservar técnicas en el avance que permite una progreso tradicional de culturas.

“En aquel tiempo podemos decir que la sabiduría era un componente fundamental para dar apoyo de cualidades y ejecutar una expresión normal que proporcione la noticia entre directivos, empleados y trabajadores. Con respecto a las actividades que directamente relacionadas con el **compromiso** diario, pueden ser comprendidas en figura sistemática y

transformadas en un entrenamiento permanente, en este caso la ayuda de los profesores del centro de aprendizaje es clave, pero es más importante aún el compromiso que el jefe debe ser líder en materia de la capacitación y el desarrollo del enteramiento de su personal”

.

Manifiesta que el aprendizaje es el instrumento que guía, que se desarrolla constantemente a cualquier persona. Como también es un elemento principal que sirven para montar un lenguaje común que facilite la comunicación entre personas.

(Billikopf Encima, 209) “Manifiesta que el aprendizaje en la producción del personal en la labor agrícola es el entrenamiento práctico, por lo general, más eficaz que el teórico. Hay una gran diferencia entre la explicación de una tarea y trasmisión de conocimientos prácticos. El trabajo de entrenador personal y de mentor son herramientas importantes que pueden ser usadas en una empresa, tanto formal como informalmente, para ayudarles a los individuos a lograr todo su potencial”.

Capacitar es complementar la educación académica del empleado o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad. Otras teorías manifiestan, que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Como cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos se entra al campo del adiestramiento, el conjunto capacitación y adiestramiento se conoce con el nombre de entrenamiento en el trabajo.

(Balesom E, Septiembre 2016) “La actividad de capacitación no puede limitarse a una tarea pedagógica de instalación o extinción de hábitos, debe proyectarse a una tarea de mediación institucional relacionada con la creación-extinción de contextos organizativos que favorecen o inhiben ciertas formas de conducta. También nos dice que es Identificar capacidades y recursos de la organización.: Diferencia entre recursos y capacidades. Recurso como factores que constituyen potenciales servicios capaces de generar valor, no tienen significado en sí mismos, evaluados en relación a la posibilidad de obtener ganancias. Capacidad como lo que la empresa puede hacer con esos recursos; las prácticas, procesos, sistemas y formas de relación”

Manifiesta que la capacitación se debe de hacer replicas a los trabajadores en general de la empresa.

(Costa Bauer & Aguinaga Recuenco, 1998) “La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integración el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización”

Es decir que las oficinas encargadas en capacitar a los trabajadores sean las responsables en que todos los trabajadores tengan la oportunidad en desempeñarse, de acuerdo con las funciones que realicen en la entidad para una buena gestión empresarial

1.3.1.1. Importancia de Capacitación

(Xie Qian, Zhou Li, & Yizhou Zhou, 2006) “dice que la capacitación es una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación.

La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente. Esta debe desarrollarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes de la organización. En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la sabiduría de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos.”

Quiere decir que la importancia de capacitación que se da a los trabajadores de la empresa es para contar con personal capacitado eficiente para el desarrollo de sus actividades.

1.3.1.2. Métodos para evaluar la capacitación

(Ibañez Machicao, 2003), determina varias razones para evaluar al personal;

- La evaluación ofrece información con la cual pueden tomarse decisiones de promoción y remuneración.
- La evaluación ofrece una oportunidad para que el supervisor y su subordinado coordinen y revisen el comportamiento de ese relacionado con el trabajo que ejecuta.

- La mayoría de las personas necesitan y desean retroalimentación con respecto a su desempeño.
- Permite que ambos, jefe-Subordinado, desarrollen un plan para corregir cualquier diferencia que la evaluación haya descubierto y les permite reforzar las cosas que el subordinado hace correctamente.
- La evaluación puede y debe ser parte de un proceso de planeación de desarrollo del trabajador en la empresa, pues ofrece una buena oportunidad para revisar los planes de personal a la luz de sus potencialidades.

Las evaluaciones es un indicador que anuncia y ofrece información de los trabajadores de la empresa y de acuerdo a sus conocimientos se reubique en las oficinas donde ellos deberían desarrollarse en confianza a su formación.

(Mariategui, S/A), determina las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo las capacitaciones ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación más comunes que son la siguiente:

- a. Capacitación en el puesto, contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real.
- b. Transferencia de lo aprendido retroalimentación, en relación a la transferencia a mayor concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto corresponde mayor velocidad en el proceso de denominar el puesto y tareas que conlleva; y en la retroalimentación proporciona a las personas que aprendan información sobre su progreso

contando con retroalimentación los apéndices bien motivados puedan ajustar su conducta y pueda lograr la curva del aprendizaje lo más rápido posible

- c. Evaluación del desempeño, se lleva a cabo generalmente a partir de un sistema formal de evaluación basado a informaciones respecto a los empleados y a su desempeño a los cargos.

Concreto que la capacitación puede ser ventajosa cuando están capacitados de acuerdo al trabajo que realizan es una mejora continua en la empresa

1.3.1.3. Dimensiones

(Costa Bauer & Aguinaga Recuenco , 1998) Minsa ha considerado 4 ejes en las dimensiones de acuerdo con los procesos técnicos de la institución pública que se detalla a continuación;

1. **La planificación** general de la capacitación en una institución implica: i) seleccionar las acciones de capacitación más apropiadas para atender cada necesidad; ii) evaluar el conjunto de las propuestas de capacitación y seleccionar aquellas que serán incluidas en el Plan General de capacitación; y, iii) elaborar el Plan y el Presupuesto General de Capacitación.
2. **Ejecución**, Por lo general, las propuestas de capacitación elaboradas por los supervisores, con el apoyo del encargado de capacitación, superan los recursos disponibles para ejecutarlas, en términos de dinero y tiempo. Frente a esto, la dirección de la institución (o un comité de alto nivel) debe evaluar y jerarquizar dichas propuestas, a fin de seleccionar

aquellas que presentan la mejor relación entre el costo, por una parte, y la pertinencia de la capacitación propuesta, en relación con los objetivos de la organización, por otra.

3. **Verificación**, Monitorear y supervisar la ejecución de las acciones de capacitación, qué se haga.
4. **Control**, es controlar la ejecución del plan y el presupuesto general de capacitación, llevar un registro de los participantes en las acciones de capacitación e informar al departamento de personal para fines de licencias, remuneraciones expedientes.

1.3.1.4. Factores que Influyen

(Rey, 2016) Según autor dice que hay 5 factores que afectan la capacitación hace que la necesidad de capacitación y desarrollo sea aún mayor. Menos personas, desempeñan más trabajo en un nivel más complejo por consecuencia del crecimiento del negocio y el recorte de personal, especialmente de niveles medios que a menudo son aquellos que guiaban o capacitaban al resto. La cadena tradicional de mando, ya pasó de moda en las empresas modernas.

1.3.2 Desempeño Laboral

1.3.2.1 Concepto

(Chacin, 2007) “Determina que el desempeño laboral es una actividad del recurso humano que trabaja dentro de las Instituciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su conducta

con sus logros, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento”.

Se considera que el desempeño laboral es la ocupación Laboral y el desplazamiento del recurso humano que precisara sus capacidades para producir y elaborar el trabajo y atender con mejor calidad.

1.3.2.2 Importancia de desempeño laboral

(Sánchez Juárez, 2007) ” Manifiesta que el desempeño laboral es una herramienta para el desarrollo integral del trabajador en las Instituciones públicas es el logro de los objetivos y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional siendo una tarea principal de todo directivo consiste en conseguir que sus colaboradores o empleados incrementen la productividad y calidad del trabajo al máximo ,para el cual es necesario dar un trato justo al empleado ,motivar a la gente que sientan la pasión por el trabajo y la voluntad de cada uno para hacerlo lo mejor posible, que el empleado desarrolle al máximo su desempeño laboral”

Refrendo que es importante el Desempeño Laboral porque aumenta la productividad y el empleador debe capacitarlo o felicitarlo de las funciones que realizan en la empresa

1.3.2.3 Métodos para evaluar Desempeño

(Perez Montejo , 2009) “Analiza que los métodos de evaluación son directamente relacionados con el puesto de trabajo y ser prácticos y

confiables, La Evaluación puede ser hecha por parte de los superiores, es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento. Puede ser de autoevaluación, la cual es la evaluación en la que el empleado hace un estudio de su desempeño en la organización. Los empleados que participan en este proceso de evaluación, puede que tengan una mayor dedicación y se comprometan más con los objetivos. O puede ser evaluación por parte de los iguales, este tipo de evaluación es la que se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele ser un predictor útil del rendimiento. O también la evaluación por parte de los subordinados, es la que realizan los empleados a sus jefes, ésta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados. Y por último la evaluación por parte de los clientes, es la evaluación que realizan los clientes al titular del puesto. Resulta adecuada en diversos contextos”

La evaluación se realiza por orden jerárquico y/o ente superior sobre su desempeño laboral del colaborador lo cual cumple una actividad y dedicación que se encuentra contratado con la Institución que de acuerdo con el calificativo será renovado o anulado su contrato...

1.3.2.4 Dimensiones

Las dimensiones para considerar para su evaluación tenemos:

1. Productividad laboral

(Mercader Uguina, 2008),”explica que la productividad puede definirse simplemente como la relacion entre la cantidad de recursos portados y la cantidad producida de recursos aportados y la cantidad producida de bienes

y servicios ,A demas es posible distinguir la de cada uno de los factores empleados en la produccion y especificzmente del factor trabajo o capital humano .Asi con caracter general podemos afirmar que la productividad del trabajo es el cociente entre lo producido (habitualmente medido en su valor de mercado, pues la unidad monetaria permite comparar resultados que de otro modo serian heterogeneos) y el numero de horas de trabajo que han sido necesarias para ello. ,debe tenerse en cuenta que depende tambien de la cantidad de los demas factores existentes; es obvio que el rendimiento de una hora de trabajo sera mayor si el trabajador dispone de herramientas (capital fisico) adecuadas parfa realizar sus funciones

Manifiesto que la producción de trabajo es es el resultado entre lo producido y el numero de etapas de trabajo

2. Eficacia

(Makate , 1999)“eficacia” significa “virtud, actividad, fuerza y poder para obrar”. María Moliner interpreta esa definición y sugiere que “eficacia” “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas”. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. Por ejemplo, el Webster’s International define eficacia (“efficacy”) como “el poder de producir los resultados esperados.

Cabe destacar que la eficacia contempla el cumplimiento de objetivos, sin importar el costo o el uso de recursos. Una determinada iniciativa es más o menos eficaz según el grado en que cumple sus objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos.

Manifiesto que la Eficacia es el desempeño de objetivos sin interesar el costo.

3. Eficiencia Laboral

La eficiencia es el parámetro que relaciona el costo de los recursos empleados con los objetivos alcanzados

(Ferreira Lima, 2016) “Se entiende por eficiencia el porcentual de la ecuación resultante entre el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea. Brevemente tenemos la siguiente ecuación:”

% eficiencia = tiempo estimado*100/tiempo empleado.

1.3.2.5 Factores que Influyen

(Antolin Iarios , 2009) “estableció la existencia de dos conjuntos de factores que influyen en el desempeño laboral; a uno lo denomino motivadores y a las otras condiciones Laborales: Los elementos del primer conjunto tienen el poder de satisfacer a los empleados, los cinco motivadores más importantes son; a) El sentido de realización; b) El reconocimiento; c) el trabajo en sí mismo; d) la responsabilidad; e) el deseo de progresar.

El segundo se caracteriza porque causan insatisfacción cuando no se toman en cuenta, por lo que es importante considerarlos con el fin de no crear condiciones laborales desfavorables para la motivación, clasificándole como buenas condiciones óptimas por parte del empleado considerándose los siguientes factores: a) las políticas y la administración; b) la supervisión; el sueldo; c) las relaciones interpersonales; y d) las instalaciones.

1.3.3. Calidad De Servicio.

Concepto

(Quiñones, 2007) Quiñones dice que la calidad del servicio tomo un gran impulso de la Segunda guerra Mundial, buscando no solo la satisfacción de las necesidades del cliente, sino apuntando a ser un factor competitivo. Por lo tanto, debe ir más allá de un diseño perfecto y obligarse a estar presente en el servicio percibido del bien o producto en el momento de la entrega.

Importancia de Calidad de Servicio-Unidades Orgánicas Salud (Casermeiro de Goytia , 2011) “Dice que en la Unidades orgánicas de prestadora de servicios se manifiestan como una herramienta fundamental para desarrollar la democracia, garantizar la colaboración de todos los interesados en los procesos de toma de decisiones públicas y asegurar el progreso de la sociedad en su conjunto y de los ciudadanos en particular. En la Administración Pública las prestaciones se adaptan a cada necesidad en particular en determinados casos potencien la igualdad de las oportunidades de las personas,”

Considerar importante y significativo la calidad de servicio por que contribuye en la toma de decisiones.

Métodos para evaluar, la Calidad de Servicio

(Casemeiro de Goytia, 2013) “ La evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo de una cultura que se adquiere en cada Administración Pública o en cada Unidad de o La evaluación de la calidad de los servicios públicos admite, en su modalidad más elemental de autoevaluación, la aplicación de las cartas de servicio, cuya utilización se ha extendido entre las Administraciones públicas y que se entienden como el

documento administrativo a través del cual la Administración informa a los ciudadanos de sus servicios e incorpora voluntariamente compromisos que aseguren su prestación e indicadores de seguimiento; y también admite, según se quiera optar por una mayor complejidad . El sistema de control de la calidad incorpora también la promoción de méritos o premios de calidad como medio de reconocimiento social a las Unidades de Organización y entidades dependientes de la Administración Pública que se distingan en la mejora del servicio ofrecido a los ciudadanos”.

Las metodologías de procesos de evaluación de calidad de un servicio en las instituciones públicas, es el reflejo de una labor en la Administración Pública utilizado documentos y/o informados a los ciudadanos de sus servicios.

1.3.3.1 Dimensiones

Se considera las siguientes dimensiones:

1. Elementos Tangibles

(Diaz de Santos, 1993), Los elementos tangibles incluyen las instalaciones, los equipos, el aspecto de las personas y el material de comunicación. En definitiva, para un cliente lo que es verdaderamente importante es el nivel de calidad percibida, entendida como confrontación entre lo que esperaba y lo que recibe. Por lo tanto, la satisfacción de un cliente es el resultado de las impresiones recibidas a lo largo de la creación del servicio menos las expectativas que el cliente tenía al entrar en contacto con la actividad de servicios. Todo esto nos conduce a dos observaciones:

1) La respuesta a la necesidad del cliente sólo debe contener los elementos que éste perciba como valiosos. Añadir más es un despilfarro, ya que “lo que no se percibe, no existe”.

2) La mejora de la calidad se puede obtener actuando no sólo sobre la ejecución y las percepciones, sino también sobre las expectativas.

2. Fiabilidad

(Díaz de Santos M. , 1993) Indica que es la capacidad de realizar el servicio bien a la primera, con precisión, sin errores. Ejemplo: Cuando un miembro de la organización se compromete a devolver una llamada a un cliente, ¿lo hace? ¿La información fue proporcionada de manera correcta, sin errores?

3. Responsabilidad

(Moquegua Lafuente & Llaguno Muscons, 1994), dice es estar listo para servir, es el deseo de servir a los clientes pronta y eficazmente. Significa hacer patente a los clientes que sus negocios se aprecien y se quieren, la responsabilidad está a veces en función de pequeñas cosas que muestran atención y preocupación por los deseos y actitudes de los clientes.

Capacidad de respuesta, muestra la voluntad de los empleados para ayudar al cliente y/u usuario y proporcionar el servicio.

4. Seguridad

(Larrea Angulo, 1991), menciona que las actividades propias añaden valor, de que los productos / servicios satisfacen los requerimientos del cliente., es cortesía preparación y atención que prestan los empleados del servicio al cliente brindándole seguridad, confianza y tranquilidad.

5. Empatía

(Concha Verdú, 2013), comenta que al cliente le agrada y le hace sentir importante cuando se le atiende de forma personalizada, por ejemplo, cuando te diriges a él/ella por su nombre. Le disgusta sentir que es un número. Invoca ser tratado como si fuera único cuando le ofreces los servicios que, justo, él/ella necesita y en las condiciones específicas que desea. Además, de ofrecerle algo más si lo necesita y que supere sus expectativas.

Este esfuerzo por atenderle de forma personalizada hace que el cliente perciba que eres capaz de ponerte en su lugar, de empatizar y comprender sus deseos. Así mismo, mantendrá esta valoración positiva si el trato recibido incluye facilidad de contacto: ha de percibir que es fácil llegar hasta la empresa, es decir, que cuando llama a sus vendedores, comerciales o empleados los encuentra y no están siempre ocupados.

1.3.3.2. Factores que Influyen

(Francesc Duninguez, 1993) Los principales factores que influyen en la formación de las expectativas de los usuarios o clientes son:

- a) La comunicación boca-oreja, es decir, lo que los usuarios escuchan de otros usuarios, b) las necesidades personales de cada cliente.
- b) la experiencia previa tenida con el uso de un servicio, d) la comunicación externa de los proveedores del servicio, e) el precio, sobre todo en el caso de los clientes potenciales.

1.4 Formulación del problema

Por lo presentado en los párrafos de la realidad problemática, se formula en el siguiente problema:

1.4.1 Problema General

¿Cuál es el grado de correlación entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017?

1.4.2. Problemas específicos

1.4.2.1 ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo año 2017?

1.4.2.2 ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo año 2017?

1.4.2.3 ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017?

1.4.2.4 ¿Existe correlación de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario del Hospital Belén de Trujillo año 2017?

1.5 Justificación e importancia del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Para el trabajo de investigación en la variable independiente referente a capacitación se tomó en cuenta la teoría Costa Bauer & Aguinaga Recuenco (1998) y en relación con la variable dependiente desempeño laboral al autor Mercader Uguina (2008) y con respecto a la variable calidad de servicio al autor Casemeiro de Goytia (2013), quienes consideran en las dimensiones de acuerdo con los métodos técnicos en el Hospital Belén de Trujillo.

1.5.2 Justificación Práctica.

El presente trabajo se realizó en el Hospital Belén de Trujillo mediante la información recopilada de los trabajadores y de los usuarios que servirá para mejoras del nosocomio y a la vez será una herramienta de estudio bibliográfico para otros estudios de investigación.

1.5.3 Justificación Metodológica.

Con los datos obtenidos del trabajo de investigación voy a utilizar el método deductivo y la técnica de las encuestas con el instrumento de cuestionario, será una herramienta importante para la toma de decisiones para la mejora de la calidad de servicio al usuario.

1.5.4. Justificación Social.

Esta Investigación ayudara a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores con capacitaciones que serán muy importantes para un análisis y en el futuro realizar cambios de mejorar en la calidad del servicio al usuario.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general (H₁)

Existe relación de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017

1.6.2. Hipótesis nula (H₀)

No existe relación de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar el grado de correlación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario en el hospital Belén Trujillo año 2017.

1.7.2 Objetivo Especifico

- Identificar el nivel de capacitación del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo año 2017.
- Identificar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo año 2017.
- Conocer el nivel de la calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017.
- Analizar la correlación de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario del Hospital Belén de Trujillo año 2017.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y METODOLÓGICO

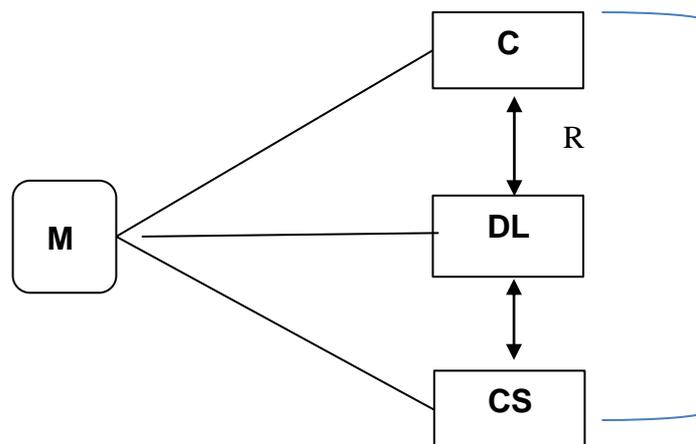
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de investigación: descriptivo correlacional

El estudio es no experimental, ya que no existe manipulación activa de alguna variable y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Sampiere, 2010).

2.1.2 Diseño de la investigación

Según Hernández, R. (2010, p. 121). “No se manipulan intencionalmente una o más variables independientes para ver su efecto una sobre otras variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su entorno natural para posteriormente evaluarlos”. La representación investigación es el siguiente.



Dónde:

- M : Muestra (personal administrativos del Hospital Belén de Trujillo)
- C : Variable de Capacitación
- DL: Variable desempeño laboral del personal administrativo.
- CS: Variable calidad de servicio.
- R : Relación entre las dos variables

2.2. Población y muestra

2.2.1 Población

Está conformada por 84 trabajadores de prestación del servicio al usuario, tal como se muestra en el cuadro N° 01

Cuadro N° 01: Personal Administrativo del Hospital Belén

UNIDADES ORGANICAS	ADMINISTRATIVOS		Total	Porcentaje
	Hombres	Mujeres		
DIRECCION	1	4	5	0.06
ASESORIA LEGAL	1	2	3	0.01
ADMINISTRACION		3	3	0.03
SUB DIRECCION	1	1	2	0.01
PERSONAL	3	7	10	0.09
ECONOMIA	3	8	11	0.16
LOGISTICA	6	8	14	0.16
OPE	1	4	5	0.06
OCI		2	2	0.01
RR.PP.		4	4	0.06
SIS	2	5	7	0.07
DOC. E INV	1	5	6	0.09
ESTADISTICA	8	4	12	0.18
TOTAL	27	57	84	100

Fuente: Of. Recursos Humanos Hospital Belén

Aplicando la fórmula tenemos:

$N = \text{Total de la población} = 84$

$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (al 95%)

$p = \text{proporción esperada} (= 0.1)$

$q = 1 - p$ (en este caso 1)

$d = \text{precisión} (5\%).$

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,05 * 1 * 84}{0,0009 * 83 + 3,84 * 0,1 * 0,95}$$

$$n = \frac{15,328}{0,2572}$$

$$n = 60$$

Finalmente, la muestra está representada por 60 trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.

2.2.2. Población de atención al usuario está conformada 1093 atenciones por 23 trabajadores de prestación del servicio al usuario

Cuadro N° 02

ATENCIONES POR SERVICIOS POR EL SIS					
SERVICIO AL USUARIO	ATENCIÓN SIS	ADMINISTRATIVOS		Total	Porcentaje
		Hombres	Mujeres		
Hospitalización	35	1	0	1	0.125
Emergencia	68	2	1	3	0.375
Cons. Externa	230	2	2	4	0.5
TOTAL	333	5	3	8	1
ADMISION PAGANTES					
SERVICIO AL USUARIO	ATENCIÓN SIS	ADMINISTRATIVOS		Total	Porcentaje
		Hombres	Mujeres		
Ventanilla de estadística	220	1	2	3	0.3
Cajas consultorios externo	220	1	1	2	0.2
Cajas emergencia (todo el día)	105	2	1	3	0.3
Ctas x Corrientes	40		2	2	0.2
Sub total	585	4	6	10	1
APOYO AL DIAGNOSTICO					
Laboratorio (3 turnos)	85	0	2	2	0.4
rayos (3 turnos)	90	1	2	3	0.6
Sub total	175	1	4	5	1
TOTAL	760	5	10	15	
TOTAL GENERAL	1093	10	13	23	

Fuente: Oficina de Estadística del Hospital Belén

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

N = Total de la población = 1093

$Z_a^2 = 1.96^2$ (al 95%)

p = proporción esperada (= 0.1)

q = 1 – p (en este caso 1)

d = precisión (5%).

$$n = \frac{3,84 * 0,05 * 1 * 1093}{0,0009 * 1092 + 3,84 * 0,1 * 0,95}$$

$$n = \frac{199,45}{1,1653}$$

$$n = 171$$

Reajustando fórmula:

$$nf = \frac{n}{1+n/N}$$

$$nf = \frac{171}{1 + \frac{171}{1093}} = 55$$

Finalmente la muestra está representada 55 pacientes que se atienden en las oficinas administrativas del Hospital Belén de Trujillo.

2.3. Variables, Operacionalización:

Es el proceso de transformar de las siguientes variables;

Capacitación y Desempeño Laboral

La capacitación del personal del Hospital Belén de Trujillo tiene como propósitos tanto el desarrollo y realización personal y profesional del funcionario, como el fortalecimiento de la organización para el logro de sus objetivos

El Desempeño laboral es una variable de reconocimiento y apreciación de la ocupación profesional propio o de mecanismos en la Institución se centraliza en el responsable exclusivo

La Calidad y Servicio al usuario

Por lo tanto, al servicio se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CAPACITACIÓN	El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Sin embargo, muchos expertos distinguen entre capacitación, que tiende a considerarse la manera más estrecha y a orientarse hacia cuestiones de desempeño de corto plazo, y desarrollo, que se orienta más a la expansión de las habilidades de una persona en función de las responsabilidades futuras. Según Acle capacitación se refiere a preparar al individuo para estar en posibilidad de ocupar una posición de mayor nivel de responsabilidad. (Gutierrez Morfin, 2004)	Planificación	Le consultaron si requería capacitación	CUESTIONARIO
			Conoce usted la existencia de un plan de capacitación	
			Conoce si la capacitación es aprobada por RR.HH.	
			Conoce la capacitación administrativa y técnica	
			Cubre la capacitación el previo ingreso laboral	
		Ejecución	Recibió algún tipo de inducción	
			Existe capacitación interna o externa	
			Conoce si las horas capacitadas son suficientes	
			Conoce los temas de capacitación	
			Conoce la importancia de la capacitación	
		Verificación	Conoce la evaluación de las capacitaciones	
			Es parte del equipo evaluador de capacitación	
			Conoce los beneficios de la capacitación	
			Percibe si la capacitación recibida incrementa su nivel de conocimiento	
			Percibe si los conocimientos adquiridos le dan más seguridad	
		Control	Conoce si su asistencia en cursos ha sido registrada	
			Conoce los horarios de capacitación	
			Percibe si después de una capacitación ha mejorado el trabajo	
			Percibe la medición del nivel de capacitación en el trabajo	
			Conoce la importancia de realizar esta encuesta	

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. (Salas Perea, Hernandez, & Perez Hoz, 2012)	Productividad Laboral	Cubre con eficiencias las tareas asignadas	CUESTIONARIO
			Cubre con eficacia su trabajo	
			Conoce su nivel de producción	
			Conoce las metas de la Institución	
			Conoce los objetivos de la Institución	
		Eficacia	Conoce las metas de los cronogramas establecidos	
			Cubre las tareas asignadas	
			Conoce las funciones de su puesto de trabajo	
			Cubre su trabajo con calidad	
			Cubre las actividades asignadas	
		Eficiencia Laboral	Conoce el grado de responsabilidad	
			Conoce el nivel de conocimiento técnico en su puesto de trabajo	
			Es reconocido su liderazgo y cooperación en su trabajo	
			Percibe con rapidez a los cambios en su entorno	
			Conoce el óptimo del tiempo de las actividades que hace	

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio la podemos definir entre lo que el cliente espera recibir es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o él percibe que recibe – desempeño o percepción del resultado del servicio. La calidad del servicio percibida por el cliente puede ser conceptualizada como una valoración global, altamente subjetiva, similar a una actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, que implica un proceso de evaluación continuada en el tiempo. La mayoría de los autores están de acuerdo en que la calidad de servicio implica una comprensión entre las expectativas del cliente y las percepciones que este tiene sobre el servicio recibido. Parasuraman define la calidad como la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones. (Pamies, 2004)	ELEMENTOS TANGIBLES	Conoce las instalaciones físicas del Hospital Belén.	CUESTIONARIO
			Percibe si la limpieza del Hospital es impecable.	
			Percibe si la presentación de los trabajadores es excelente.	
			Percibe si los avisos, de señalización u hojas informativos son visualmente atractivos.	
			Conoce si las camas, camillas son suficientes	
			Conoce si las camas, camillas son cómodas.	
		FIABILIDAD	Conoce el tiempo de espera para la atención.	
			Percibe el tiempo de espera adecuado para programar su cita	
			Percibe el tiempo de espera adecuado para ser atendido en sus exámenes	
			Percibe usted si el trabajador muestra interés en resolver su problema	
			Conoce si los formatos del hospital no tienen errores	
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Percibe si los trabajadores orientan adecuadamente	
			Conoce si los trámites son sencillos	
			Conoce si los trabajadores resuelven las preguntas del usuario	
			Conoce si el personal coopera con el usuario	
Conoce si los horarios de atención son apropiados				
Conoce si las quejas y reclamos son atendidas.				

		SEGURIDAD	Conoce si los medicamentos son los apropiados	
			Conoce si el personal le brinda el tiempo apropiado	
			Percibe si el personal tiene capacidad de resolver sus problemas	
			Conoce si el personal cumple con las normas de bioseguridad	
			Conoce si el personal de ventanilla explica bien al paciente	
		EMPATIA	Conoce si el personal le atiende con calidad y respeto	
			Conoce si el trato de los técnicos es con respeto	
			Conoce si el trato del personal administrativo es excelente	
			Percibe si la atención de sus necesidades es excelente	
			Percibe si los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos son excelentes.	

Fuente: Elaboración propia

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder recoger los datos provenientes de la observación de las variables de estudio, se consideran los siguientes métodos y técnicas de los instrumentos:

2.4.1. Métodos

Inductivo.

Se hizo un análisis a todo el personal administrativo porque se han considerado el estudio de datos reales.

Deductivo.

Porque se detalla toda la distribución de las variables a estudiar: Capacitación, Desempeño laboral y calidad de servicio.

Analítico Sintético.

Este método estudio la comprensión de todo el personal Administrativo capacitado de la Institución

Descriptivo Sistémico.

Por es una observación actual de los fenómenos y casos procurando la interpretación racional.

2.4.2 Técnicas

La encuesta.

Se elaboró un conjunto de preguntas por escrito que se aplicó al personal administrativo y a los usuarios que reciben atención de servicio médico en el Hospital Belén de-Trujillo y se recogió la información sobre las variables en estudio: de capacitación y Desempeño laboral, en la calidad al usuario del Hospital Belén de Trujillo año 2017, el cuestionario es validado en la tesis de postgrado por el profesional Jorge Mayuri Barrón en su trabajo de

investigación “ (Barrón, 2008)” y por la Directora General del Hospital Universitario del Valle María Urriaga Cerquera en su trabajo de investigación “Calidad de la Atención en salud – Percepción de los usuarios” . (Cerquera, 2010), Permite obtener información de atención en salud como los servicios que se prestan al usuario.

La Observación. Es una técnica que permite recolectar datos a través de la percepción directa de los hechos.

2.4.3. Instrumentos

El cuestionario. Elaborado sobre la base de un conjunto de preguntas formuladas por escrito que se aplicarán a los trabajadores administrativos del Hospital Belén –Trujillo y se recogió información sobre las variables en estudio: de capacitación y Desempeño laboral, en la calidad al usuario del Hospital Belén de Trujillo año 2017, el cuestionario es válido en la tesis del profesional Joaquim Machacas Rojas en su tesis titulada para optar el título Profesional de licenciado en Administración de Empresa “ (Quispe Vargas , 2015) Así mismo como la guía en la tesis de trabajo de graduación previo titulada de recursos Humanos y desarrollo organizacional (Molina Andrade, 2014) „menciona que la capacitación es importe de los recursos humanos encontrándose activos en el desarrollo de sus actividades.

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

Se explicó el procedimiento a los trabajadores administrativos del HBT y se recogió información sobre las variables en estudio: de capacitación y Desempeño laboral, en la calidad del usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017, así

como se aplicó una encuesta a los usuarios que fueron atendidos por el personal administrativo.

El proceso de recolección de datos se realizó a través de una encuesta estructurada compuesta por 15 ítems con escala Likert respecto a capacitación y desempeño laboral y 29 ítems respecto a la calidad.

Los índices de confiabilidad por el método Alpha Cronbach arrojaron valores de 0,8776 para el instrumento aplicado, considerándose como confiable, el cual se evidencia en el anexo 4, 5 y 6.

2.6. Análisis Estadístico E Interpretación de datos

Para el presente trabajo se aplicaron encuestas y cuestionario las cuales fueron vaciadas al Excel y procesadas en el SPSS v23, por medio del cual se demostró si existe o no la relación de la capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo, año 2017. Así mismo para evaluar si existe relación entre capacitación y calidad emplearemos el coeficiente de correlación de Spearman que es una variante del coeficiente de Correlación de Pearson (R), esta variante consiste en que, en lugar de medir el grado de asociación lineal a partir de los propios valores de las variables, se mide a partir de las asignación de rango de valores ordenados, En este sentido el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida también adecuada en el caso de variables en escala ordinal (escala Likert), siendo sus valores oscila entre 0 y 1, donde 0,000 a 0,019 es muy baja la correlación, 0,20 a 0.39 es baja la correlación, 0,40 a 0,59 es moderada la correlación, 0,60 a 0,79 es buena la correlación y 0,80 a 100 es muy buena la correlación. (Pedroza, 2006)

2.7. Criterios éticos

(Manzini, 2000), en el presente estudio se resguardó la identidad de cada uno de los trabajadores tomándose en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

Confidencialidad: La información obtenida no será revelada ni divulgada para cualquier otro fin.

2.8. Criterios de rigor científico

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta las normas ISO 9001, que es una norma que se aplica tanto a organizaciones que ofrecen productos como a organizaciones que ofrecen servicios. (Vaura, 2003)

Para el desarrollo de la investigación se toma como guía el Desarrollo y Aplicación de la Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2000 en una empresa de servicios tomando en consideración que la aplicación de los requerimientos basados en la Norma propuesta ayudara a reducir problemas y por ende obtener un método de trabajo efectivo dentro de esta área de trabajo tan importante como es la capacitación de personas. (Aguagallo Rios & Pico Salazar, Ana Maria , 2012)

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y gráficos

Tabla 1: Nivel de Capacitación del personal administrativo

	Planificación		Ejecución		Verificación		Control	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
A veces	34	13,77	27	10,93	25	10,12	37	14,98
Casi Siempre	14	5,67	14	5,67	42	17,00	33	13,36
Muy Poco	50	20,24	29	11,74	25	10,12	38	15,38
Nunca	101	40,89	117	47,37	100	40,49	68	27,53
Siempre	48	19,43	60	24,29	55	22,27	71	28,74
	247	100	247	100	247	100	247	100

Fuente: Anexo 8

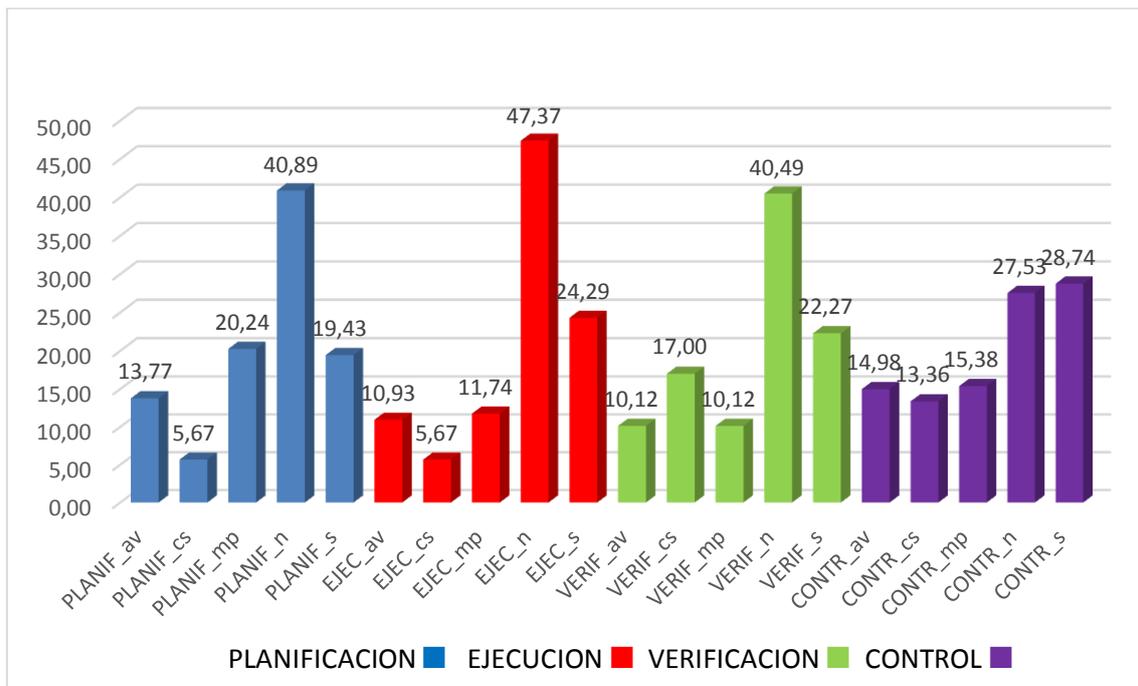


Gráfico 1: Nivel de Capacitación personal Administrativo Hospital Belén

Fuente: Tabla 1

Interpretación: En capacitación se observa que la dimensión ejecución presenta una data muy alta en nunca con un 47.37% a diferencia de un casis siempre con un 5.67%

Tabla 2: Desempeño Laboral del personal administrativo

	Producción		Eficacia		Eficiencia laboral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
A veces	35	14,17	22	8,91	33	13,36
Casi Siempre	102	41,30	92	37,25	91	36,84
Muy Poco	12	4,86	11	4,45	13	5,26
Nunca	23	9,31	10	4,05	19	7,69
Siempre	75	30,36	112	45,34	91	36,84
	247	100	247	100	247	100

Fuente: Anexo 9

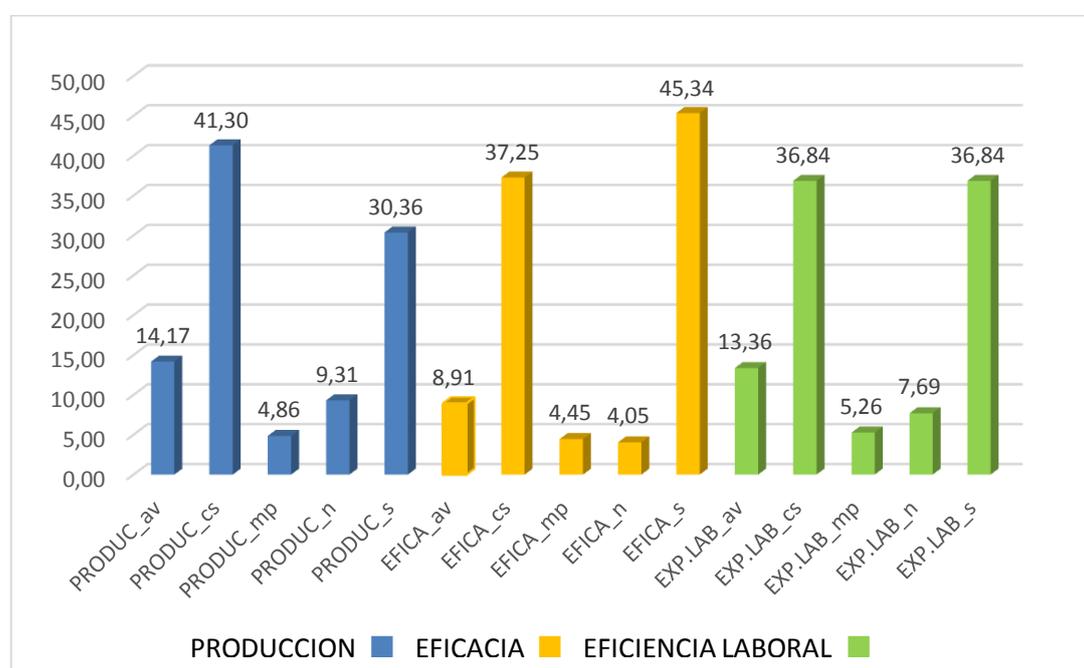


Gráfico 2: Desempeño Laboral del personal administrativo

Fuente: Tabla 2

Interpretación: En desempeño laboral se observa que la dimensión con mayor data obtenida es la eficacia en siempre con un 45.34% y el 4.05% en un nunca hubo eficacia.

Tabla 3: Calidad de Servicio

	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Acuerdo	141	51,27	141	51,27	147	53,45	148	53,82	133	48,36
Desacuerdo	123	44,73	128	46,55	114	41,45	114	41,45	128	46,55
Indiferente	11	4	6	2,18	14	5,09	13	4,73	14	5,09
	275	100	275	100	275	100	275	100	275	100

Fuente: Anexo 10

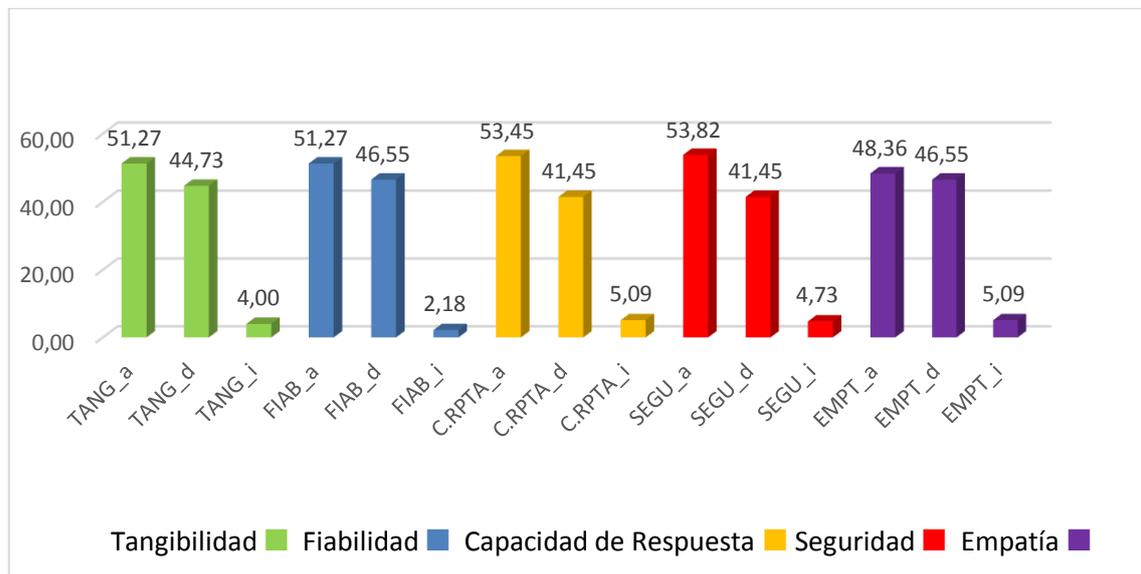


Gráfico 3: Calidad de Servicio

Fuente: Tabla 3

Interpretación: En calidad la dimensión con mayor data fue tangibilidad con un acuerdo del 51.27%, mientras que en fiabilidad le era indiferente en un 2.18%.

3.2. Resultados respecto la relación de capacitación, desempeño laboral del personal administrativo y la calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo

Tabla 4: Grado de Correlaciones Capacitación y Calidad

		Capacitación	Calidad
Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	-,033
	Sig. (bilateral)		,906
	N	20	15
Calidad	Coefficiente de correlación	-,033	1,000
	Sig. (bilateral)	,906	
	N	15	15

Fuente: Anexo 7 y 8

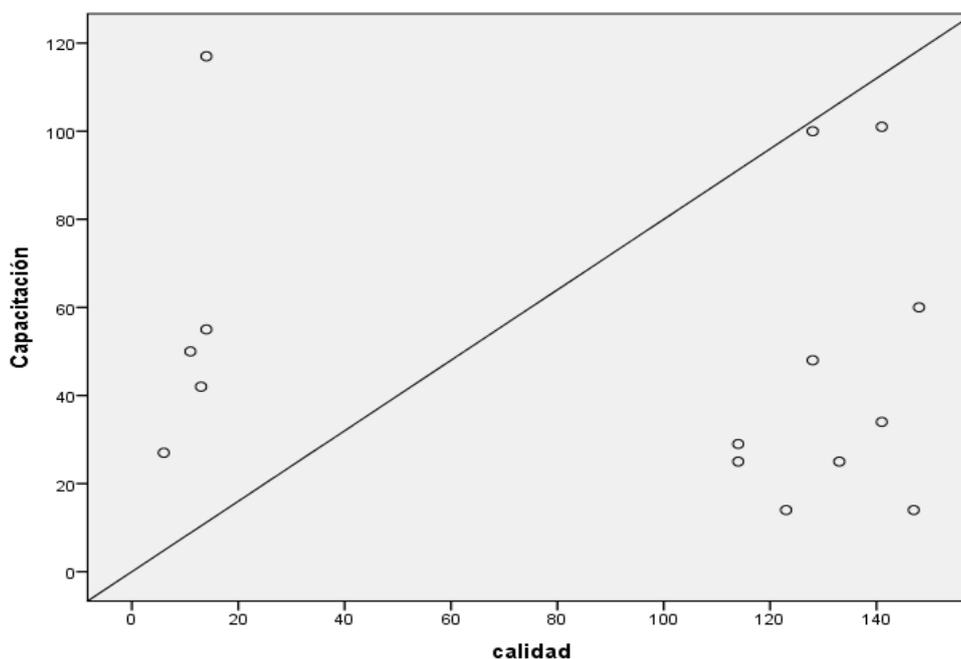


Gráfico 4: Correlaciones Capacitación y Calidad

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los datos estadísticos ejecutados en SPSS la relación entre capacitación y calidad es $- 0.033$

Tabla 5: Grado de Correlaciones Desempeño Laboral y Calidad

		Calidad	Desempeño Laboral
Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,406
	Sig. (bilateral)		,133
	N	15	15
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,406	1,000
	Sig. (bilateral)	,133	
	N	15	15

Fuente: Anexo 7 y 8

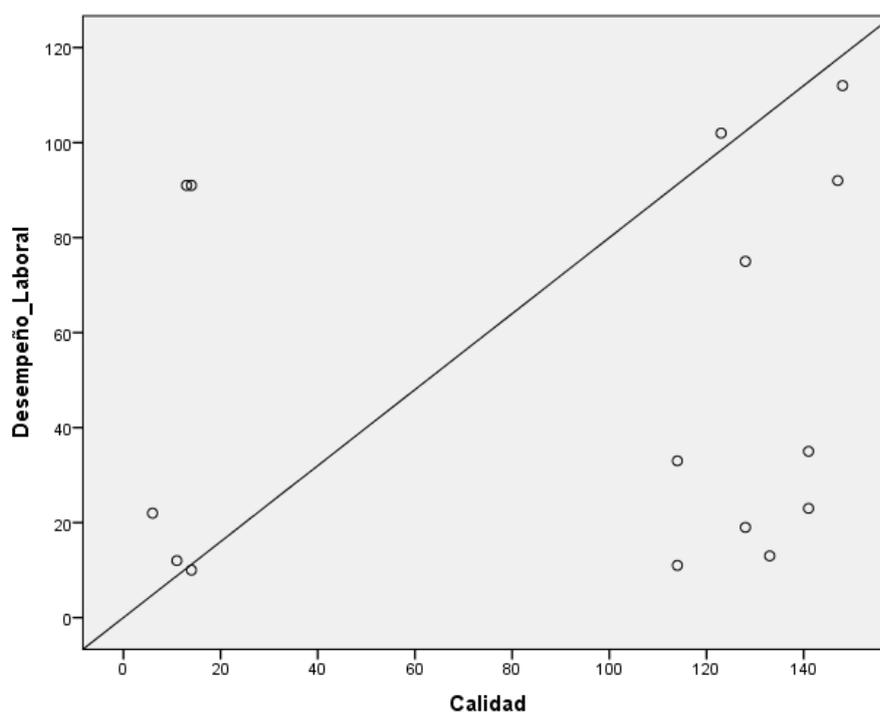


Gráfico 5: Grado de Correlaciones Desempeño Laboral y Calidad

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según los datos estadísticos ejecutados en SPSS la relación entre desempeño laboral y calidad es 0.406

3.3. Discusión de resultados

Identificación del nivel de capacitación del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo:

Respecto a capacitación según la tabla 1, se evaluó desde 4 dimensiones, siendo la primera la planificación donde se aplicaron 5 preguntas, encontrándose que el 40.89% respondió que nunca se planifica la capacitación, seguido de un 20% con muy pocas veces y 13.77% algunas veces, se concluye que el personal no conocía la existencia de un plan de capacitación y por ende tampoco le consultaron si quería capacitarse. La capacitación es una estrategia para mejorar la calidad del modelo de atención y gestión de la salud, teniendo como base fundamental los problemas de salud para responder a las demandas en salud del pueblo. (Vega, 2007). La planificación concierne a los objetivos generales y a los objetivos específicos, las alternativas son decididas con relación a las estrategias a seguir; se trata de estructurar y programar las actividades y los recursos para alcanzar los objetivos fijados, correspondiendo este proceso a la planificación táctica o estructural que es ocupa de la disposición, la organización y la incorporación de las actividades y los recursos, el producto de esta etapa es evidentemente el programa. Se dice que la planificación es operativa, es decir, las decisiones a más corto plazo conciernen al desarrollo de las actividades, el calendario, la ejecución y la gestión de los recursos. En el proceso de planificación se pueden distinguir diferentes etapas como es la identificación de los problemas, establecimientos de prioridades y fijación de los fines. (Domingo , Emilio , Alvaro, María, & Miguel, 2006)

Para conocer si la ejecución de las actividades de capacitación se aplicó se implementó 5 preguntas al respecto y según la tabla 1 se obtuvo una data que el 47.37% nunca participo en actividades de capacitación, seguido de un 24.29% con un siempre se ejecuta y un 11.74% muy poco participa en actividades de capacitación. Observándose que la mayoría del personal del Hospital Belén no recibe ni participa en actividades capacitación. El objetivo fundamental de la ejecución es el de garantizar que el personal tenga acceso a programas de capacitación, formación y estudios de especialización, acorde a los intereses y

fines que persigue la institución. Se sujetarán a las disposiciones del procedimiento ejecución todo el personal de la organización, inicia desde la elaboración de la solicitud de capacitación y culmina con la retroalimentación respectiva. La responsabilidad de ejecutar las actividades de capacitación es del Gerente y/o Director y hacerlo cumplir del Jefe inmediato, de cumplirlo, todo el personal involucrados en las distintas actividades de capacitación. (Jaramillo, 2017)

Para obtener información respecto a, si se realiza la verificación de las actividades de capacitación se aplicó 5 preguntas, donde según la tabla 1 se obtuvo un 40.49% que nunca se verifico las actividades de capacitación, seguido de un siempre con un 22.27% y un 17% casi siempre, esto se sustenta debido a que en el Hospital Belén, no se realiza actividades de capacitación para el personal del mencionado nosocomio. Entendiéndose como verificación a los medios de verificación donde se indica el ejecutor o el evaluador pueden obtener información acerca de los indicadores, por esto es necesario tomar algunas precauciones al momento de redactarlos. Demás está decir que así como los indicadores, los medios de verificación deben ser prácticos y económicos y que proporcionen, ambos la base para supervisar y evaluar la actividad o proyecto. (Edgar, Juan, & Adriana, 2005)

Respecto a la actividad control se aplicó 5 preguntas donde se les consultaba respecto al registro de asistencia, horarios, medición del nivel de capacitación según la tabla 01 se obtuvo un 28.74% con un siempre se realiza las actividades de control, así como un 27.53% respondió que nunca se controlaba las actividades. Como se observa que el Hospital Belén en las pocas actividades de capacitación aplica registro de control de asistencia, y el personal opina que es importante y se debe aplicar encuestas. El control de las actividades se encarga de vigilar la actividad real de fabricación de un producto, o la presentación de un servicio, esto implica que la planificación ya se ha realizado y que la orden real para manufacturar el producto o prestar el servicio ya se ha ejecutado; en un centro de trabajo el control se ocupa de fiscalizar el orden de prioridad con el que se desarrollan las actividades en él. Finalmente podemos decir que el control del

orden de prioridad y la ejecución de la tarea son necesidades que todos nosotros debemos enfrentar cierto tiempo. (Stephen, 2006).

Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo:

En la medición del desempeño laboral se evaluó la productividad laboral por medio de 5 preguntas y según la tabla 2 el 41.30% respondió que casi siempre cumple con las producción y tareas encomendadas, seguido de un 14.17% algunas veces y nunca con un 9.31%. La evaluación cuantitativa mide el impacto de la capacitación en la productividad de las empresas de diferentes sectores económicos a través de una metodología científica de validez internacional. Cuando se reflexiona en torno a la práctica concreta de la capacitación laboral, entendiéndose a esta como el proceso educativo que forma para el mundo del trabajo, y se concuerda que dicho mundo se encuentra en constante cambio, necesariamente se debe afinar la mirada y proyectarla hacia el largo plazo. Esta visión de la capacitación implica por lo mismo un esfuerzo consciente por salir de las fronteras de un determinado marco de conocimientos para acceder a uno nuevo, más amplio o sólido, incorporando enfoques que entreguen respuestas efectiva a las demandas de los sectores productivos y del mundo del trabajo, tales como lo hacen en el presente las competencias laborales, el desarrollo del empleo y el aprendizaje a lo largo de la vida. (Eduardo , Patricio , & Hugo , 2003)

La eficacia en la capacitación del Hospital Belén según las 5 preguntas aplicadas, como se muestra en la tabla 2 que el 45.34% respondió que siempre cumple con las metas dentro del cronograma establecido, así como el 37.25% respondió casi siempre desarrolla su trabajo con calidad. La eficacia organizacional es uno de los tópicos más tratados en la literatura sobre organizaciones formales, pues, de una u otra manera, casi todas las teorías formuladas sobre las mismas pretendían implícita o explícitamente, un incremento de dicha eficacia. El hablar de eficacia se entiende como productividad y eficiencia, cuando se habla de eficiencia se entiende eficacia y rentabilidad y así sucesivamente. La mayor o menor eficacia tiene que ver con la magnitud y accesibilidad de los objetivos, con los recursos disponibles, con la calidad de la gestión y de la organización, pero también tiene

que ver con los criterios de evaluación con que la juzgamos. La eficacia y la competitividad son constructos que suponen avances importantes en la historia de la humanidad y que debidamente utilizados, pueden llegar a constituir la piedra angular sobre la que se asienta el progreso y desarrollo no solo económico y social sino también el personal. (Manuel & José, 1997)

La eficiencia laboral es demostrada en la tabla 2 con un siempre con 36.84% seguido de un 36.84% casi siempre y con un 13.36% algunas veces. Se observa que el trabajador logra adaptarse casi siempre con rapidez a los cambios. Según Uribe nos dice que la eficiencia laboral es la cantidad de trabajo calificado utilizado en el sector; la eficiencia laboral se puede explicar por educación o experiencia. (José & Carlos , 2006). En la actualidad, la evidencia empírica que corrobora la posibilidad de un efecto expansivo a largo plazo sobre la eficiencia laboral, derivado de los procesos de co-innovación organizativa, de la capacitación del trabajo y de la inversión e uso de las TIC, es abundante, precisamente en este trabajo se analizado las mejoras del capital humano y la capacitación recibida en relación a la calidad del servicio. Según un estudio realizado en Catalán en 2003, encontraron que no se cumple la asociación entre un mayor nivel tecnológico y en conocimientos y una mayor eficiencia laboral. Por dimensiones, cabe destacar el mayor nivel de productividad aparente del trabajo alcanzado por las empresas de menor dimensión, desde la perspectiva organizativa, han contemplado la puesta en marcha de seis prácticas de innovación organizativa en el puesto de trabajo y se ha encontrado correlación estadística entre la eficiencia laboral y la toma de decisiones del trabajo operativo al nivel operativo, así como no se aprecia vinculación estadística entre la eficiencia laboral y la posibilidad de intercambiar información desde todos los puestos de trabajo de la empresa. (Cañibano Sanchez, y otros, 2008)

Nivel de calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo:

Al evaluar la calidad de atención en el Hospital Belén, se aplicó la encuesta respecto a elementos tangibles, donde se encontró según la tabla 3 un 51.27% de encuestados respondieron que estaban de acuerdo a las preguntas respecto a las instalaciones físicas, presentación de personal y señalización dentro del hospital;

mientras que un 44.73% estaba en desacuerdo, seguido de un 4% que le era indiferente la pregunta. Según Concepción López en su trabajo de investigación en la dimensión fiabilidad y elementos tangibles, afirma que la calidad de servicio no siempre está integrada por la dimensión propuesta; una circunstancia que pone de manifiesto la importancia que para los clientes encuestados tiene hoy día los aspectos relacionados con la forma en que se presta el servicio frente a aquellos otros meramente tangibles. (Lopez Fernandez & Serrano Bedia, 2001). Estos resultados obtenidos se afianzan en que el usuario responde en base a la apariencia de las instalaciones físicas, lo que mejor evaluaron los pacientes, presentación de los funcionarios y limpieza, datos que coinciden en el trabajo de investigación de Jelvez, quien evaluó la calidad del servicio de acuerdo a cinco dimensiones, siendo una de ellas tangibilidad. (Jelvez Caamaño, Riquelme Romero, & Gomez Fuentealba, 2010). Finalmente, muchas empresas se preocupan sólo por los elementos tangibles y descuidan los factores más importantes y que más preocupan a los clientes como es la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Esta es la conclusión de otro estudio, realizado por Forum Corporation, una gran empresa internacional de consultoría, que ha trabajado con más de 700 empresas en el área de consultoría, la formación y la investigación. El estudio de Forum encontró que las empresas que solo cambian los elementos tangibles de sus operaciones como por ejemplo, los sistemas formales para la presentación de quejas y reclamaciones, no logran resultados satisfactorios, estables y significativos en sus programas de mejora de la calidad del servicios. (Tschohl & Franzmeier, 1994)

Otra dimensión que se evaluó es la fiabilidad, siendo los resultados demostrados en la tabla 3 con un 51.27% que está de acuerdo y un 46.55% que está en desacuerdo e indiferente un 2.18%, esto nos demuestra que en el Hospital Belén, los pacientes están de acuerdo con los tiempos de espera para que sea atendido en consulta y exámenes de diagnóstico, y que encuentran respuestas en el trabajador cuando consultan. Según Gonzales y otros investigadores nos dice que para que exista fiabilidad de parte del paciente, se debe efectuar adecuadamente el servicio desde el primer momento, hay que tener cuidado porque normalmente el 96% de los pacientes insatisfechos no realizan reclamaciones, pero no vuelven

al consultorio y no lo recomiendan. Si atiendo un paciente mal o no le presto la debida atención en la primera consulta, esa es la impresión que él va a tener y luego es muy difícil de modificarla. (Gonzalez Ramos, y otros, 2008).

Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, según la tabla 3 podemos observar que los pacientes están de acuerdo con los servicios que recibieron como es 53.45% respondió en las 4 preguntas en forma positiva, solo en la pregunta respecto a que los trámites sean más sencillos, es donde solo se encontró una respuesta ligeramente negativa con lo cual llego al 41.45% del total en desacuerdo y un 5.09% le era indiferente. Según Vicuña en su trabajo de investigación en el eje de capacidad de respuesta, encontró demora del personal para atender los pedidos (64.66%) y/o los llamados de las pacientes (64.4%) y la falta de trato delicado del prestador durante el aseo personal de la usuaria (34.8%); así como el 22.4% de pacientes declaró que el tiempo de espera para su atención previa a la hospitalización había sido muy largo. (Vicuña, 2002)

La seguridad que el paciente obtuvo respecto al suministro de medicamentos, atención brindada y solución a sus problemas respondieron en un 53.82% que estaban de acuerdo con lo recibido, mientras que un 41.45% dijo estar en desacuerdo y un 4.73% le era indiferente. La seguridad es un principio fundamental de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de la calidad. Mejorarla requiere una labor compleja que afecta a todo el sistema en la que interviene una amplia gama de medidas relativas a las mejora del funcionamiento, la seguridad del entorno y la gestión del riesgo, incluidos la lucha contra las infecciones, el uso inocuo de medicamentos, la seguridad del equipo, las prácticas clínicas seguras y un entorno de cuidados sano, abarca casi todas las disciplinas y los actores de la atención sanitaria y, por tanto, requiere un enfoque general y multifacético para identificar y gestionar los riesgos reales y potenciales para la seguridad del paciente en cada servicio. (Salud, 2002)

Respecto a la empatía, el trato recibido de parte del personal del Hospital Belén, la atención de sus necesidades, se encontró que el 48.36% está de acuerdo y un 46.55% está en desacuerdo seguido de una indiferencia de 5.09%. A diferencia del trabajo de investigación realizado por Yupanqui - Chico, se identificó que la

dimensión empatía, brinda insatisfacciones 51.5% lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud en la Clínica Peruano Americana – Trujillo. (Yupanqui Armas & Chico Ruiz, 2015)

Correlación de Capacitación y Desempeño Laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario del Hospital Belén:

Al evaluar estadísticamente en el SPSS se encontró que la correlación entre capacitación y calidad de atención del servicio del Hospital de Belén es de -0.033 siendo un valor negativo, se demuestra que no existe correlación. Así mismo respecto a la correlación entre desempeño laboral y calidad de atención del servicio del Hospital de Belén es de 0.406 demostrándose también que no existe correlación. Según Gutiérrez, la calidad en el servicio implica un cambio de actitudes y mentalidad, requiere de ejercer valores perdurables y establecer un compromiso para con los pacientes y la sociedad. La calidad en el servicio requiere de las personas que laboran en la organización; más capacidad, capacitación y dedicación personal. La idoneidad personal es, por tanto un factor imprescindible. Todo el personal debe conocer su función y desempeñarla correctamente para que el cliente no tenga que realizar trámites burocráticos, largas esperas o sufra de una mala atención o despotismo. (Nava, 2004)

CAPITULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Respecto a la capacitación se concluye que un 47.37%, no existe actividades de ejecución de capacitación para el personal del Hospital Belén, dando mayor cumplimiento a mi primer objetivo específico y un seguido de un 40.89% que no se ejecutó y no existe planificación de las actividades de Capacitación.
2. El desempeño laboral se concluye con un 45.34%, con mayor data obtenida es la eficacia y se deduce un negativo de 55% que nunca existe eficacia realizado por el personal administrativo del Hospital Belén.
3. Al evaluar la calidad del servicio que recibe el paciente que acude al Hospital Belén, se encontró que el componente con más alta aprobación es la seguridad en la atención con un 53.82%, seguido de la capacidad de respuesta que brinda los trabajadores con un 53.45% y un 51.27% opino que es un servicio fiable.
4. Con Respecto a la relación se concluye que hay capacitación entre desempeño laboral del personal administrativo y calidad del servicio que brindan al usuario en el Hospital Belén de Trujillo, se demostró que hay un negativo de -0.33 que no existe correlación.

4.2. Recomendaciones

- Se debe elaborar, planificar y ejecutar actividades de capacitación para el personal administrativo del Hospital Belén.
- Se debe motivar al personal administrativo del Hospital Belén para lograr una mejor producción.
- Se debe implementar talleres de concientización para que el personal administrativo tenga empatía al 100% frente a su usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- Angeles, N., & Bacigalupo, J. (Noviembre de 2012). Desempeño Laboral y problemática de los Recursos Humanos en Salud. *La Investigación Económica y Social en el Perú*. Lima, Lima: Biblioteca Nacional del Perú N°2012-13800.
- Abad Acosta, M. G., & Pincay Díaz, D. E. (2014). *Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para Propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una Empresa de Seguros de Guayaquil*. Ecuador : Universidad Politécnica Salesiana .
- Aguagallo Rios, S. P., & Pico Salazar, Ana María . (2012). *Normas ISO Normas Tecnicas Ecuatoriano de Caacitacion Profesional SECAP en la Ciudad de Riobana* . Riobana : UDFM;85T00165.
- Aguilar Zapana , J., & Marlo León, O. (2015). *Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque 2015*. Pimentel -Chiclayo: Universidad Señor de Sipan .
- Aguirre Landa , J. (2015). *Calidad de servicio y Satisfaccion de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha,Andahuaylas 2015*. Andahuaylas ,Peru: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Amado, A. R. (2014). *Capacitacion y Desempeño laboral de los empleados de La Unniversidad Linda Vista de la union Mexicana de Chapas*. Chapas-Mexico: Universidad de Montemorelos Facultad de Ciencias Administrativas.
- Andonaire Obeso , J. (2015). *"Percepcion de la Calidad por el Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Reional II-2 Tumbes 2015"*. Chinchica-Peru 2015: Universidad Autonoma de Ica .
- Antolin Iarios , J. (2009). Factores que influye en el desempeño laboral . *Revista Científica de la Función Iberoamericana para la excelencia educativa* , pg.64.
- Araujo, Z. (03 de Mayo de 2017). Autoridades mujeres sin iniciativa por falta de capacitación. *Diario el Correo*, pág. Principal.
- Balesom E, G. (Septiembre 2016). Capacitacion y Teorias del Aprendizaje. *Revista Virtual Católica* , 2.
- Barrón, J. M. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación -FEBAN, Lima 2006*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Billikopf Encima, G. (2009). *Administración Laboral Agrícola -Capacitación Laboral* . California : Edición Internacional .
- Cañibano Sanchez, C., Castaño Collado, C., Díaz Chao, A., Ficapal Cusi, P., Iglesias Fernandez, C., Jimeno Serrano, J., . . . Vilaseca Requena, J. (2008). *Nuevas Tecnologías, Nuevos Mercados de Trabajo*. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.
- Casa Carrasco, M. (2015). *Gestión Por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo - 2015*. Andahuaylas -Peru: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas .
- Casemeiro de Goytia, M. (2013). *La Calidad en los Servicios Públicos* . Provincia de SALTA : Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios .
- Casemeiro de Goytia , M. (S/Año). *La calidad en los Servicios Públicos*. Salta: Gobierno de la Provincia de Salta.
- Cerquera, M. U. (2010). *Calidad de la Atención en Salud – Percepción de los Usuarios*. Santiago de Cali: Hospital Universitario del Valle.
- Chacin, R. B. (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales* .
- Chang Figueroa, J. (2014). *"Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos"*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar .
- Chigne Bazan , C. (2015). *"Programa de Capacitación ,para Mejorar la Calidad de Servicio en la Empresa de Transportes Emtrafesa S.A.C. Agencia Trujillo 2014 "*. Guadalupe - Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Choque Galindo, C. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua-2015*. Moquegua -Peru: Universidad Nacional de Moquegua.
- Cobos Reyna, N. (2015). *Modelo de Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad de Servicios Públicos Mercado Honorio de la Cruz de la Parroquia Jose Luis Tamayo Cantón Salinas. Año 2015*. La libertad -Ecuador: Universidad EstatalPenínsula de Santa Elena .
- Concha Verdú. (2013). Competencias emocionales y atención al cliente. *Clientelandia, S/P*.

- Costa Bauer, M., & Aguinaga Recuenco, A. (1998). *Gestion de la capacitacion en las organizaciones*. Lima: Ministerio de Salud -Programa de Fortalecimiento de Servicio de Salud .
- Costa Bauer, M., & Aguinaga Recuenco, A. (1998). *Gestion de las Capacitación en las organixaciones*. Lima: Ministerio de Salud.
- Cueva Hernandez, K., & Hernandez Colina, I. (2015). *"Aplicacion de un Plan de Capacitacion para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del ovalo Mochica , Trujillo 2015*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Diaz de Santos, M. (1993). Calidd en la gestion de Servicios. *Dimensis Global Communications, S/NP*.
- Diaz de Santos. (1993). CALIDAD DE SERVICIO. *Dimensis, S/NP*.
- Diaz Ledesma, C., Gutierrez Crespo, H., & Amancio Castro, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte, Articulo Original*.
- Domingo, G. M., Emilio, P. M., Alvaro, G. F., María, C. M., & Miguel, E. F. (2006). *Diplomados Sanitarios del Servicio Gallego*. Sevilla: MAD S.L.
- Edgar, O., Juan, P., & Adriana, P. (2005). *Metodología del marco lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social .
- Eduardo, S., Patricio, V., & Hugo, V. (2003). *Evaluación del Impacto de la Capacitación en la Productividad*. Santiago de Chil: Universidad Diego Portales.
- Espectador, E. (2015). Realidad Laboral del Sector Público Colombiano. *El Espectador -Poltica, Redación*.
- Estela Chavez, E., & Puyo Huayunga, J. (2017). *Relación entre el Clima Organizacional y el Deesempeño Laboral de los colaboradores del área administrativ en las empesas constructora de tarapoto*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Ferreira Lima, J. (2016). Eficiencia en el trabajo . *Definicion ABC, P S/N*.
- Francesc Duninguez. (1993). Calidad de la gestion de servicios . *Dimensis Global Comuncation, S/P*.
- Gan, F., & Trigine, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz de Santos.

- Garcia Seminario, R. A. (2017). *administracion*. Trujillo: Navarrete.
- Gonzales, J. (2012). *Antecedes sobre preparacion, capacitacion y superacion de los directivos del turismo de cuba*. Cuba : monografias .
- Gonzalez Ramos, M., Miralis Fernandez , P., Gonzalez Longoria, C., Castro Bernal, C., Vaillard Jimenez, E., Lezama Flores, G., & Carrasco Gutierrez, R. (2008). La Calidad de la Atención en Salud. *Oral*(Suplemento), 3 - 20.
- Guglielmetti, P. (1998). *Gestión de la Capacitación en las Organizaciones*. Lima: Ministerio de Salud.
- Gutierrez Morfin, E. (2004). *Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación* . Mexico: Universidad Autonoma de Estado de Mexico.
- Hernandez Bucio , Y., & Zamudio de la Cruz, A. (2015). *La Administracion y la Reponsabilidad Social Empresarial*. Mexico: Universidad Michocana de San Nicolas de Hidalgo.
- Hernandez Flores , L. P., & Cruz Galicia , R. (2014). "*Capacitacion al Personal Administrativo de la Clinica N°23 DEL IMSS: Propuesta Pedagogica respecto al cuidado de si mismo y como mejora para las relaciones interpersonales* ". Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Ibañez Machicao, M. (2003). Evaluacion de Trabajador. *SISBIB*, S/P.
- Jaramillo, H. (2017). *Investigar y Analizar el proceso de Capacitación de los Servidores Públicos que Laboran en el GAD Municipal de Azogues correspondiente al año 2014, para determinar su Eficiencia y Eficacia Institucionanl*. Cuenca: Universidad de Azuay.
- Jelvez Caamaño, A., Riquelme Romero, Y., & Gomez Fuentealba, N. (2010). Evaluación de la Calidad de Servicio en Centro de Salud Familiar en Chile. *Horizontes Empresariales*, 9(2), 51 - 72.
- Jiménez Alvarado, M., González Cano, M., Mendoza Austria, F., & Villegas González, E. (S/N). Problema de Competitividad .La Capacitación. *Unoversidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.
- José, I., & Carlos , H. (2006). *Informalidad Laboral en Colombia: Evolución, Teorías y Modelos*. Cali - Colombia: Universal del Valle.
- Larrea Angulo, P. (1991). *Calidad de Servicio - del Marketing a la Estrategia*. Madrid -España: Edigrafos S.A.
- Liza Soriano de Silva , C., & Ascoy Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

- Loli P.E., A., Carpio G, J., Vergara V., A., Cuba B, E., & Morales S., S. (2013). La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI UNMSM-LIMA-Perú*.
- Lopez Fernandez, C., & Serrano Bedia, A. (Diciembre de 2001). Dimensiones y Medición de la Calidad de Servicio en Empresas Hoteleras. *Revista Colombiana Marketing*(3), 4 -17.
- Lujan Donayre , J. (2011). *Nivel de Satisfaccion segun Expectativas y Percepciones de la Calidad de Servicio de Salud en los Usuarios Externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto de Salud del Niño* . Lima - Peru : Universidad Inca Garcilazo de la Vega .
- Luque Mamani, N. V. (2015). *Procesos de Capacitación y Calidad de Servicio en la Empresa de Transporte Público Urbano " Jose María Arguedas "* Andahuaylas 2015. Apurimac- Andahuaylas Perú: Universidad Nacional Jose María Arguedas.
- Makate , K. (1999). "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales". *Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES)* , 37.
- Manuel , F., & José, S. (1997). *Eficacia Organizacional:Concepto, Desarrollo y Evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Manzini, J. (2000). Declaración de Helsinki, Principios Eticos para la Investigación Médica sobre Sujetos Humanos. *Acta Bioethica*, 1(2).
- Mariategui, J. (S/A). Capacitacion ,Desarrollo y evaluacion del desempeño. *Universidad Jose Carlos Mariategui* , 90.
- Martell, R. B., & Sanchez, A. A. (2013). *Plan de Capacitacion para Mejorar el Desempeño de los Trabajadores Operativos dl Gimnasio "SPORT CLUB" de la Ciudad d Trujillo-2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Martínez, P. L. (2016). La necesidad de identificar las competencias profesionales en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 484.
- Mayurí, B. J. (2008). *Capacitacion empresarial y desempeño laboral en el fondo de Empleados del Banco de la Nacion, FEBAN, Lima 2006*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Mercader uguina, J. (2008). *Productividad y Conciliacion en la vida Laboral y pERSONAL*. Barccelona (España): Ariel ,A. Printed in Spain.
- Mertens, L. (1997). *Formacion basadas en competencia laboral situacion actual y perspectivas* . Mexico: Organizacion Internacional del trabajo en Mexico.

- Molina Andrade, V. P. (2014). *Investigar y Analizar el Proceso de Capacitacion de los Servidores Publicos que Laboran en el Gad Municipal de Azogues Corespondiente al Año 2014 Para determinar su edici3ncia y eficacia Institucional* . Cuenca- Ecuador : Universidad del Azuay.
- Montenegro, G. (29 de septiembre de 2017). " Falta capacitacion en la ejecución presupuestal#. *Correo*, pág. Editorial.
- Moquegua Lafuente, J., & Llaguno Muscons, J. (1994). *Marketing- estrategico para empresas de servicios* . Madrid España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Moreira Ortega , R. (2013). *Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Crstina Latinoamericana Extension Guayaquil para Mejorar la Calidad de servicio, propuesta de un módulo Practico*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Nava, A. G. (2004). La Calidad en el Servicio. *Rev. Enferm IMSS*, 12(1), 1-2.
- Ocampos Guerrero, L., & Valencia Concha, s. (2017). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario ,en la Red Asistencial ESSALUD -tUMBES 2016*. Tumbes--Peru.
- Pamies, D. S. (2004). *De la Calidad del Servicio La Fidelidad del Cliente*. Madrid: ESIC.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicin. *Revista de Ciencias Sociales* , 496.
- Pedroza, H. (2006). *Sistema de Análisis Estadístico con SPSS*. Managua - Nicaragua: IICA.
- Perea, D. R. (2002). La identificación de necesidades de Aprendizaje. *Escuela Nacional de Salud Pública LPlaza. Ciudad de La Habana. Cuba*.
- Perez Montejo , A. (2009). Evaluacion del desempeño laboral. *Ulpilicsa XVII, VII*, 6.
- Pinto, Chavenato, & Arias. (2006). Evaluacion de la Efectividad en la Gestion Operativa del Area de Recursos Humanos en la Actividad de Capacitacion en el Sector Prestador del Servicio Eléctrico del Estado Lara. *Revista de Administraçõ e Contabilidade da Unisinos*, 177.
- Ponce, A. R. (1986). Administracion de Empresas Teoria y Practica. *Editorial Limusa*, 26.
- Problemas en la calidad de atencion en salud : oportunidad de mejora. (2015). *Scielo Peru*.

- Quiñones, M. E. (2007). *CALIDAD Y SERVICIO* . BOGOTA: Universidad de Sabana .
- Quispe Vargas , E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Minicipalidad Distrital de Pacuch,Andahuaylas,2015*. Region Apurimac: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Ramirez Martinez, D., Priego Hernandez, D., & Armenta Ramirez, D. (26 de mayo de 2016). La Calidad de los Servicios en Instituciones del Sector Salud. *Revista Intternacional La Nueva Gestion Organizacional*.
- Rey, A. (2016). Factores que afectan la capacitacion y el desarrollo. *Presentaciones poñulares , P/SN*.
- Reynaga utani, Y. (2015). *Motivacion y desempeño labotral del personal en el Hospiytal Hugo pesce Pescetto de Andahuaylas ,2015*. Andahuaylas.Region Apurimac,Peru: Universidad Nacional Jose Mari Arguedas .
- Rios z., M. (2013). "La Capacitación de funcionarios permitirá una mejor gestión pública". *La Republica -Lima*, Titulares.
- Rogers, B. (Septiembre de 2017). " La Capacitación debe ser una prioridad entre quienes trabajan en recursos humanos ". *El Comercio*, pág. Titulares.
- Salas Perea, R., Hernandez, L. D., & Perez Hoz, G. (2012). Las Competencias y el Desempeño Laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 604-617.
- Salud, O. M. (2002). *Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente*. New York: O.M.S.
- Sánchez Juárez, B. (2007). Importancia de la motivacion en la mejora del desempeño laboral dentro de las organizaciones empresariales Año 2 Numero 4 . *Conexión -Revista Académica*, Pg S/N.
- Sanchez Meza, M. d. (2014). *Capacitación en Habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "El restaurant Mar Picante" de la ciudad de Trujillo* . Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego .
- Sánchez Morillas, L. M. (2017). *Ingeniería de Investigación*. Trujillo: Naverrete.
- SERVQUAL. (2008). *Sistema de Gestion Calidad, medio ambiente y PRL*. China : CININA.
- Sileceo Aguilar, A. (2004). *Capacitacion y desarrollo de personal*. Mexico y America Latina (España,Venezuela y Colombia): Milusa .S.A. de CV. Noriega.

- Stephen. (2006). *Planificación y Control de la Producción*. Naucalpan de Juarez: Pearson Educacion de Mexico S.A.
- Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1994). *Alcanzando la Excelencia mediante el Servicio al Cliente*. Madrid: Díaz de Santos S.A. .
- Vargas, E. Q. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha ,Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas,Peru: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Vaura, T. (2003). *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente según la ISO 9001: 2000*. Madrid: FC Editorial.
- Vega, O. G. (2007). *Educación para la Salud*. San José-Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Verenisse Peña. (2017). Autoridades mujeres sin iniciativa por falta de capacitación. *Diario el Correo*.
- Vicuña, M. (2002). Nivel de Satisfacción y Disfunciones percibidas sobre la Calidad de Atención de los Servicios Obstétricos. *Anales de la Facultad de Medicina*, 63(1), 40-50.
- Xie Qian, P., Zhou Li, A., & Yizhou Zhou, J. (2006). *Modelo de formacion y desarrollo a implementarr en las universidades*. Cchina : Universodad Central de las Villas .
- Yupanqui Armas, J. D., & Chico Ruiz, J. (2015). Nivel de Satisfacción del Paciente Asegurado en Relación con la Atención que brind una Clínica Particular en Trujillo, 2014. *SCIENDO*, 18(1), 71 - 84.
- Zafra Tanaka, J., Villa santiago, N., & Espinoza Veramendi, L. (2015). Problemas en la calidad de atencion en Salud . *Scielo Peru*, carta .

ANEXOS

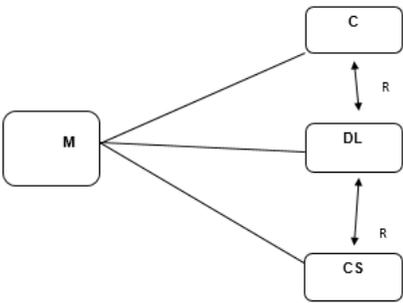
**ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: CAPACITACIÓN, DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, EN EL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO AÑO 2017"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>Problema General ¿Cuál es el grado de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017?</p> <p>Problemas Específicos 1 ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo año 2017? 2. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral del personal administrativo</p>	<p>Objetivo General: Determinar el grado de correlación entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario en el hospital belén Trujillo año 2017</p> <p>Objetivos Específicos: 1. Identificar el nivel de capacitación del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo año 2017 2. Identificar el desempeño laboral del personal</p>	<p>Hipótesis general (H₁) Existe relación de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017</p> <p>Hipótesis nula (H₀) No existe relación de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la calidad al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017</p>	<p align="center">Capacitación</p>	<p align="center">Planificación</p>	Le consultaron si requería capacitación	<p>1= Nunca 2= Muy pocas veces 3=Algunas Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre</p>
					Conoce usted la existencia de un plan de capacitación	
					Conoce si la capacitación es aprobada por RR.HH.	
					Conoce la capacitación administrativa y técnica	
				<p align="center">Ejecución</p>	Cubre la capacitación el previo ingreso laboral	
					Recibió algún tipo de inducción	
					Existe capacitación interna o externa	
					Conoce si las horas capacitadas son suficientes	
					Conoce los temas de capacitación	
				<p align="center">Verificación</p>	Conoce la importancia de la capacitación	
					Conoce la evaluación de las capacitaciones	
					Es parte del equipo evaluador de capacitación	
					Conoce los beneficios de la capacitación	
					Percibe si la capacitación recibida incrementa su nivel de conocimiento	
				<p align="center">Control</p>	Percibe si los conocimientos adquiridos le dan más seguridad	
					Conoce si su asistencia en cursos ha sido registrada	
Conoce los horarios de capacitación						
Percibe si después de una capacitación ha mejorado el trabajo						
Percibe la medición del nivel de capacitación en el trabajo						
Conoce la importancia de realizar esta encuesta						

<p>del Hospital Belén de Trujillo año 2017? 3. ¿Cual es el nivel de calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017? 4. ¿Existe correlación de capacitación y desempeño del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario del Hospital Belén de Trujillo año 2017?</p>	<p>administrativo del Hospital Belén de Trujillo año 2017 3.- Conocer el Nivel de calidad del Servicio al usuario en el Hospital belén de Trujillo año 2017 4.-Analizar la correlación de capacitación y desempeño laboral del Personal administrativo en la calidad del servicio al usuario del Hospital Belén de Trujillo año 2017?</p>	Desempeño Laboral	Productividad laboral	Cubre con eficiencias las tareas asignadas	ACUERDO DESACUERDO INDIFERENTE
				Cubre con eficacia su trabajo	
				Conoce su nivel de producción	
				Conoce las metas de la Institución	
				Conoce los objetivos de la Institución	
			Eficacia	Conoce las metas de los cronogramas establecidos	
				Cubre las tareas asignadas	
				Conoce las funciones de su puesto de trabajo	
				Cubre su trabajo con calidad	
				Cubre las actividades asignadas	
		Eficiencia Laboral	Conoce el grado de responsabilidad		
			Conoce el nivel de conocimiento técnico en su puesto de trabajo		
			Es reconocido su liderazgo y cooperación en su trabajo		
			Percibe con rapidez a los cambios en su entorno		
			Conoce el óptimo del tiempo de las actividades que hace		
		Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Conoce las instalaciones físicas del Hospital Belén.	
				Percibe si la limpieza del Hospital es impecable.	
				Percibe si la presentación de los trabajadores es excelente.	
				Percibe si los avisos, de señalización u hojas informativos son visualmente atractivos.	
				Conoce si las camas, camillas son suficientes	
Conoce si las camas, camillas son cómodas.					
Fiabilidad	Conoce el tiempo de espera para la atención.				
	Percibe el tiempo de espera adecuado para programar su cita				
	Percibe el tiempo de espera adecuado para ser atendido en sus exámenes				
	Percibe usted si el trabajador muestra interés en resolver su problema				
	Conoce si los formatos del hospital no tienen errores				
Percibe si los trabajadores orientan adecuadamente					

				Responsabilidad	Conoce si los trámites son sencillos	
					Conoce si los trabajadores resuelven las preguntas del usuario	
					Conoce si el personal coopera con el usuario	
					Conoce si los horarios de atención son apropiados	
					Conoce si las quejas y reclamos son atendidas.	
			Seguridad	Conoce si los medicamentos son los apropiados		
					Conoce si el personal le brinda el tiempo apropiado	
					Percibe si el personal tiene capacidad de resolver sus problemas	
					Conoce si el personal cumple con las normas de bioseguridad	
					Conoce si el personal de ventanilla explica bien al paciente	
			Empatía	Conoce si el personal le atiende con calidad y respeto		
					Conoce si el trato de los técnicos es con respeto	
					Conoce si el trato del personal administrativo es excelente	
					Percibe si la atención de sus necesidades es excelente	
					Percibe si los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos son excelentes.	

Tipo de Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas a Utilizar
<p>Tipo: El estudio <u>es no experimental</u>, ya que no existe manipulación activa de alguna variable y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después evaluarlos (Sampiere, 2010).</p> <p>Diseño:</p>  <pre> graph LR M[M] --- C[C] M --- DL[DL] M --- CS[CS] C <--> R DL DL <--> R CS </pre>	<p>La población está conformada por 84 trabajadores de prestación del servicio al usuario:</p> <p>Finalmente, la muestra está representada por 60 trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo.</p> $n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$ $n = \frac{3,84 * 0,05 * 1 * 84}{0,0009 * 83 + 3,84 * 0,1 * 0,95}$ $n = \frac{15,328}{0,2572}$ $n = 60$	<p>Cuestionarios se aplicaron a los trabajadores administrativos</p> <p>Encuestas, se aplicarán a los usuarios para evaluar la calidad de servicio del Hospital Belén Trujillo año 2017</p>	<p>Se aplicó la Descriptiva no experimental, aplicada</p>

ANEXO 02
CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO AÑO 2017

Estimado Señor:

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la capacitación y el desempeño laboral en del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo en el año 2017. El cuestionario es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de la presente investigación permitan mejorar el éxito de la institución.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Nunca (1); Muy Pocas Veces (2); Algunas Veces (3); Casi Siempre (4); Siempre (5)

DATOS GENERALES

Tiempo (años) que labora en la Institución -----

Edad: () **Sexo:** Masculino () Femenino ()

Ocupación: A qué área pertenece: -----

1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

DIMENSIONES	Nº	ITEM	Nunca (1)	Muy Pocas Veces (2)	Algunas veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
		VARIABLE: CAPACITACION					
PLANIFICACIÓN	1	¿Le consultaron a usted en que área quisiera ser capacitado al momento de ingresar a la institución?					
	2	¿Conocía Ud. de la existencia de un plan de capacitación en tu área de trabajo?					
	3	¿sabía Usted que la capacitación es aprobada por el área de recursos humanos de la Institución?					
	4	¿Su jefe le ha recomendado temas para que se capacite?					
	5	Cree Ud. que debe ser capacitado al momento de ingresar a la institución?					
EJECUCIÓN	6	¿Cuándo usted ingreso a la institución, recibió algún tipo de inducción?					
	7	¿Ha recibido usted capacitación interna o externa en el año 2016?					
		En el caso que su respuesta sea afirmativa continúe...					
		¿Escoja el número promedio de horas que han sido capacitado en el año 2016? 16 Horas (); 32 (); 40 (); otro-----					
8	¿Cree que las horas capacitadas han sido suficientes para su área y/o función que desempeña?						
	9	¿En qué tema ha sido capacitado? Administrativo cual----- Técnico; cual -----					

	10	¿Considera usted que es importante la capacitación?					
VERIFICACION	11	¿En las capacitaciones recibidas le evaluaron?					
	12	¿Usted evaluó al capacitador?					
	13	¿La capacitación recibida ha sido beneficiosa para sus actividades diarias?					
	14	¿Las capacitaciones recibidas han incrementado su nivel de conocimiento para desempeñar tu actividad diaria?					
	15	¿Tus conocimientos adquiridos te dan más seguridad para hacer mejor tu trabajo?					
CONTROL	16	¿Su asistencia ha sido registrada en los cursos de capacitación?					
	17	¿Los horarios de capacitación que te han dado han sido ajustados a tu horario de trabajo?					
	18	¿Una vez evaluado en las capacitaciones se ha tomado acciones de mejorar tu trabajo?					
	19	¿Se han medido el nivel de capacitación del personal en tu área de trabajo?					
	20	¿Cree importante realizar estas encuestas?					
		VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
PRODUCTIVIDAD ELABORAL	1	¿logra eficientemente las tareas asignadas					
	2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la Institución?					
	3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las Políticas de la Institución?					
	4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la Institución?					
	5	¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la Institución					
EFICACIA	6	¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
	7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
	8	¿Usted conoce funciones que se desarrolla dentro de su puesto de trabajo?					
	9	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?					
	10	¿Usted logra realizar las actividades que le asignado?					
EFICIENCIA ELABORAL	11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad?					
	12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desmeollamiento en su puesto de trabajo?					
	13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
	14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
	15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

ANEXO 2 A

ENCUESTA AL USUARIO DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO AÑO 2017

Estimado Señor (es) tenga mis saludos cordiales, la presente encuesta es parte de una investigación, que tiene por finalidad de evaluar al Hospital Belén – Trujillo, sobre la calidad del servicio que presta al usuario, con el propósito final de mejorar los servicios del personal. Por esta razón le estoy visitando a usted que voluntariamente participará en este estudio, respondiendo unas preguntas sobre el tema.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, de sus opiniones brindadas. Para bien de su bienestar y satisfacción personal.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. **Acuerdo Y Desacuerdo**

1 al 7 donde: 1 es fuertemente en desacuerdo y

7 donde: es fuertemente de acuerdo

DATOS GENERALES

Edad: ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

DIMENSIONES	Nº	INDICADORES	Tiempo	Acuerdo	Desacuerdo
		CALIDAD DEL SERVICIO			
ELEMENTOS TANGIBLES En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que :	1	Las instalaciones físicas del Hospital tienen una apariencia agradable (edificio en general, paredes, puertas, ventanas consultorios, pasillos etc.			
	2	La Limpieza de las instalaciones físicas del hospital son impecables (edificio, sillas, camillas)			
	3	La presentación personal de los empleados de los empleados es excelente			
	4.	Las carteleras, anuncios, folletos avisos, de señalización u hojas informativos son visualmente atractivos			
	5	Las camillas, camas y sillas son cómodas			
	6	Las camillas, camas y sillas son suficientes			
FIABILIDAD	7	El tiempo de espera desde el momento que llega al hospital para ser atendido en su cita programada es corto ¿cuantos minutos?			
	8	Señale cuanto sería el tiempo de espera para que usted sea atendido en la cita que está programada ¿Cuántos minutos?			
	9	Señale cuanto sería el tiempo que desearía esperar para que sea atendido en su cita médica ¿ cuantos minutos			
	10	Señale cuanto sería el tiempo de espera para que sea atendido en un examen o diagnostico ¿Cuantos minutos?			
	11	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asigna en su cita médica, exámenes u otros servicios programados			
	12	Diga usted los trabajadores del hospital muestran en resolver su problema desinteresadamente			
	13	Los formatos extendidos por los trabajadores del hospital muestran sin errores			
	14	La información y orientación de los trabajadores son excelente			

CAPACIDAD DE RESPUESTA	15	Los tramites sean sencillos			
	16	Los trabajadores del hospital siempre están dispuestos a resolverlas preguntas o inquietudes del usuario			
	17	EL personal del hospital siempre copera a las necesidades que solicita el usuario			
	18	Los horarios de atención son apropiaos para usted			
	19	Las quejas y reclamos que realiza usted, son escuchados y atendidos y resueltos por los trabajadores del hospital			
Seguridad	20	Los medicamentos que suministran el hospital son apropiados para su salud			
	21	El personal que le brinda atención le brinda su tiempo apropiado			
	22	El personal que le atiende en ventanilla tiene toda la capacidad necesaria para solucionar su problema que salud			
	23	El personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad para el usuario (como lavado d manos, uso de guantes y otros utensilios de seguridad)			
	24	El personal de ventanilla le brinda explicaciones suficientes sobre su trámite en su atención y/o exámenes médicos			
EMPATIA	25	El trato del personal administrativo, de vigilancia, cajeros, trámite documentario y otras ventanillas lo atienden con respeto y calidad.			
	26	EL trato de los técnicos auxiliares de enfermería su atención es de excelencia			
	27	El trato de los profesionales administrativos, médicos, nutricionistas o trabajadores sociales son de excelencia			
	28	La atención a sus necesidades individuales en el hospital es excelente			
	29	La comprensión de los trabajadores del hospital, frente a sus necesidades y sentimientos es excelente.			

ANEXO 3
AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

ANEXO 3

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Sr.

Raúl Eduardo Paredes Sánchez

Jefe del Área Técnica de la Oficina de Personal del Hospital Belén - Trujillo

Yo, ROSA ALEJANDRINA GARCÍA SEMINARIO, identificado con DNI N° 18849579 estudiante de **Administración Pública de la Universidad Señor de Sipán**. Con el debido respeto expongo:

Que, deseando aplicar instrumentos de recolección de datos, para desarrollar la investigación académica denominada: **"CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, EN EL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO AÑO 2017"**

Solicito respetuosamente, AUTORIZACIÓN para desarrollar dicha Investigación que beneficiará a Nuestra Institución.

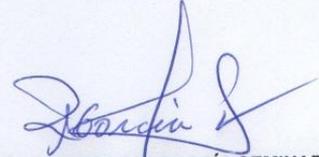
POR TANTO:

Pido a Usted, Sr. Jefe del Área Técnica de la Oficina de Personal del Hospital Belén Trujillo acceder a mi solicitud. Es justicia que espero alcanzar.

Trujillo, 05 de Abril 2017




Raúl E. Paredes Sánchez
Jefe Área Técnica


ROSA ALEJANDRINA GARCÍA SEMINARIO
Estudiante Universidad Señor de Sipán
DNI N° 18849579

ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO 4



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DEL CUESTIONARIO "CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, EN EL HOSPITAL BELÉN TRUJILLO AÑO 2017"

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **ROSA ALEJANDRINA GARCÍA SEMINARIO**, estudiante de la Escuela de Administración Pública, de la Universidad Señor de Sipán, a fin de preparar su tesis para optar la Licenciatura en Administración Pública. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es mejorar **LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, EN EL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO AÑO 2017**.

Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente veinte minutos. Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario, es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Firma del participante :Jefe del Área Técnica de la Oficina de Personal del Hospital Belén -Trujillo

Fecha: Trujillo ,05 de Abril - 2017

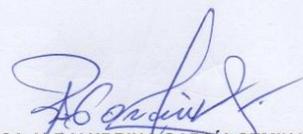
Nombre del participante: Raúl Eduardo Paredes Sánchez

Desde ya le agradecemos su participación.

Atte.




Raúl E. Paredes Sánchez
Jefe Área Técnica


ROSA ALEJANDRINA GARCÍA SEMINARIO
Estudiante Universidad Señor de Sipán

ANEXO 5
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE CRONBACH CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	Nº	ITEM	ALFA CRONBACH
PLANIFICACIÓN	1	¿Le consultaron a usted en que área quisiera ser capacitado al momento de ingresar a la institución?	0.856
	2	¿Conocía Ud. de la existencia de un plan de capacitación en tu área de trabajo?	
	3	¿sabía Usted que la capacitación es aprobada por el área de recursos humanos de la Institución?	
	4	¿Su jefe le ha recomendado temas para que se capacite?	
	5	¿Cree Ud. que debe ser capacitado al momento de ingresar a la institución?	
EJECUCIÓN	6	¿Cuándo usted ingreso a la institución, recibió algún tipo de inducción?	0.877
	7	¿Ha recibido usted capacitación interna o externa en el año 2016? En el caso que su respuesta sea afirmativa continúe ¿Escoja el número promedio de horas que han sido capacitado en el año 2016? 16 Horas (); 32 (); 40 (); otro-----....	
	8	¿Cree que las horas capacitadas han sido suficientes para su área y/o función que desempeña?	
	9	¿En qué tema ha sido capacitado? Administrativo cual----- Técnico; cual -----	
	10	¿Considera usted que es importante la capacitación?	
VERIFICACIÓN	11	¿En las capacitaciones recibidas le evaluaron?	0.877
	12	¿Usted evaluó al capacitador?	
	13	¿La capacitación recibida ha sido beneficiosa para sus actividades diarias?	
	14	¿Las capacitaciones recibidas han incrementado su nivel de conocimiento para desempeñar tu actividad diaria?	
	15	¿Tus conocimientos adquiridos te dan más seguridad para hacer mejor tu trabajo?	
CONTROL	16	¿Su asistencia ha sido registrada en los cursos de capacitación?	0.933
	17	¿Los horarios de capacitación que te han dado han sido ajustados a tu horario de trabajo?	
	18	¿Una vez evaluado en las capacitaciones se ha tomado acciones de mejorar tu trabajo?	
	19	¿Se han medido el nivel de capacitación del personal en tu área de trabajo?	
	20	¿Cree importante realizar estas encuestas?	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	¿logra eficientemente las tareas asignadas	0.885
	2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la Institución?	
	3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las Políticas de la Institución?	
	4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la Institución?	
	5	¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la Institución	

EFICACIA	6	¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	0.809
	7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	
	8	¿Usted conoce funciones que se desarrolla dentro de su puesto de trabajo?	
	9	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	
	10	¿Usted logra realizar las actividades que le asignado?	
EFICIENCIA ELABORAL	11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad?	0.888
	12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desmeollamiento en su puesto de trabajo?	
	13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	
	14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	
	15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	

ANEXO 6

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD CRONBACH DE CALIDAD

DIMENSIONES	Nº	INDICADORES	ALFA DE CRONBACH
		CALIDAD DEL SERVICIO	
ELEMENTOS TANGIBLES	1	Las instalaciones físicas del Hospital tienen una apariencia agradable (edificio en general, paredes, puertas, ventanas consultorios, pasillos etc.	0.786
	2	La Limpieza de las instalaciones físicas del hospital son impecables (edificio, sillas, camillas)	
	3	La presentación personal de los empleados de los empleados es excelente	
	4.	Las carteleras, anuncios, folletos avisos, de señalización u hojas informativos son visualmente atractivos	
	5	Las camillas, camas y sillas son cómodas	
	6	Las camillas, camas y sillas son suficientes	
FIABILIDAD	7	El tiempo de espera desde el momento que llega al hospital para ser atendido en su cita programada es corto ¿cuantos minutos?	0.789
	8	Señale cuanto sería el tiempo de espera para que usted sea atendido en la cita que está programada ¿Cuántos minutos?	
	9	Señale cuanto sería el tiempo que desearía esperar para que sea atendido en su cita médica ¿cuantos minutos	
	10	Señale cuanto sería el tiempo de espera para que sea atendido en un examen o diagnostico ¿Cuantos minutos?	
	11	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asigna en su cita médica, exámenes u otros servicios programados	
	12	Diga usted los trabajadores del hospital muestran en resolver su problema desinteresadamente	
	13	Los formatos extendidos por los trabajadores del hospital muestran sin errores	
	14	La información y orientación de los trabajadores son excelente	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	15	Los tramites sean sencillos	0.806
	16	Los trabajadores del hospital siempre están dispuestos a resolverlas preguntas o inquietudes del usuario	
	17	EL personal del hospital siempre copera a las necesidades que solicita el usuario	
	18	Los horarios de atención son apropiados para usted	
	19	Las quejas y reclamos que realiza usted, son escuchados y atendidos y resueltos por los trabajadores del hospital	
SEGURIDAD	20	Los medicamentos que suministran el hospital son apropiados para su salud	0.802
	21	El personal que le brinda atención le brinda su tiempo apropiado	
	22	El personal que le atiende en ventanilla tiene toda la capacidad necesaria para solucionar su problema que salud	
	23	El personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad para el usuario (como lavado d manos, uso de guantes y otros utensilios de seguridad)	
	24	El personal de ventanilla le brinda explicaciones suficientes sobre su trámite en su atención y/o exámenes médicos	

EMPATÍA	25	El trato del personal administrativo, de vigilancia, cajeros, trámite documentario y otras ventanillas lo atienden con respeto y calidad.	0.913
	26	EL trato de los técnicos auxiliares de enfermería su atención es de excelencia	
	27	El trato de los profesionales administrativos, médicos, nutricionistas o trabajadores sociales son de excelencia	
	28	La atención a sus necesidades individuales en el hospital es excelente	
	29	La comprensión de los trabajadores del hospital, frente a sus necesidades y sentimientos es excelente.	

ANEXO 7
MATRIZ DE DATOS DE CAPACITACIÓN

PLANIFICACIÓN					Ejecución						VERIFICACIÓN					CONTROL				
N	MP	N	N	S	MP	MP	N	CS	N	S	S	N	S	S	S	S	N	S	N	S
N	AV	MP	N	S	N	N	N	MP	N	S	N	AV	AV	S	S	N	N	MP	N	S
N	MP	N	N	S	N	N	N	MP	MP	S	AV	N	AV	MP	AV	CS	N	MP	MP	CS
AV	MP	N	N	S	MP	N	N	N	N	S	N	N	N	N	S	N	N	N	N	S
N	AV	S	CS	CS	N	S	S	S	N	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S
CS	S	N	CS	S	N	N	N	AV	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
MP	MP	N	MP	S	AV	N	MP	MP	MP	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
MP	AV	CS	CS	S	N	S	N	CS	N	S	S	CS	S	S	S	S	S	S	CS	S
AV	N	MP	CS	MP	N	N	N	CS	CS	S	N	N	S	CS	CS	S	MP	S	S	S
AV	AV	AV	AV	S	S	S	AV	CS	CS	S	S	N	S	S	S	MP	AV	S	CS	S
N	AV	S	MP	S	S	S	MP	AV	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	N	S
N	AV	N	AV	S	N	N	N	MP	AV	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S
N	N	S	MP	MP	S	N	MP	N	N	S	N	N	N	N	S	N	N	N	N	S
N	N	S	N	S	S	MP	AV	S	MP	S	S	N	MP	MP	MP	MP	S	N	AV	CS
AV	AV	AV	AV	CS	AV	MP	N	AV	AV	S	AV	MP	CS	S	S	S	CS	CS	AV	S
AV	AV	CS	MP	S	S	N	N	CS	N	S	CS	MP	S	S	S	S	CS	MP	N	AV
N	N	N	AV	S	MP	AV		MP	MP	S	N	N	S	S	S	S	N	N	CS	S
S	CS	CS	MP	S	AV	N		CS	CS	CS	AV	CS	CS	CS	CS	AV	AV	CS	MP	CS
N	S	N	MP	S	N	MP		AV	MP	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S
N	MP	N	MP	AV	N	N		MP	N	CS	MP	MP	MP	AV	AV	N	N	N	MP	N
N	MP	MP	MP	N	N	N		N	N	S	CS	S	AV	AV	AV	S	S	S	N	S
N	AV	AV	N	S	N	S		AV	S	S	AV	N	S	S	CS	S	N	S	MP	S
N	N	N	AV	S	S	S		MP	N	S	S	N	S	S	S	S	AV	CS	N	S
N	N	S	AV	S	N	N		N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S
N	CS	S	N	N	N	N		N	N	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	S
N	N	N	AV	S	N	AV		N	N	S	S	N	CS	CS	S	CS	CS	CS	CS	S
N	MP	S	N	S	N	N		N	N	S	N	N	N	MP	AV	AV	AV	CS	N	S
N	N	MP	N	N	N	AV		N	N	S	N	AV	CS	AV	AV	AV	CS	MP	AV	S
S	S	S	S	S	S	S		S	N	S	N	N	N	MP	MP	MP	AV	AV	N	CS
N	N	MP	N	S	N	MP		N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	S	AV	S
N	AV	N	N	S	AV	AV		MP	MP	S	S	N	AV	AV	CS	S	AV	S	N	S
N	N	N	MP	S	N	MP		MP	N	S	N	N	MP	MP	MP	S	S	MP	CS	MP
MP	N	N	N	S	N	N		N	N	N	N	N	N	N	N	N	AV	N	CS	N
N	N	N	N	AV	AV	AV		AV	AV	AV	N	N	N	AV	CS	CS	CS	CS	N	CS
N	MP	MP	N	N	N	N		N	N	S	MP	N	CS	CS	CS	MP	MP	CS	MP	S
N	N	AV	MP	S	N	MP		MP	N	S	N	MP	S	CS	S	N	AV	CS	AV	S
N	MP	MP	AV	CS	N	MP		MP	N	AV	MP	N	AV	CS	CS	MP	AV	S	MP	S
N	MP	AV	MP	S	MP	N		MP	MP	S	N	N	MP	CS	S	N	AV	AV	MP	S

N	AV	N	N	S	N	MP		N	MP	AV	N	N	MP	CS	CS	AV	AV	AV	AV	MP
MP	AV	MP	MP	MP	CS	AV		MP	CS	CS	N	N	MP	CS	S	AV	AV	CS	AV	S
N	MP	N	MP	S	N	N		N	N	S	N	N	CS	N	AV	S	N	MP	N	CS
N	MP	N	MP	S	N	N		N	N	S	N	N	CS	MP	S	N	MP	AV	MP	CS
N	MP	N	MP	S	N	N		N	N	N	N	N	CS	CS	CS	MP	MP	AV	MP	S
N	MP	MP	N	S	N	N		N	N	N	N	N	CS	CS	CS	N	MP	CS	MP	S
N	N	N	N	S	N	N		N	N	S	N	N	MP	MP	CS	MP	AV	AV	AV	S
N	AV	MP	N	S	N	MP		MP	N	S	N	N	CS	CS	CS	MP	AV	CS	AV	S
N	N	N	N	S	N	N		N	N	S	N	N	N	MP	AV	MP	AV	CS	AV	S
N	MP	MP	N	S	MP	MP		AV	AV	S	N	N	AV	CS	CS	MP	MP	MP	MP	S
N	AV	MP	N	CS	N	MP		MP	MP	S	N	N	AV	CS	CS	N	MP	MP		S
N	N	MP	N		N	MP		MP	MP		N	N	N	MP	AV	MP	AV	CS	AV	S
N	AV	MP	N	S	N	MP		MP	N	S	N	N	CS	CS	CS	MP	AV	CS	AV	S
N	N	N	N	S	N	N		N	N	S	N	N	N	MP	AV	MP	AV	CS	AV	S
N	MP	MP	N	S	MP	MP		AV	AV	S	N	N	AV	CS	CS	MP	MP	MP	MP	S
N	AV	MP	N	CS	N	MP		MP	MP	S	N	N	AV	CS	CS	N	MP	MP		S
N	N	MP	N		N	MP		MP	MP		N	N	N	MP	AV	MP	AV	CS	AV	S
N	AV	MP	N	S	N	MP		MP	N	S	N	N	CS	CS	CS	MP	AV	CS	AV	S
N	N	N	N	S	N	N		N	N	S	N	N	N	MP	AV	MP	AV	CS	AV	S
N	MP	MP	N	S	MP	MP		AV	AV	S	N	N	AV	CS	CS	MP	MP	MP	MP	S
N	AV	MP	N	CS	N	MP		MP	MP	S	N	N	AV	CS	CS	N	MP	MP		S

Fuente: Instrumentos aplicados al personal administrativo del Hospital Belén

ANEXO 8
MATRIZ DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

PRODUCTIVIDAD					EFICACIA					EXPERIENCIA LABORAL				
CS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	AV	S	S	S
AV	AV	AV	AV	AV	AV	S	AV	CS	AV	AV	AV	AV	CS	MP
AV	AV	AV	AV	AV	AV	AV	CS	CS	CS	CS	CS	AV	CS	CS
AV	AV	AV	MP	MP	MP	AV	AV	AV	AV	MP	MP	MP	AV	MP
S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N
CS	S	S	CS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
S	S	CS	CS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	CS
CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS
CS	S	AV	CS	N	S	CS	AV	CS	CS	S	AV	CS	AV	S
S	S	S	S	MP	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
CS	CS	CS	CS	S	CS	S	S	CS	CS	CS	CS	CS	CS	CS
CS	CS	S	S	S	CS	S	S	S	S	AV	S	CS	S	CS
SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	CS	CS	S
CS	CS	CS	CS	MP	CS	S	S	CS	S	CS	CS	CS	CS	CS
S	S	S	CS	CS	CS	S	CS	CS	CS	S	S	S	S	S
CS	CS	CS	CS	S	CS	CS	CS	CS	S	CS	N	CS	CS	CS
CS	CS	AV	AV	CS	CS	CS	CS	AV	AV	AV	CS	AV	CS	AV
S	S	S	S	CS	AV	S	S	S	S	S	S	CS	S	S
CS	CS	CS	CS	S	CS	CS	CS	CS	CS	CS	AV	CS	CS	AV
S	S	CS	S	CS	S	S	CS	S	S	S	S	S	CS	CS
AV	CS	MP	CS	S	S	CS	S	S	S	N	S	S	CS	CS
CS	CS	AV	MP	CS	MP	S	S	CS	S	AV	S	CS	S	MP
S	S	S	S	AV	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
S	S	S	S	S	S	S	CS	CS	S	CS	S	S	MP	CS
S	S	S	S	S	AV	MP	MP	MP	MP	MP	N	CS	S	N
CS	CS	MP	AV	CS	AV	AV	N	S	CS	S	MP	S	CS	CS
CS	CS	AV	AV	AV	S	S	S	N	N	N	S	AV	CS	S
S	S	S	S	AV	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
S	S	CS	S	S	CS	S	AV	S	S	S	S	S	S	CS
CS	CS	CS	CS	S	CS	CS	CS	AV	S	AV	AV	AV	AV	CS
S	S	N	N	CS	MP	AV	S	N	N	N	MP	AV	N	S
AV	AV	AV	MP	MP	N	N	N	MP	MP	AV	S	N	CS	N
S	CS	CS	CS	MP	CS	S	S	S	CS	CS	CS	CS	AV	CS
S	CS	CS	AV	CS	S	CS	S	CS	S	CS	S	CS	CS	CS
S	CS	CS	CS	S	AV	CS	S	CS	MP	CS	CS	CS	CS	CS
CS	CS	AV	S	CS	S	CS	S	CS	CS	AV	MP	S	N	CS

AV	AV	CS	MP	S	MP	CS	CS	CS	AV	AV	CS	MP	CS	N
CS	CS	AV	S	MP	S	CS	S	CS	CS	CS	S	S	S	S
CS	CS	S	S	AV	S	CS	S	S	CS	S	CS	CS	CS	S
CS	AV	CS	S	CS	S	S	CS	S	CS	CS	AV	CS	CS	CS
S	CS	S	CS	S	CS	CS	CS	CS	CS	AV	AV	CS	CS	CS
S	CS	S	CS	AV	CS	CS	S	CS						
CS	AV	S	S	CS	S									
CS	CS	AV	S	CS	S	S	S	S	S	S	CS	CS	CS	MP
CS	CS	CS	CS	S	CS									
CS	CS	CS	CS	CS	AV	CS	CS	CS	CS	AV	AV	CS		CS
CS	AV	AV	CS	AV	CS									
AV	CS	AV	AV	CS	AV	CS								
CS	CS	AV	S	CS	S	S	S	S	S	S	CS	CS	CS	MP
CS	CS	CS	CS	S	CS									
CS	CS	CS	CS	CS	AV	CS	CS	CS	CS	AV	AV	CS	AV	CS
CS														
AV	CS	AV	AV	CS	AV	CS								
CS	CS	AV	S	CS	S	S	S	S	S	S	CS	CS	CS	MP
CS	CS	CS	CS	S	CS									
CS	CS	CS	CS	CS	AV	CS	CS	CS	CS	AV	AV	CS	AV	CS
CS														

Fuente: Instrumentos aplicados al personal administrativo del Hospital Belén

ANEXO 9
MATRIZ DE DATOS DE CALIDAD

TANGIBILIDAD						FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD				EMPATÍA									
A	A	A	A	D	A	A	A	A	A	1	0	0	0	A	A	A	A	D	A	A	A	A	A	D	D	A	A		
A	D	D	D	A	D	A	A	D	D	A	0	1	1	1	A	D	1	A	A	A	D	D	D	D	D	A	D	D	
A	A	1	1	A	A	D	A	D	I	A	A	0	0	1	0	A	A	D	D	A	A	D	A	A	1	D	A	A	
A	D	A	A	A	A	A	D	I	D	D	I	0	0	20	0	D	D	A	A	A	I	I	I	I	A	A	D	D	
D	D	D	D	A	A	A	D	A	A	A	D	0	1	0	0	D	D	A	D	I	A	A	A	A	A	D	D	D	
D	D	D	D	D	D	D	D	A	D	D	A	2	1	0	0	D	D	D	A	A	D	D	D	A	A	A	A	D	
D	D	A	A	A	D	D	A	D	A	D	A	0	0	0	0	A	A	A	D	D	D	D	D	D	D	D	A	D	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A	0	0	0	0	A	A	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	D	A
D	D	D	D	A	D	D	D	D	A	1	D	0	0	0	0	D	A	D	D	A	D	A	A	D	A	D	A	D	
A	D	D	D	A	D	D	D	A	A	A	A	0	1	0	1	D	D	D	D	D	A	A	D	D	A	A	A	D	
A	D	A	A	D	A	D	D	A	D	D	A	4	0	0	0	D	D	A	A	A	A	D	A	D	D	D	A	D	
A	A	D	D	A	D	D	A	A	A	A	A	0	0	0	0	D	D	A	D	D	A	A	D	A	D	D	A	D	
A	D	A	A	A	A	A	A	A	D	D	A	2	0	0	0	A	A	A	A	A	D	A	A	D	D	A	A	D	
D	D	A	A	D	D	D	D	A	A	D	A	1	0	0	0	A	A	A	A	D	D	A	A	D	D	A	A	D	
D	D	A	A	A	A	A	A	D	D	A	D	0	0	0	0	D	A	A	D	D	A	A	A	D	A	A	A	D	
A	A	A	A	A	D	D	D	D	D	D	A	0	0	0	0	D	D	D	D	A	D	D	D	D	D	D	D	D	
D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	0	0	0	0	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	A	D	
D	D	D	D	D	D	D	A	A	A	D	D	0	0	0	0	A	D	D	D	D	A	D	D	A	D	D	A	A	
A	A	A	A	D	A	D	A	A	D	D	D	0	0	0	0	A	D	D	A	A	D	D	A	A	D	A	A	A	
A	A	D	D	D	A	A	D	D	D	A	A	0	0	0	0	D	D	D	A	D	D	D	D	A	A	A	A	A	
A	A	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	0	0	0	0	A	D	A	D	A	D	D	D	D	A	D	D	A	
A	D	A	A	A	D	D	D	A	D	D	D	0	0	0	0	A	D	D	D	D	D	D	A	D	A	D	A	A	
A	A	D	D	D	A	D	A	A	A	A	D	0	3	0	0	D	A	A	A	D	A	A	A	D	A	D	D	D	
A	D	D	D	A	D	D	A	D	A	D	A	1	0	0	0	D	A	D	D	A	A	A	A	D	D	A	D	A	
A	D	A	A	A	D	D	A	A	A	D	D	0	0	0	0	A	A	A	A	A	A	A	D	A	D	A	D	D	
A	A	A	A	D	A	A	A	A	D	A	A	0	0	0	0	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A
D	D	D	D	A	D	D	D	D	A	D	D	10	0	0	0	D	D	D	D	A	D	D	D	D	A	D	D	A	
D	D	A	A	D	A	D	D	A	D	A	A	0	0	0	0	A	A	A	A	D	D	A	D	D	D	A	A	A	
D	D	A	A	A	D	D	A	A	D	A	A	0	0	0	0	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
I	A	D	D	D	A	A	D	D	A	A	A	0	0	0	0	A	D	A	D	A	D	D	D	A	D	D	A	D	
A	A	A	A	D	A	D	A	D	A	A	A	0	0	0	0	D	I	D	A	1	A	A	A	A	D	A	D	D	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	0	0	0	0	A	A	A	A	D	A	D	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	D	D	D	A	A	A	A	2	0	0	0	A	A	A	A	A	A	D	D	D	A	D	A	D	
A	A	A	A	A	D	D	A	A	A	A	A	0	0	0	0	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	D	A	D	D	A	A	D	A	0	0	0	0	A	D	D	D	A	D	D	A	D	D	D	A	D	
A	D	A	A	D	D	D	D	D	D	A	A	0	0	0	0	A	D	D	D	A	A	A	D	D	D	D	D	A	
I	I	I	I	A	2	2	D	D	A	D	D	1	0	0	0	D	D	D	D	A	D	D	D	D	A	D	D	D	
A	A	A	A	I	D	D	A	A	A	A	D	0	0	0	0	D	A	A	A	D	A	A	A	D	D	A	A	A	

A	A	A	A	A	A	A	A	A	I	I	A	0	0	0	0	A	A	A	A	A	D	D	D	D	A	A	A	I	A	
I	I	I	I	A	D	D	A	A	A	A	A	3	0	0	0	I	I	A	A	A	I	I	D	I	A	A	A	A	I	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	0	0	0	0	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A
D	D	A	A	A	D	A	D	A	D	D	I	0	0	0	0	D	D	D	A	A	I	D	A	A	A	A	A	A	D	A
A	A	A	A	A	A	A	D	D	A	A	D	0	0	0	0	A	A	D	D	I	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
A	D	A	A	A	D	D	A	A	D	A	A	0	0	0	0	D	D	D	D	D	D	A	A	D	D	D	A	A	A	A
A	D	A	A	A	D	D	A	D	A	A	D	0	0	0	0	A	D	D	A	A	D	D	D	D	D	A	D	D	D	D
D	D	D	D	D	D	D	D	A	I	A	A	0	1	0	0	D	D	D	D	D	A	A	A	A	A	A	D	D	I	A
A	A	D	D	D	A	D	I	I	D	A	A	0	0	0	0	D	A	A	D	A	A	A	I	A	D	I	I	D	I	I
I	D	A	A	A	A	A	A	D	A	D	A	0	0	0	0	A	A	I	I	I	A	D	D	D	A	D	A	A	D	A
D	D	D	D	A	D	D	D	D	D	A	A	1	0	0	0	D	A	D	D	A	A	D	A	A	I	A	A	A	A	A
A	D	D	D	D	A	D	A	D	D	A	D	0	0	0	0	A	A	A	D	A	A	A	D	D	D	A	A	A	D	A
D	D	D	D	A	D	D	D	D	A	A	A	D	0	0	0	0	A	A	D	D	A	D	D	D	A	A	A	A	A	D
D	D	A	A	D	D	D	A	A	A	A	A	1	0	0	0	D	D	A	D	D	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A
A	D	A	A	A	A	D	A	A	D	D	A	0	0	0	0	A	D	D	A	A	A	A	A	D	D	A	A	A	D	A
A	D	A	A	A	A	D	D	D	A		D	0	0	0	0	A	A	A	A	D	D	D	D	I	A	D	D	A	D	A
D	D	D	D	A	D	D	A	D	D	A	D	0	0	0	0	D	D	D	D	D	A	A	A	D	A	D	D	D	D	D

Fuente: Instrumentos aplicados al usuario de ventanillas de atención del Hospital Belén

