



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**TESIS**

**“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
EMPRESA GERIMED S.A.C. SURCO - 2018”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**DEYSI VANESSA VIGO VIGO**

**ASESOR**

**LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ**

**LIMA, PERÚ, AGOSTO DEL 2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a mis padres Hilda y David que con su apoyo pude lograr mis objetivos propuestos. Fue la motivación que me impulsó a seguir adelante y concluir con éxito la elaboración del trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme cumplir mis metas, guiarme y seguir adelante a pesar de las adversidades que se presentaron en el camino.

Agradezco a mis padres, Hilda y David por su esfuerzo, sacrificio y confiar en mis decisiones para cumplir mis objetivos como persona y estudiante, que con su ayuda y conocimientos hicieron posible la realización de este proyecto.

Agradezco a mis hermanas, Jenny y Lizbeth por estar siempre a mi lado aconsejándome para que siguiera adelante y cumpla con mis objetivos, por compartir sus conocimientos, alegrías y apoyo en la elaboración de la presente tesis.

Agradezco a mis amigos Carmen, Jeimeli, Alex, Mery, Ángela, Dorita y José por su apoyo y tantos momentos que hemos pasado llenos de alegría y felicidad.

## RESUMEN

En el estudio realizado se determinó la situación problemática; la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, por ello se formuló el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018? En la justificación, se determinó que es importante porque se busca mejorar el desempeño laboral para brindar una buena calidad de servicio a los clientes.

La hipótesis alterna es: Si existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. El objetivo de la investigación fue: determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. El tipo de investigación es no experimental – transversal, porque no busca demostrar o implementar algo nuevo, y los datos son de un solo corte observando los fenómenos en su ambiente natural. El diseño de investigación es descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por 58 clientes, donde la muestra es el total de la población a quienes se aplicaron los cuestionarios para la recolección de la data.

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces que determinaron la validez. La prueba de Alfa de Cronbach fue usado para determinar la confiabilidad.

En la prueba de hipótesis, el análisis RHO de SPEARMAN es 0.780, llegando a la siguiente conclusión: Que a mayor desempeño laboral mejor será la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

**Palabras clave:** desempeño laboral, calidad de servicio.

## ABSTRACT

In the study realized, the problematic situation was determined: the relation between the work performance and the quality of service. The study determined the following problem: ¿What relation exist between the work performance and the quality of service in the company Gerimed S.A.C. Surco - 2018? In the justification, we arrive to the conclusión that it is important because it seeks to improve the work performance to provide a good quality of service to customers.

The alternative hypothesis is: There is relation between the work performance and the quality of service in the company Gerimed S.A.C. Surco - 2018. The objective of the research was to : determine the relation between the work performance and the quality of service in the company Gerimed S.A.C. Surco - 2018. The type of study in the research is: non- experimental - transversal, because it does not seek to implement something new and it is of a single cut observing the phenomena in their natural environment. The research design is descriptive-correlational. The population was constituted by 58 customers, where the simple is the total of the population to whom were applied the cuestionaires for the recollection of the data.

The instrument was valiedated through criteria of judges who determined its validity. The Alpha of Cronbach test was used to determine the reliability.

In the hipotesis test, the statistical analysis of RHO of SPEARMAN of the variables is 0.780, arriving to the following conclusion : that to higher work performance will be better the quality of service in the company Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

**Keywords:** work performance, quality of service.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

- 1.1. Realidad problemática.....2
- 1.2. Justificación e importancia de la investigación.....6
- 1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....7
- 1.4. Limitaciones de la investigación.....8

### **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

- 2.1. Antecedentes de estudios.....10
- 2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....20
  - 2.2.1. Bases teóricas de la Variable 01: El desempeño laboral .....20
  - 2.2.2. Bases teóricas de la Variable 02: La calidad de servicio.....31
- 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....42

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

- 3.1. Tipo y diseño de investigación.....45
- 3.2. Población y muestra.....46
- 3.3. Hipótesis.....48
- 3.4. Variables – Operacionalización.....48
- 3.5. Métodos y técnicas de investigación.....52
- 3.6. Descripción de los instrumentos utilizados.....53
- 3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.....56

### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

- 4.1. Validación del instrumento.....59
- 4.2. Resultados descriptivos de las variables.....61
- 4.3. Resultados inferenciales .....66

## **CAPÍTULO V DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusiones .....	74
5.2. Conclusiones .....	76
5.3. Recomendaciones .....	78

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción del universo en estudio.....	47
Tabla 2	Distribución de la muestra por sexo.....	47
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	50
Tabla 4	Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	51
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.....	59
Tabla 6	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de desempeño laboral.....	59
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio.....	60
Tabla 8	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad de servicio.....	60
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable desempeño laboral.....	61
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión productividad.....	62
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión conocimientos.....	63
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión comportamiento.....	64
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable calidad de servicio.....	65
Tabla 14	Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio.....	66



Tabla 15	Análisis correlacional entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio.....	67
Tabla 16	Análisis correlacional entre la dimensión productividad y la variable calidad de servicio.....	68
Tabla 17	Análisis correlacional entre la dimensión conocimientos y la variable calidad de servicio.....	69
Tabla 18	Análisis correlacional entre la dimensión comportamiento y la variable calidad de servicio.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación.....	46
Figura 2	Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable desempeño laboral.....	61
Figura 3	Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión productividad.....	62
Figura 4	Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión conocimientos.....	63
Figura 5	Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión comportamiento.....	64
Figura 6	Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable calidad de servicio.....	65

## INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis es: “El desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018”. En lo que se refiere a la situación problemática del estudio del desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C Surco - 2018, el desempeño laboral es un tema de gran importancia en las organizaciones, sin embargo, no se le está dando el debido interés a un tema que podría estar relacionado con la calidad de servicio a los clientes de la organización.

El problema general es: ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?

El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Los resultados de la investigación confirman las hipótesis que han sido planteadas en el trabajo, si existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

El desarrollo de la investigación consta de cinco capítulos en el presente informe de tesis, los cuales son los siguientes:

En el capítulo I, se presenta el problema de la investigación que comprende: realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, objetivos y limitaciones.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico que comprende: antecedentes y definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, corresponde al marco metodológico que comprende el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables –

operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadístico e interpretación de los datos del trabajo.

En el capítulo IV, se muestra el análisis e interpretación de resultados como: procesamiento-análisis de los resultados y contrastes de las hipótesis.

En el capítulo V, corresponde a las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se detalla las referencias bibliográficas utilizadas, que facilita el desarrollo y recolección de datos para la presente investigación y anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

El desempeño laboral es la actitud y desenvolvimiento que toma cada trabajador para realizar las actividades diarias y competencias en su puesto de trabajo, esto comprende su preparación profesional, experiencia y eficacia en la toma de decisiones, así como también las relaciones que mantiene con el paciente. Mundialmente una empresa considerada competitiva, tiene como principal objetivo prestar un buen servicio para poder satisfacer las necesidades de sus clientes.

A nivel mundial existe un planteamiento de parte de los estados y del sector privado de mejorar el servicio de salud para convertirlo en un servicio de calidad de atención a los usuarios.

Los estudios sobre la evaluación del desempeño laboral se vienen dando a nivel internacional desde finales desde la década de los 70 y principios de los 80, los países que marcaron los inicios en este campo fueron Alemania, EE. UU, Francia e Inglaterra.

La capacitación cumple una función importante en el desempeño laboral para brindar una buena calidad de servicio para que mediante ella pueda consolidar y actualizar sus capacidades brindándoles un suministro de apoyo continuo, supervisión al personal y la realización de consultas.

Sin embargo, el personal para poder cumplir un buen desempeño debe prestar atención integrada y centrada y los equipos multidisciplinarios forman parte de esta es por eso que deben compartir información y definir funciones para lograr el objetivo.

Según el Ministerio de Salud (2010) el Perú tiene como objetivo mejorar y mantener las condiciones de salud de la población de la tercera edad a través de las provisiones de una integración integral de calidad que vaya de acuerdo a sus necesidades, para esto los establecimientos conforman equipos interdisciplinarios coordinados por profesionales

especializados en el área de geriatría o lo suficientemente capacitados en salud integral y cuidados del adulto mayor.

El instituto Según Nacional de Estadística e Informática (2014) sostiene que durante el periodo de octubre hasta diciembre del 2012 la población de 60 años a mas (adulto mayor), representa el 9.3% de la población total y se estima que esta cifra se incrementara para el 2021 a 11.2%.

A nivel regional las jefaturas de salud a través de los mandos generales, de atención integral, de salud y los equipos técnicos en el período de vida del adulto mayor, representan el organismo mentor regional. El responsable regional será una persona que esté preparado y capacitado en salud pública y/o administración en servicios de salud y con conocimiento completo en lo que se refiere al adulto mayor. Es por ello que las personas que pertenecen a la población del adulto mayor necesitan un sostenimiento de su salud y la prevención a diversas dificultades que se puedan presentar en lo que a salud se refiere.

Según el análisis realizado, se observa en la empresa Gerimed S.A.C. un deficiente desempeño laboral de los trabajadores, ya que no realizan las actividades de manera óptima que permita un buen resultado y una percepción satisfactoria en el cliente.

Por ejemplo, las relaciones laborales que existen entre los trabajadores no es el nivel de relación adecuada. Esto conlleva que tengan una ineficiente productividad y la atención al cliente sea deficiente, y al no tener una capacidad de respuesta inmediata, origine que los clientes se lleven una mala percepción de la atención.

Por otro lado, las necesidades que tienen los adultos mayores son muy diferentes a otras etapas de la vida, es por ello que los principales problemas son la nutrición y la salud mental, algo que la empresa no ha creado estrategias para mejorar estos problemas, cabe señalar que la falta

de comunicación y entendimiento entre enfermeras y pacientes debería ser muy abierta y satisfactoria para poder entender las necesidades, sin embargo la depresión y la ansiedad son otros problemas que se presentan en el adulto mayor, lo cual el personal de geriatría no le dan un enfoque importante para crear estrategias y así poder mejorarla.

Actualmente la empresa Gerimed está desarrollando y mejorando sistemas que ayuden a las enfermeras y a las diferentes áreas a desarrollarse mejor para que su nivel de productividad mejore con el pasar de los días. Así como también ofrecer incentivos para que motiven a las empleadas a esforzarse para dar mejores resultados y sentirse comprometidas con su trabajo. Además, se está por contratar a una licenciada en enfermería para realizar capacitaciones a las técnicas de enfermería para mejorar el desempeño.

Es necesario que todas las empleadas de Gerimed tengan un amplio conocimiento de sus labores para poder dar una información y atención inmediata a los clientes y que la respuesta sea totalmente objetiva. Los clientes y pacientes en muchas oportunidades tienen requerimientos y dudas acerca de la atención que se le está brindando, por ese motivo suelen acudir a las empleadas a solicitar información para tener un mayor conocimiento de dicho servicio recibido.

Así como también los pacientes suelen necesitar de algunos tratamientos inmediatos lo cual las enfermeras tienen que atenderlas de forma rápida y responsable.

La satisfacción del cliente depende del servicio que las empleadas de Gerimed han brindado tanto a los pacientes como a los familiares ya que la satisfacción es la consecuencia de la atención brindada. Tener a un cliente satisfecho es el objetivo de cada empleado, pero muchas veces no se cumple con esto debido a diferentes inconvenientes que se presentan ya que en diferentes ocasiones las empleadas no realizan sus funciones o tareas de manera eficaz que promueva el logro de objetivos de la empresa.



Las actividades y labores diarias de las diferentes áreas de Gerimed tienen un nivel moderado y no correcto debido a los diferentes problemas que se presentan dentro de ella ya sea por la falta de coordinación y no se cuenta con las herramientas necesarias en el momento solicitado.

Pero esto se viene mejorando gracias a las incomodidades que los clientes hacen llegar a la empresa y que se trata de dar la atención inmediata y solución a dichos problemas para que el cliente se sienta escuchado y se lleve una buena imagen en la atención que se le ha brindado.

### **Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?

#### **Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?
- ¿Qué relación existe entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?
- ¿Qué relación existe entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La crisis que actualmente se da en el sector de la salud del adulto mayor con respecto a una buena calidad de servicio, forma parte de un reto para los profesionales de geriatría, siendo así las actividades principales de todo el personal, la ejecución y aplicación de las técnicas y procedimientos que garanticen una atención óptima del paciente.

Asimismo, es evidente que la calidad de servicio se asocia con el desempeño laboral, es por tal motivo que las técnicas enfermeras deben priorizar sus acciones del cuidado de acuerdo a sus necesidades utilizando diversas estrategias, por ello se puede decir que la calidad es parte de un compromiso para lograr la excelencia y mejorar la calidad de la atención de salud.

Esta investigación busca que los resultados obtenidos inciten al personal aplicar correctamente sus conocimientos y habilidades logrando realizar un buen trabajo a favor del paciente quien es la persona que finalmente lo califica.

En definitiva, el desempeño laboral y la calidad de servicio es una responsabilidad de los empleados y de la empresa, ya que en los últimos años se está dando un crecimiento con respecto a la población adulto mayor, es por tal motivo que se debe reconocer lo importante que es brindar cuidados humanos al adulto mayor.

Justificación teórica: Para el desarrollo de la presente investigación es de vital importancia saber las etapas de evaluación de desempeño por el cual se verá reflejada como consecuencia en comportamientos sobre el personal de la organización en cuanto a productividad, conocimientos y comportamiento.

Justificación Práctica: El estudio de investigación que se realizó en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018 hará que pueda mejorar el nivel de calidad de servicio y aumentar la productividad del personal.

Justificación social: La importancia de dicha justificación hará posible que el adulto mayor pueda mejorar la calidad de vida gracias a los cuidados y servicios que brinda la empresa.

La justificación metodológica: Permitirá dar a conocer la importancia de gestionar un plan de acción para el logro de objetivos, con el fin de gestionar la productividad y mejorar la calidad de servicio, fomentando una buena relación de comunicación y la participación de los trabajadores de la empresa. Para ello se utilizó el SPSS y el Alfa de Cronbach para hallar el nivel de fiabilidad.

### **1.3. Objetivos de la investigación: General y específicos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

#### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.
- Determinar la relación que existe entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.
- Determinar la relación que existe entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

##### **Limitaciones bibliográficas**

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

##### **Limitación teórica**

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudio**

### **Antecedentes internacionales**

Pérez (2014) en su tesis titulada “La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio al cliente en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda”, para obtener el título de Ingeniera de Empresas en la universidad Técnica de Ambato - Ecuador. El objetivo fue establecer la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. La población objeto de estudio estuvo conformada por los socios de la cooperativa los que asciende a 16,956 y también se tomará en cuenta a los empleados que son 26. El diseño de investigación fue de tipo descriptiva ya que describe aquellos aspectos más característicos distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás. Se concluye lo siguiente:

La cooperativa desea incrementar su nómina de socios activos, en sus varias modalidades de créditos, orientado a los clientes jóvenes para que puedan conseguir sus metas a través del ahorro y la inversión.

La calidad del servicio que brinda la Cooperativa es buena, la misma que requiere de ajustes en el área de Recursos Humanos para que una calificación dé muy buena.

Los socios aspiran que los empleados de la Cooperativa tengan mejores y sólidos conocimientos sobre cooperativismo para que se realicen de manera más ágil los trámites.

Se debe proporcionar un nuevo sistema de gestión del talento humano, que administre con mayor efectividad el trabajo de los empleados en la matriz y las sucursales que posee la Cooperativa. (p.58).

Uría (2013) en su tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia.Ltda de la ciudad de Ambato, Ecuador 2013”, de la universidad San Francisco de Quito-Ecuador, para obtener el grado de licenciada en Administración. El objetivo

fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. La población estuvo conformada por 36 personas miembros de la Andelas Cia.Ltda. El diseño de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo, pues para el proyecto de investigación se utilizó la modalidad bibliográfica documental ya que para su ejecución se sustentó en información ya existente basada en libros, tesis, revista, lectura, biblioteca, etc. Se concluye lo siguiente:

El desempeño laboral que realizan los trabajadores muchas veces se presenta perjudicado con la existencia de un liderazgo autoritario ya que de alguna manera no permite la participación con las nuevas ideas de los demás. No incentivar a realizar el trabajo en equipo fomenta individualidades, falta de unión y compañerismo que no permiten la colaboración en las diferentes actividades que se realizan, lo que influye en la falta de compromiso con la organización.

Para un desempeño laboral correcto es importante fomentar, promover y animar las buenas relaciones dentro del equipo de trabajo y la organización con el fin de incrementar el capital humano y esto a su vez transmitirlos hacia los clientes.

Los sistemas de comunicación que se aplican en la empresa son formales y mantiene un estilo jerarquizado lo cual impide establecer buenas relaciones entre directivos y trabajadores. Los directivos refieren que el desempeño laboral que presentan los trabajadores no es óptimo, ni el esperado para hacer cumplir las metas propuestas por la organización.

Rojas (2013) en su tesis titulada "Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología en la ciudad de México", para obtener el grado de Maestría en Ciencias en Administración de Negocios. El objetivo fue formular un programa de capacitación que permita mejorar el desempeño de los trabajadores del laboratorio, analizando cuales son los factores que están

impactando y provocando esa situación. La población son todas aquellas empresas que fabrican lentes de contacto en la Delegación Cuauhtémoc (126 empresas). El diseño de investigación fue de tipo descriptiva, ya que se generó un programa de capacitación tomando como base a las teorías y estudios más actualizados sobre el tema, se aplicó un instrumento de recolección de datos para detectar las necesidades de capacitación. Se concluye lo siguiente:

Es importante que las pymes, y en este caso específico, el Laboratorio de Contactología, atiende sus necesidades de capacitación, y no solo se enfoque en adiestrar o enfrentar a su personal para realizar determinada actividad ya que como se observa se corre el riesgo de que la empresa se coloque en una situación delicada y se exponga no solo a perder cliente o gastar en un exceso de rotación de personal sino hasta desaparecer del mercado.

Aunque la empresa cuente con el equipo para satisfacer las necesidades de capacitación de su personal, los esfuerzos han sido mínimos y se han acostumbrado al ritmo y método actual de trabajo. Por lo que para solucionar esta situación se recomienda al laboratorio que el programa de capacitación se lleve a cabo en sus instalaciones, empleando a su mismo personal como facilitadores. (p.100).

La dirección general y la jefatura de control de procesos debe programar la capacitación buscando afectar al mínimo la producción, utilizando los tiempos muertos para usarlos en la capacitación o estudiando el proceso de forma que durante el mismo se puedan realizar los cursos, ya que se observó que existe esta ventaja en el laboratorio por los tipos de procesos empleados.

Vargas (2011) en su tesis titulada “El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato”, para obtener el título de Ingeniera de Empresas - universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo fue determinar la incidencia del desempeño laboral utilizando estrategias motivacionales, capacitaciones para mejorar la calidad del servicio de la empresa Safe Drive. La población estuvo conformada por clientes internos que fueron 50 personas y clientes externos que fueron 300 personas. En la investigación se expone que el diseño de



investigación que utilizaron fueron de tipo: Exploratoria, ya que tuvo como finalidad contribuir a plantear el problema, formular hipótesis y a la vez conocer las debilidades como fortalezas. Descriptiva, ya que permitió explicar las características más resaltantes considerables del problema usando la observación, la encuesta como recopilación de datos y Correlacional, que tuvo como finalidad medir el nivel de relación que se presenta entre las dos variables. Se concluye lo siguiente:

El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Safe Drive muchas veces se ve perjudicado por el estrés laboral, esto se da por la presión de la enseñanza de manejo de los clientes exigentes, también desinterés y desmotivación de clientes exigentes, también es necesario resaltar que la empresa requiere mejorar la calidad de servicio que ofrece, ya que según la información recolectada a través de las encuestas necesita un personal mejor preparado y capacitado.

El nivel de calidad de servicios que percibe el cliente por parte de la empresa es favorable, por lo cual la empresa no debe de dejar de preocuparse por esto ya que la calidad de servicio implica mucho en el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa.

Brown (2010) en su tesis titulada “Programa de relaciones entre los colaboradores para mejorar el desempeño laboral en el departamento Administrativo del Hospital General de Accidentes del IGSS” – universidad de San Carlos de Guatemala, para obtener el grado de Licenciada en Administración. El objetivo fue proporcionar a los colaboradores del departamento administrativo del HGA del IGSS la información pertinente acerca de la existencia, uso y ventajas del programa de relaciones entre los colaboradores. La población estuvo conformada por los 66 colaboradores. El diseño de investigación fue de tipo descriptiva – explicativa porque trata de describir la situación interna de la empresa y las variables para luego analizar su incidencia. Se concluye lo siguiente:

Las relaciones cordiales es un tema muy importante dentro de las buenas relaciones laborales, ya que es necesario para tener una organización fuerte, pero existen trabajadores que no se sienten comprometidos con el buen clima laboral de la empresa, lo cual dejan que las relaciones interpersonales se vean muy bajas perjudicando a la empresa.

El factor por el cual se presentan diversos conflictos interpersonales provocando con ello una deficiente calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento Administrativo del Hospital General de Accidentes del IGSS, es la ausencia de una herramienta que promueva las relaciones cordiales entre los trabajadores.

La comunicación, cooperación y la disciplina son factores fundamentales e importantes para poder obtener relaciones cordiales entre los empleados y así evitar disconformidades provocando apatía entre los trabajadores.

### **Antecedentes Nacionales**

Huaraca y Ore (2016) en su tesis titulada “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica” Universidad Nacional de Huancavelica, para obtener el grado de Licenciado en Administración. El objetivo fue identificar el tipo de relación que hay entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal Administrativo de la Municipalidad distrital de Ascensión. La población estuvo conformada por los 27 trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Ascensión del período 2015. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Se concluye lo siguiente:

La evidencia ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de manera efectiva y elocuente con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Ascensión, se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión de acciones se relaciona de forma importante y efectiva con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Ascensión, se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión de organización se relaciona de forma importante y efectiva con la calidad de servicio, se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión resultados se relaciona de forma importante y efectiva con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Ascensión, se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión comportamiento se relaciona de forma importante y efectiva con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Ascensión, se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión desempeño se relaciona de forma importante y efectiva con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Ascensión.

Rodríguez (2016) en su tesis titulada “Calidad de servicio y la lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo -Trujillo - La Esperanza 2016” universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de Licenciado en Administración. El objetivo fue determinar qué relación existe entre la calidad de servicio y la lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo en la ciudad de Trujillo. La población estuvo conformada por los 3999 pacientes que recurrieron a la clínica el último mes. El diseño de investigación realizada fue de tipo descriptivo correlacional y se aplicó el método de encuesta para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado. Se concluye lo siguiente:

Que la calidad del servicio influye de manera directa y positiva sobre la fidelidad de los clientes en la clínica Madre de Cristo La Esperanza-Trujillo, comprobado en un coeficiente de correlación de 0.240 lo cual indica que la relación es baja.

Los elementos tangibles se encuentran relacionados de manera positiva baja y directa con la lealtad de los clientes en la clínica Madre de Cristo de la Esperanza- Trujillo, demostrado en un coeficiente de correlación de 0.240. La fiabilidad se encuentra relacionada de manera directa con la lealtad de los clientes en la clínica Madre de Cristo de la Esperanza- Trujillo, demostrando en un coeficiente de correlación de 0.367.

La capacidad de respuesta se encuentra relacionada de manera positiva, baja y directa con la lealtad de los clientes en la clínica Madre de Cristo de la Esperanza – Trujillo, demostrando en un coeficiente de correlación de 0.228. La empatía se encuentra relacionada de manera positiva, baja y directa con la lealtad de los clientes en la clínica Madre de Cristo de la Esperanza – Trujillo, demostrando en un coeficiente de correlación de 0.285.

Ballon (2016) en su tesis titulada “Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay”, universidad Esan, para obtener el grado de Licenciado en Administración y Finanzas. El objetivo fue analizar las variables de la calidad de servicio que intervienen en la satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. La población estuvo conformada por 431 turistas. El diseño de investigación fue de tipo explicativa, porque procura instaurar las causas de los hechos, acontecimientos o fenómenos que se estudian, en el caso de la investigación se determinó si las variables o dimensiones de la calidad de servicio (variables independientes) influyen en la satisfacción al cliente (variable dependiente), que fueron estudiados en los hoteles de dos estrellas y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Se concluye lo siguiente:

La variable de “empatía” fue la que tuvo mayor consideración en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de

Abancay, el siguiente fue la “capacidad de respuesta” y finalmente “elementos tangibles”.

Así mismo se revisaron las hipótesis con el análisis de regresión múltiple y se confirmó lo siguiente: Se confirmó la hipótesis los “elementos tangibles” influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay.

Se afirmó la hipótesis la “capacidad de respuesta” influye en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Se afirmó la hipótesis “empatía” influye en la satisfacción al cliente en los hoteles dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay.

Ocola (2015) en su tesis titulada “La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño” – universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de Licenciada en Administración. El objetivo fue determinar la relación entre la mejora continua y la calidad en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño. La población estuvo conformada por los 215 usuarios que acuden al hospital del niño. El diseño de investigación fue de tipo descriptiva correlacional pues examinan y analizan las variables para anunciar como se presenta el hecho de interés ya que trata de establecer el nivel de relación que existe las dos variables que son la mejora continua y la calidad de servicio. Se concluye o siguiente:

Se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre la mejora continua y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre los procesos y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Se ha establecido que existe una relación positiva y altamente significativa entre los resultados y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Nanfuñay y Seminario (2015) en su tesis titulada “Calidad técnica en el servicio de emergencia y su relación con la percepción de la calidad de atención por el paciente del hospital Naylamp”, universidad Cesar Vallejo (Chiclayo), para obtener el grado de Licenciada en Administración. El objetivo fue establecer la vinculación de la calidad técnica del servicio de emergencia con la calidad de atención recibida en pacientes del hospital Naylamp. La población estuvo conformada por 250 pacientes que hicieron uso del servicio de emergencia del hospital Naylamp. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, porque tiene como finalidad determinar si existe una vinculación de la variable independiente con la variable dependiente. Se concluye lo siguiente:

Los componentes de la calidad técnica del servicio de emergencia del hospital Naylamp influyen significativamente en la percepción del paciente en cuanto a la calidad de atención que recibe, en el orden del más del 50% promedio, mostrando su disconformidad debido a que sus recursos técnicos son limitados, el personal técnico presenta deficiencias en su competitividad y los resultados técnicos para solución de su emergencia no cumplen sus expectativas.

La calidad de atención del servicio de emergencia percibido por el paciente del hospital Naylamp es deficiente, toda vez que los resultados arrojan en promedio más del 50% disconformidad en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía del personal médico con los pacientes.

El nivel de satisfacción de la calidad técnica del servicio de emergencia del hospital Naylamp en general, es baja representado por un 38% de entrevistados que manifiestan su desacuerdo, lo que influye en la percepción de la atención recibida siendo negativa, toda vez que el 46% manifiesta su desacuerdo, mientras que el 38% muestra su indiferencia.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de desempeño laboral**

#### **2.2.1.1. Definiciones de desempeño laboral**

Chiavenato (2000) define: “El desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (p. 222).

Bittel (2000) plantea:

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (p. 322).

Milkovich y Boudreau (2002) consideran:

Otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la

organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. (p. 365).

### **2.2.1.2. Importancia del desempeño laboral en la profesión de enfermería**

Ariza y Daza (2008) sostienen:

La intervención que realiza el profesional de enfermería, a través de la valoración, le permite identificar necesidades y prevenir o ayudar a los miembros de una comunidad o a una familia a afrontar el significado de una experiencia dolorosa causada por una enfermedad aguda o crónica. Por ende, debe ser orientada a la mejoría y recuperación de los pacientes, a través del establecimiento de metas claras de tratamiento, con objetivos definidos. Para esto es necesario que el profesional de enfermería sea competente en el área específica de desempeño, con conocimientos y habilidades que debe demostrar al realizar las intervenciones con los pacientes. (p. 13).

Ortega y Suarez (2009) consideran:

Los profesionales de enfermería por lo regular están conscientes de que es necesario alcanzar altos niveles en el trabajo asistencial e implementar una cultura de calidad basada en experiencias documentadas. Para lograrlo deben tener la capacidad de medir dicho trabajo con el fin de obtener parámetros de referencia que les permitan establecer metas o estándares que guíen sus intervenciones para alcanzar un nivel aceptable o de excelencia en la calidad de los cuidados que brindan. (p. 17).

### **2.2.1.3. Características del desempeño laboral**

Flores citado por Gutiérrez (2016) detalla las características que presenta el desempeño laboral:

- Adaptabilidad: Corresponde a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.
- Iniciativa: Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos.



A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

- Trabajo en equipo: Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo un buen ambiente armonioso que permita el consenso.
- Comunicación: Es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea de forma individual o grupal.
- Conocimientos: Hace referencia al nivel alcanzado de conocimientos técnicos o profesionales con respecto a su área de trabajo. (p. 89).

### ❖ Equipos de alto desempeño

Chiavenato (2011) describe los atributos principales de los equipos de alto desempeño son los siguientes:

- Participación: Todos los miembros están comprometidos con la delegación de autoridad y la autoayuda.
- Responsabilidad: Todos los miembros se sienten responsables del resultado del desempeño.
- Claridad: Todos los miembros comprenden y apoyan los objetivos del equipo.
- Interacción: Todos los miembros se comunican dentro de un ambiente abierto y confiable.
- Flexibilidad: Todos los miembros quieren modificar y mejorar el desempeño.
- Concentración: Todos los miembros están dedicados a cumplir con las expectativas del trabajo.
- Creatividad: Todos los talentos e ideas se utilizan en beneficio del equipo.
- Rapidez: Todos los miembros actúan rápidamente ante los problemas y oportunidades. (p. 186).

## ❖ **División del trabajo**

Chiavenato (2012) sostiene:

Para ser eficiente, la producción debe basarse en la división del trabajo, que consiste en descomponer un proceso complejo en una serie de pequeñas tareas. Las consecuencias que trae son:

- Mayor productividad y rendimiento del personal involucrado.
- Mayor eficiencia.
- Reducción de los costos y fuerza laboral. (p. 133-134).

### **2.2.1.4. Factores que influyen en el desempeño laboral**

## ❖ **Capacitación**

Chiavenato (2007) define:

La capacitación es la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias. Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Prepara a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, para crear un clima más satisfactorio. (p. 386-387).

## ❖ **Condiciones de trabajo**

Chiavenato (2007) describe tres grupos que afectan el trabajo de las personas:

- Condiciones ambientales: Se refiere a la iluminación, temperatura, ruido y otros.
- Condiciones de tiempo: Se refiere a la duración de la jornada laboral, horas extra, período de descanso, etc.
- Condiciones Sociales: Hace referencia a la organización informal, relaciones laborales, estatus, entre otros. (p. 334).

## ❖ **Comunicación organizacional**

Alles (2007) sostiene:

La comunicación es la base de procesos básicos de la organización en todos sus niveles. Cuando la comunicación es eficaz, mejora el desempeño de los colaboradores, estos sienten mayor satisfacción laboral, entre otras razones porque comprenden mejor sus tareas y se sienten más involucrados. (p. 219).

Chiavenato (2012) sostiene:

La comunicación es importante para la relación interpersonal y para explicar con claridad a los subalternos las razones de las decisiones tomadas. Esta necesidad se fundamenta en tres aspectos:

- Las personas trabajan mejor cuando conocen los estándares de trabajo.
- La organización es más eficiente cuando el empleado y el jefe saben cuáles son las responsabilidades y los estándares de desempeño que la empresa espera de ellos.

- Cada persona puede ser ayudada para que de la máxima contribución a la empresa y utilice el máximo de sus habilidades y capacidades. (p. 110).

Jiménez (2014) define: “Para lograr que los trabajadores ofrezcan su máxima dedicación, motivación, productividad y puedan explotar todo su talento, resulta indispensable que exista confianza y buena comunicación entre la dirección y el personal” (p. 134).

- **Propósitos de la comunicación**

Chiavenato (2012) sostiene:

La comunicación es una actividad administrativa que tiene dos propósitos fundamentales que sirven para promover un ambiente de solidaridad y lograr mejor desempeño en las tareas y son:

- a) Proporcionar la información y la explicación necesaria para que las personas puedan desempeñar mejor sus tareas.
- b) Adoptar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, cooperación y la satisfacción en los cargos. (p. 110).

- ❖ **Trabajo en equipo**

Alles (2005) sostiene:

Implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. (p. 318).

### **2.2.1.5. Teorías de la variable**

Tienen como fundamento central, a las Teorías de la motivación entre las que se tienen:

## ❖ **Teoría de las necesidades de Maslow**

Maslow citado por Chiavenato (2000) sostiene 5 necesidades fundamentales por el cual una persona puede sentirse satisfecha:

### **a. Necesidades Fisiológicas**

Se refiere a la necesidad de alimentación (hambre y sed, reposo y abrigo o el deseo sexual).

También se denominan necesidades biológicas que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo. Son las necesidades relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo.

### **b. Necesidades de Seguridad**

Hace referencia a que la persona se proteja de cualquier peligro ya sea real o imaginario y físico. La búsqueda de protección frente a cualquier amenaza o a la propia privacidad se presentan en estas necesidades ya que se relaciona con la supervivencia de las personas.

La necesidad de seguridad tiene gran importancia ya que en la vida organizacional las personas dependen de la organización y las decisiones administrativas pueden provocar miedo e inseguridad en las personas en lo que se refiere a su permanencia laboral.

### **c. Necesidades Sociales**

Se refiere a la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Se refiere a necesidades de participación, asociación, amistad, afecto y amor. Surgen en el comportamiento cuando las necesidades elementales (fisiológicas y de seguridad) se hallan satisfechas. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano cuando se aplica la administración participativa.

#### **d. Necesidades de Autoestima**

Consiste en la manera de como se ve y se evalúa la persona. Esto conduce a tener confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. La frustración puede provocar sentimientos de inferioridad sobre otros, debilidad, dependencia y desamparo, los cuales pueden llevar a sentirse con desánimo una persona.

#### **e. Necesidades de autorrealización**

Hace referencia a que una persona pueda desarrollar su propio potencial y sea expresado mediante el impulso de superarse cada vez más. Esta necesidad se relaciona con la autonomía, independencia, autocontrol, competencia y solo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan así mismo. (p. 73-74).

### ❖ **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Herzberg citado por Chiavenato (2012) formuló la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo:

#### **- Factores higiénicos o factores extrínsecos**

Se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro de la empresa y los empleados, reglamentos internos. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circula al individuo. Comprende:

- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Administración de la empresa
- ✓ Salario
- ✓ Relaciones con el supervisor
- ✓ Beneficios servicios sociales

- **Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Comprende:

- ✓ Trabajo en sí
- ✓ Realización
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Progreso profesional
- ✓ Responsabilidad. (p. 286).

❖ **Teoría basada de las competencias**

Spencer y Spencer citado por Alles (2005) define:

La competencia es una característica subyacente en el individuo que esta causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o una performance superior en un trabajo.

Las características subyacentes significan que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales. Clasifica en 5 tipos a las competencias:

- Motivación: Los intereses que una persona considera o desea consistentemente.
- Características: Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.
- Concepto propio o concepto de uno mismo: Las actitudes, valores o imagen propia de una persona.
- Conocimiento: La información que una persona posee sobre áreas específicas.

- Habilidad: La capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. (p. 78-79).

- **Evaluación por competencias**

Gómez citado por Alles (2005) refiere:

Si un empleado conoce las competencias requeridas para su puesto y en la correspondiente apertura en grados puede verificar, analizar y controlar sus propias conductas con lo requerido, al llegar el momento de la evaluación de desempeño no pueden presentarse “grandes sorpresas”. (p. 48).

- **Las Conductas Observables**

Alles (2005) sostiene que la evaluación por competencias tiene como base a las conductas observables y define:

Es el comportamiento de una persona frente a un hecho determinado. Más allá del conocimiento que posea, una persona puede actuar o no en relación con ese conocimiento. Por ejemplo, la habilidad para analizar un problema difiere de como esa misma persona pueda enfrentar y resolver una situación conflictiva, discutir persuasivamente y lograr un determinado resultado. Por lo tanto, para evaluar por competencias, se observan las conductas de las personas, su comportamiento frente a hechos reales. No alcanza saber si el empleado sabe hacer tal o cual cosa, sino a hechos, sino que interesa evaluar cómo se comportó. Como resolvió tal o cual situación en un hecho concreto. (p. 104).

- **Evaluación de 360°**

Alles (2005) define:

Es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir otras personas como proveedores o clientes.



Las evaluaciones jefe-empleado pueden ser incompletas, ya que toman en consideración una sola fuente. Las fuentes múltiples pueden proveer un marco más completo y relevante del desempeño de una persona. Por añadidura, pueden crear un clima de mayor colaboración en el trabajo. Los empleados asumen sus conductas con mayor responsabilidad y se preocupan por su efecto en los demás. Si esto sucede, es factible prever un incremento en la productividad. La herramienta de la evaluación de 360° consiste en un cuestionario de carácter anónimo en el que el evaluador realiza dos apreciaciones:

1. Valora la efectividad del evaluado en distintos aspectos en condiciones normales de trabajo. Es decir, en su día a día.
2. La segunda valoración se realiza también sobre las mismas competencias, pero en condiciones especiales; estrés, plazos cortos, tareas de alta complejidad, etc. (p. 145-147).

- **Evaluación de 180°**

Alles (2005) sostiene:

La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente por los clientes. La evaluación de 180° puede definirse como la relación de la persona con su jefe directo.

Su puesta en práctica implica un fuerte compromiso tanto de la empresa como del personal que la integra. Reconoce el verdadero valor de las personas como el principal componente del capital humano en las organizaciones.

Por ello la aplicación de esta herramienta implica confianza y confidencialidad entre sus participantes. (p. 213-214).

## 2.2.1.6. Dimensiones de desempeño laboral

### ❖ **Productividad**

Chiavenato (2007) define:

La productividad es la relación medible que existe entre el producto obtenido y los recursos empleados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente de relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. (p. 179).

- **Medición de la productividad**

- **Eficacia**

Según Chiavenato (2012) define: “La eficacia es una medida del logro de resultados. Esto comprende: hacer las cosas correctas, alcanzar los objetivos y obtener resultados” (p. 132).

- **Eficiencia**

Chiavenato (2012) define: “Eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$  donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (p. 52).

### ❖ **Conocimientos**

Spencer y spencer citado por Alles (2005) sostiene:

El conocimiento es la información que una persona posee sobre áreas específicas. Mediante los conocimientos se pueden obtener un buen desempeño, por otro lado,

permite medir la habilidad de las personas para determinar cuál es la respuesta adecuada entre una variable de respuesta. (p. 78).

## ❖ **Comportamiento**

Alles (2005) enfatiza:

El comportamiento es la conducta del trabajador que desarrolla en relación con el puesto de trabajo que desempeña. Es el comportamiento frente a hechos reales, la conducta que toma frente a un problema, la habilidad para poder enfrentar un problema o situaciones de conflictos. Estos comportamientos están orientados a los resultados esperados por la organización. (p. 104).

### **2.2.2. Bases teóricas de la calidad de servicio**

#### **2.2.2.1. Definiciones de calidad de servicio**

Carrasco (2005) define:

La calidad de servicio son niveles de cumplimiento de requisitos de los servicios y productos que el cliente o consumidor hace de su preferencia, para lo cual se identifica dimensiones respecto a ello que afectan a la calidad de servicio. (p. 223).

Albrecht (1994) sostiene: “El tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la economía de servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos” (p. 57).

Lovelock (1996) afirma: “Esta perspectiva es notoriamente sesgada hacia la calidad objetiva, tiene valor generalizable para los servicios, pero requiere un enfoque diferente para medir la calidad del servicio debido a su naturaleza distintiva” (p. 464).

### **2.2.2.2. Importancia de la calidad de servicio**

Lovelock (1990) sostiene:

El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional. (p. 491).

Cobra (2000) sostiene:

La calidad en el servicio es un concepto formulado a la luz de la percepción del consumidor y solo puede definirse con base a las especificaciones que satisfagan sus necesidades. En otros términos, el consumidor determina qué es la calidad.

La calidad de un servicio tiene dos dimensiones: una instrumental, que describe los aspectos físicos del servicio, y otra relacionada con las características funcionales, que describe los aspectos intangibles o psicológicos del servicio. (p. 126).

Malagón et al. (2006) sostiene:

La calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad al que sirve de él. Es decir, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios. (p. 76).

### **2.2.2.3. Calidad de la atención de enfermería**

Ortega y Suarez (2009) sostienen:

La calidad de la atención de enfermería comprende la asistencia a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad dándole la garantía de calidad de tal manera que el paciente pueda tener confianza de que el cuidado que se le brinda es seguro. (pp. 8-9).

Ariza y Daza (2008) definen:

La calidad de atención es el conjunto de características técnico- científicas el cual participan en primera instancia los profesionales que prestan el servicio directamente, en este caso los profesionales de enfermería que brindan el cuidado y profesionales de medicina quienes diagnostican y prescriben el tratamiento o conducta a seguir.

Además, otros profesionales de salud quienes intervienen en los diferentes procesos: nutricionistas, trabajadores sociales, fisioterapeutas.

El entorno en el que se desarrolla la prestación de los servicios también es elemento importante, ya que accesibilidad, la comodidad son condiciones necesarias para los que reciben el servicio. (p. 17).

Grönroos (1994) detalla 6 criterios de la buena calidad:

- Profesionalidad y habilidad: Los clientes se dan cuenta de que el proveedor de servicios, sus empleados, los sistemas operativos y los recursos físicos, tienen el conocimiento y las habilidades necesarias para resolver sus problemas.
- Actitud y comportamiento: Los clientes creen que los empleados de servicios se preocupan por ellos y están interesados en resolver sus problemas de forma agradable y espontánea.
- Accesibilidad y flexibilidad: Los clientes creen que el proveedor de servicios, el horario de trabajo, los empleados y los sistemas operativos están ahí para facilitar el acceso a los servicios y están preparados para ejecutarse de forma flexible a las demandas y deseos del cliente.
- Fiabilidad y formalidad: Los clientes saben que, se acuerde lo que se acuerde, o suceda lo que suceda, pueden confiar en el proveedor de servicios, sus empleados o sistemas, para mantener las promesas e intereses del cliente.
- Restablecimiento: Los clientes se dan cuenta de que siempre que algo vaya mal u ocurra algo impredecible, el proveedor de servicios tomará medidas de manera activa e inmediata para mantener el control en manos de los clientes.

- Reputación y credibilidad: Los clientes creen que se puede confiar en las operaciones del proveedor de servicios y que ofrece un nivel adecuado en el intercambio “valor por dinero”; lo que significa que suministra un nivel de actuación. (p. 47).

#### **2.2.2.4. Servicio**

Vargas (2006) sostiene: “El servicio son todas las acciones, aspectos, actitudes e informaciones que se realizan para satisfacer las expectativas de un cliente” (p. 58).

Tschohl (1994) sostiene: “El servicio retiene a los clientes que la empresa ya tiene, atrae a nuevos clientes. Esos objetivos se alcanzan satisfaciendo a los clientes, quienes, a su vez, recomendarán a sus amigos y parientes” (p. 21).

Gremler et al. (2009) define:

Es el servicio proporcionado en apoyo de los productos centrales de una compañía. Las compañías, por lo común, no cobran por el servicio al cliente. Este puede presentarse en el sitio (como cuando un empleado minorista ayuda a un cliente a encontrar un artículo deseado o responde a una pregunta) o bien acercarse por teléfono o por internet. (p. 5).

Berry et al. (1989) detalla que el servicio tiene cuatro características:

- Intangibilidad: Los servicios son intangibles, no se les puede tocar, probar o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de compra.
- Heterogeneidad: En este caso los servicios varían al tratarse de una actuación, normalmente llevada a cabo por seres humanos. Los servicios son difíciles de generalizar incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por varias razones y pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.

- Inseparabilidad de producción o consumo: Un servicio generalmente se consume mientras se realiza con el cliente implicado a menudo en el proceso.

Una deliciosa comida de restaurante puede ser estropeada por un servicio lento o malo y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.

- Caducidad: La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde. (p. 25).

- **Factores clave**

Moyano et al. (2011) dice que el servicio esperado por el usuario depende de cuatro factores clave:

- Comunicación de boca u oral se transmite de forma verbal, por ejemplo, las recomendaciones.
- Las necesidades individuales: las expectativas individuales. Por ejemplo, una empresa pequeña puede esperar que se les financie una instalación de infraestructura tecnológica para proceder a su pago en una serie de años, mientras que una gran empresa puede esperar un descuento significativo por el pago directo de la instalación.
- Las experiencias: las experiencias pasadas que tuvo el usuario respecto a la atención que le brindaron.
- La comunicación de los proveedores del servicio: se trata de la información y mensajes que los proveedores emiten sobre el servicio. (p. 81).

#### **2.2.2.5. Cliente**

Vavra (2002) considera: “Es importante la continuidad del cliente puesto que se ha comprobado que el 90% de los clientes insatisfechos toman la decisión de cambiar de compañía y hablar mal de la otra a clientes potenciales” (p. 36).

- **Factores que influyen en el bienestar del cliente**

Varo (1994) detalla algunos factores que influyen positivamente en el bienestar del cliente:

- El ambiente: Forma parte de los componentes tangibles del servicio.
- La sensación de importancia: La calidad del servicio sanitario mejora cuando la actuación del personal está regida por normas de cortesía, educación y respeto, que dan a entender al usuario que es importante.
- La información: Tanto sanitaria como administrativa, es un elemento determinante de la calidad de la prestación del servicio.
- La seguridad: Los usuarios confían en su persona, razón por la cual la seguridad ofrecida por la organización y los equipos es un factor relevante en la calidad de la asistencia médica, donde el error puede ser peligroso para el cliente, la seguridad es el principal atributo de calidad. (p. 83).

- **Niveles y herramientas de las relaciones con los clientes**

Kotler y Armstrong (2013) sostienen: “Las empresas pueden construir relaciones con los clientes a muchos niveles dependiendo de la naturaleza del mercado meta. En un extremo, la empresa con muchos clientes y bajo margen podría buscar desarrollar relaciones básicas con ellos” (p. 16).

#### **2.2.2.6. Características de la calidad de servicio**

Larrea (1991) comenta acerca de las características que tiene la calidad del servicio al cliente:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente: Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.



- Flexibilidad y mejora continua: Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes.

Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.

- Orientación al trabajo y al cliente.
- Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización:  
Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta.
- Es subjetiva: Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente debe ser cerebral y emocional.
- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.
- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.
- El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio.
- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.
- La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos.

Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente. (p. 41).

### **2.2.2.7. Beneficios de la calidad del servicio**

Tschohl (1994) detalla algunos beneficios que trae la calidad en el servicio:

- Los clientes se vuelven más leales, lo que incrementa la participación de mercado.
- Clientes nuevos.
- Menos quejas en un entorno receptivo a las quejas y mayor retención de clientes.
- Reputación positiva para la empresa.
- Diferenciación. (p. 23).

### **2.2.2.8. Evaluación de la calidad de servicio**

Ariza y Daza (2008) enfatizan:

La evaluación de la calidad pretende el mejoramiento al establecer medidas correctivas adecuadas, siendo la pieza fundamental de las actividades del control de calidad.

Un producto o servicio que vende u ofrece debe corresponder a la excelencia máxima con las mejores características, la utilización adecuada de los recursos necesarios disponibles. La evaluación hace parte del proceso de decisiones basado en el análisis de actividades programadas elige aquellas intervenciones que son pertinentes para el logro de los objetivos propuestos. Además, permite saber que problemas o dificultades afronta, que resultados no programados obtiene y que factores facilitan o impiden su éxito. (p. 27).

Malagón et al. (2006) detalla los parámetros de calidad que se considera en un servicio de salud:

- Puntualidad.
- Presentación del personal.
- Prontitud en la atención.
- Cortesía, amabilidad, diligencia para utilizar medios de diagnóstico.
- Respeto.
- Trato humano.
- Diligencia para utilizar medios de diagnóstico.
- Agilidad para identificar el problema.
- Destreza y habilidad para la solución del problema.
- Efectividad en los procedimientos.
- Comunicación con el usuario y su familia.
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios.
- Aceptación de sugerencias.
- Capacidad profesional.
- Ética en todas las fases del proceso.
- Equidad.
- Presentación física de las instalaciones.
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos.
- Educación continua a personal del servicio y a los propios usuarios. (p. 4).

### 2.2.2.9. Modelos

- Modelo Grönroos

Christian Grönroos (1994) propone tres componentes que determinan la calidad de servicio:

- Calidad técnica: Representa el servicio recibido por los clientes como consecuencia de una compra.
- Calidad funcional: Representa el “cómo” el cliente recibe y experimenta el servicio, relaciona con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los clientes por el personal del establecimiento.
- Imagen corporativa: Representa el resultado de cómo el cliente percibe a la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización. (p. 63).

### 2.2.2.10. Dimensiones de la calidad de servicio

#### ❖ Satisfacción

Aliena (2007) sostiene: “La satisfacción del cliente se origina cuando se ofrece la prestación de servicio con calidad y es percibido por el cliente quien siente grado de satisfacción con el servicio recibido” (p. 97).

Carrasco (2005) dice: “La satisfacción del cliente se define como la sensación de placer de satisfacción de las necesidades del cliente; al ser satisfecho con lo que desea esta desarrollará el estado de bienestar del cliente” (p. 23).

Vavra (2002) define: “La satisfacción del cliente es el agrado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio” (p. 25).

## ❖ **Fiabilidad**

Aliena (2007) define: “Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p. 104).

Tschohl (1994) define: “Es cuando los empleados son capaces de establecer, por si solos, metas que cuando se cumplen satisfacen o superan las expectativas de los clientes” (p. 13).

Drucker (1990) define:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. (p. 41).

## ❖ **Capacidad de respuesta**

Aliena (2007) sostiene: “Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p. 104).

Vavra (2002) define: “La capacidad de respuesta es el deseo de ayudar al cliente y proporcionarle un servicio ágil y rápido” (p. 114).

Drucker (1990) refiere: “La actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos” (p. 41).

## **2.3. Definición de la terminología empleada**

### **Desempeño laboral**

Es el rendimiento laboral que realiza cada trabajador mediante las funciones y tareas mostrando responsabilidad y compromiso con el fin de lograr los objetivos deseados y contribuya con las exigencias de la empresa.

### **Productividad**

Es la relación entre los resultados y el tiempo que se ha utilizado para realizar las tareas y funciones, por el cual se verá reflejada en cada trabajador al mostrar las habilidades y conocimientos para el desarrollo de las actividades diarias.

### **Conocimientos**

Es el grado de información que una persona posee frente a su puesto de trabajo. Es la habilidad y dominio de funciones que desarrolla el trabajador mediante actividades diarias que desempeña.

### **Comportamiento**

Es el comportamiento o conducta que toma cada trabajador al cumplir en su totalidad con las obligaciones de trabajo mostrando esfuerzo y compromiso, capaz de desarrollar las actividades o tareas dentro de la organización con el fin de lograr un determinado resultado.

## **Calidad de servicio**

La calidad de servicio es el nivel de excelencia brindada por la empresa a fin de satisfacer las necesidades de los clientes quien evalúa y percibe la calidad del servicio recibido.

## **Fiabilidad**

Es el nivel de confianza y seguridad que brinda la empresa de servicios al cliente proporcionando un servicio de forma fiable y cuidadosa. Implica consistencia en la prestación del servicio, lo que significa que la empresa proporciona el servicio correctamente en el momento preciso y que cumple sus promesas.

## **Satisfacción**

Es el grado que experimenta el cliente en relación al servicio adquirido. El cliente se siente satisfecho con el servicio cuando cumple con las expectativas. La satisfacción al cliente es esencial para las empresas.

## **Capacidad de respuesta**

Es la capacidad que tiene cada empleado al resolver dudas de manera rápida que presentan los clientes mostrando interés y cortesía en la atención, dando prioridad a sus problemas. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, los problemas disminuyen.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**



### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

La investigación es de tipo No Experimental de carácter transversal, porque no busca demostrar o implementar algo nuevo, ya que no se manipularán las variables durante la investigación.

Hernández et al. (2010) sostiene: “La investigación no experimental abarca todos los estudios que realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural después de analizarlo” (p. 149).

Carrasco (2005) sostiene:

Transversal: estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad, para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. (p. 73).

#### **Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es descriptivo-correlacional porque se encarga describir las características de las variables de estudio (El desempeño laboral y la calidad de servicio) y permitirá dar a conocer el grado de correlación que hay entre las variables.

Hernández et al. (2010) sostiene: “Un estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 81).

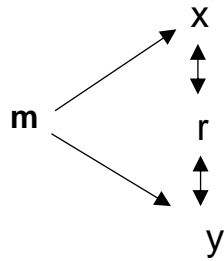


Figura 1. Diseño de investigación

**Donde:**

**m:** Clientes de la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018

**x:** El desempeño laboral

**y:** La calidad de servicio

**r:** Relación entre x y y

**3.2. Población y muestra**

**Población**

Fracica citado por Bernal (2010) define: “La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se pueden definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

La población se encuentra constituida por un total de 58 clientes en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018, como se presenta en el siguiente cuadro.

Tabla 1

*Descripción del universo en estudio*

<b>Población</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Clientes	58	100%
Población total	58	100%

En la tabla 1 se observa que el número de la población es de 58 clientes que representa el 100% de la población total.

### **Muestra**

El diseño de la investigación se realizará con una muestra no probabilística por el cual está conformada por los 58 clientes de la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. El investigador es el quien ha determinado el lugar en que se trabajará, asimismo el tamaño de la muestra de la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018, por el cual se refiere a una muestra de tipo censal.

Hernández et al. (2010) sostiene: “El muestreo no probabilístico se refiere a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176).

Tabla 2

*Distribución de la muestra por sexo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mujeres	35	60,34%
Hombres	23	39,66%
Población total	58	100%

Como se observa en la tabla N°2, las mujeres que son 35 lo que constituye el 60,34%, mientras que los varones son 23 lo que constituyen el 39,66% de la muestra total.

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis General**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

#### **Hipótesis Específicas**

- Existe relación entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.
- Existe relación entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco 2018.
- Existen relación entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### **Definición conceptual de desempeño laboral**

Chiavenato (2000) define:

El desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (p. 222).

### **Definición operacional de desempeño laboral**

El desempeño laboral es el rendimiento que se verá reflejada en el trabajador para el logro de objetivos de la organización. Mediante las dimensiones: productividad, conocimientos y comportamiento expresada en 24 ítems.

### **Definición conceptual de calidad de servicio**

Carrasco (2005) define:

La calidad de servicio son niveles de cumplimiento de requisitos de los servicios y productos que el cliente o consumidor hace de su preferencia, para lo cual se identifica dimensiones respecto a ello que afectan a la calidad de servicio. (p. 223).

### **Definición operacional de calidad de servicio**

La calidad de servicio es la evaluación de análisis y juicio que hace el usuario sobre el servicio recibido mediante las dimensiones fiabilidad, satisfacción y capacidad de respuesta expresado en 27 ítems.

## Operacionalización

Tabla 3

*Operacionalización de la variable el desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Productividad	- Eficacia	Del 1 al 6	1= Nunca	Bajo
			2= Casi nunca	60-140
	3= A veces		Medio	
	4=Casi siempre		141- 220	
	5= Siempre		Alto	
Conocimientos	- Responsabilidad del trabajador	Del 7 al 15		221- 300
	- Dominio de funciones			
	- Cumplimiento de tareas			
Comportamiento	- Actividades	Del 16 al 24		
	- Competencia			
	- Liderazgo			

Tabla 4

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	- Información clara y precisa	Del 1 al 9	1= Nunca	Bajo
	- Puntualidad		2= Casi nunca	60-140
	- Nivel del servicio de manera responsable		3= A veces	Medio
			4=Casi siempre	141-220
			5= Siempre	Alto
				221-300
Satisfacción	- Nivel de amabilidad	Del 10 al 18		
	- Atención personalizada			
	- Personal preparado			
Capacidad de respuesta	- Rapidez en la atención	Del 19 al 27		
	- Disposición			
	- Comunicación			

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### **Métodos de investigación**

El método de investigación que se utilizó en esta investigación es el método cuantitativo ya que se utilizará la recaudación de información de datos dado que la variable de percepción tendrá una medición, pues los resultados obtenidos pueden ser utilizados para el mejoramiento del cuidado al adulto mayor.

Bernal (2010) dice que el método cuantitativo consiste: “En la medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

#### **Técnica**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables en estudio.

Carrasco (2005) define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).



### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Durante la elaboración de esta investigación se aplicó dos instrumentos que miden de forma independiente las variables, el primero es el cuestionario del desempeño laboral y el segundo es el cuestionario de la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

#### **Instrumento I: Cuestionario del desempeño laboral**

##### **Ficha Técnica**

Nombre: Cuestionario del Desempeño laboral

Autor: Deysi Vanessa Vigo Vigo

Año: 2018

Procedencia: Perú

Administración: Individual y colectiva

Duración: 15 minutos

Aplicación: Clientes de la empresa Gerimed S.A.C. Surco – 2018.

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones del desempeño laboral dentro de una organización como son: productividad, conocimientos y comportamiento. Dentro de la estructura formal se tiene 24 ítems, de los cuales 6 ítems son para la dimensión productividad, 9 ítems para la dimensión conocimientos y 9 ítems para la dimensión comportamiento. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 120.

## **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

## **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones.

## **Instrumento II: Cuestionario de calidad de servicio**

### **Ficha Técnica**

Nombre: Cuestionario de la calidad de servicio

Autor: Deysi Vanessa Vigo Vigo

Año: 2018

Procedencia: Perú

Administración: Individual y colectiva

Duración: 15 minutos

Aplicación: Clientes de la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

### Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la calidad de servicio dentro de una organización como son: fiabilidad, satisfacción y capacidad de respuesta. Dentro de la estructura formal se tiene 27 ítems, de los cuales 9 ítems son para la dimensión fiabilidad, 9 ítems para la dimensión satisfacción y 9 ítems para la dimensión capacidad de respuesta. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 155.

### **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

### **Normas de calificación**

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de calidad de servicio.

### 3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Teniendo los datos recolectados a través de los instrumentos diseñados anteriormente para esta finalidad, los datos serán procesados para ser expresados estadísticamente con lo cual permitirá llegar a conclusiones en relación con las hipótesis planteadas anteriormente. Para lograr esto se hará la codificación de los datos obtenidos para luego hacer una tabulación de los mismos y posteriormente la interpretación de los resultados obtenidos, asimismo realizar una contrastación de los resultados con las hipótesis para la elaboración de las conclusiones.

Los datos recaudados a través de los instrumentos y técnicas ya mencionados a personas encuestadas por el cual van hacer ingresadas al programa computarizado SPSS para lo cual se podrá elaborar informes hechos en cuadros de precisión porcentual.

Tomando en cuenta, las características de la muestra y el nivel de las variables de esta investigación posiblemente se emplearán los siguientes estadísticos.

#### - Desviación Estándar

Hernández et al. (2010) define: “Es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media. Solo se utiliza en variables medidas por intervalo o razón” (p. 294).

$$s = \sqrt{s^2}$$

$s^2$  = Varianza

## - **Coeficiente de Correlación RHO de Spearman**

Hernández et al. (2010) afirma: “Son medidas de correlación para las variables en un nivel de medición ordinal, los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p. 332).

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^3}{N(N^2 - 1)}$$

$p$ = Coeficiente de correlación de Spearman.

$D$ = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.

$N$ = Número de parejas.

## - **Alfa de Cronbach**

Hernández et al. (2010) sostiene:

Que son coeficientes que estiman la confiabilidad, y para el método de cálculo requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. (p. 302).

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_x^2}{S_y^2} \right]$$

$K$ = Número de ítem

$S_x^2$ = Sumatoria de varianzas

$S_y^2$ =Varianza de suma de ítems

$\alpha$ = Coeficiente de Alfa de Crombach

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

*Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ademar Vargas	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez	Aplicable
Wilber H, Flores Vilca	Aplicable

##### Análisis de la fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

*Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	27

##### Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre el desempeño laboral es confiable ya que el valor de Alfa de Cronbach es de 0.972 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

## Validez del instrumento de la variable calidad de servicio

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 7

*Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ademar Vargas	Aplicable
Segundo Zoilo	Aplicable
Vásquez	
Wilbert H, Flores Vilca	Aplicable

## Análisis de la fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 8

*Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable para el cuestionario de calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	27

## Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la calidad de servicio es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.979 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.



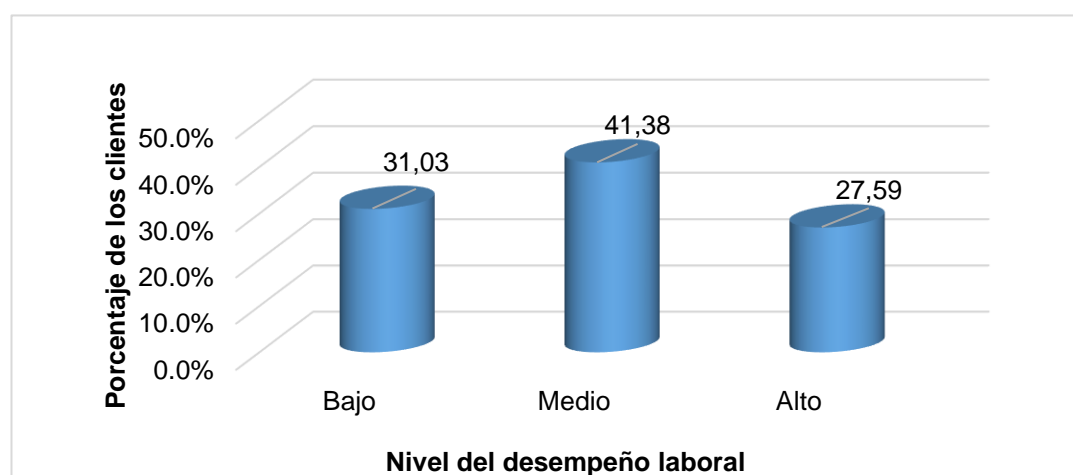
## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### 4.2.1. Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral en la empresa Gerimed S.A.C. Surco – 2018

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable desempeño laboral*

Niveles	Fi	%
Bajo	18	31,0
Medio	24	41,4
Alto	16	27,6
Total	58	100,0



*Figura 2.* Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable desempeño laboral.

### Interpretación

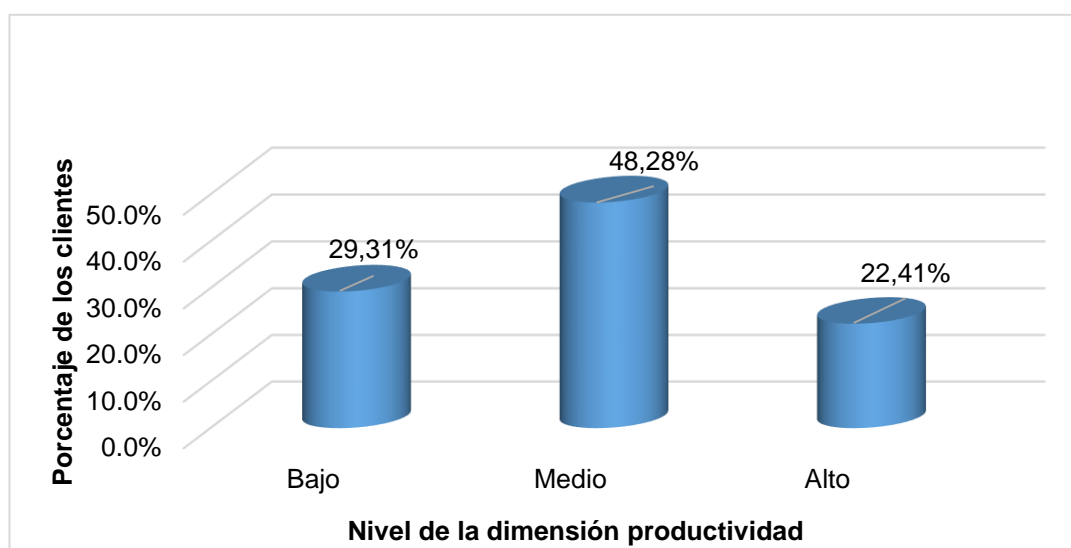
En la presente tabla y figura observamos que 18 clientes que corresponden al 31,03% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el desempeño laboral, por otro lado, 24 clientes que representan el 41,38% de la población manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 16 clientes que representan el 27,59% de la población consideran que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto.

#### 4.2.1.1. Descriptivas de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión productividad*

Niveles	Fi	%
Bajo	17	29,3
Medio	28	48,3
Alto	13	22,4
Total	58	100,0



*Figura 3.* Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión productividad.

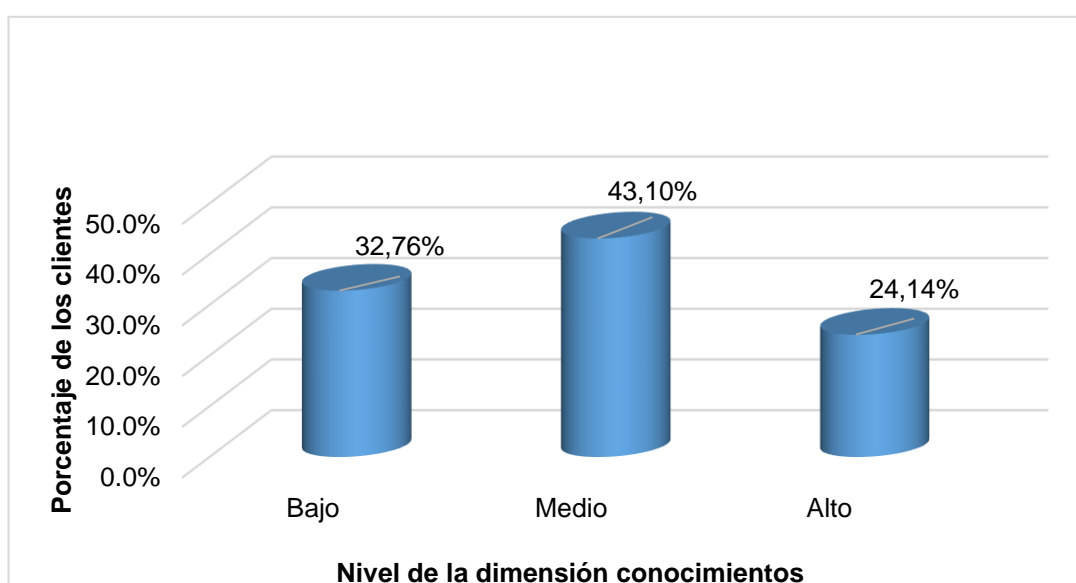
#### Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 17 clientes que corresponden al 29,31% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión productividad, por otro lado, 28 clientes representados por el 48,28% de la población perciben tener un nivel medio en la productividad y finalmente 13 clientes que representan el 22,41% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la productividad de la empresa.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión conocimientos*

Niveles	fi	%
Bajo	19	32,8
Medio	25	43,1
Alto	14	24,1
Total	58	100,0



*Figura 4.* Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión conocimientos.

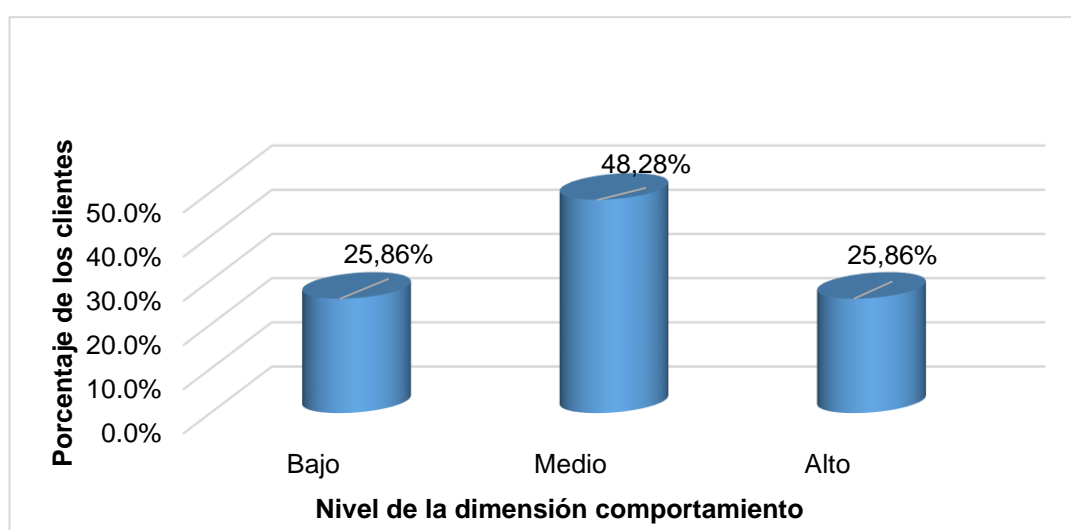
### **Interpretación**

En la presente tabla y figura observamos que 19 clientes que corresponden al 32,76% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión conocimientos, de la misma manera 25 clientes representados por el 43,10% de la población en estudio considera tener un nivel medio en los conocimientos y finalmente 14 clientes que representan el 24,14% de la población señalan tener un nivel alto respecto a los conocimientos.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión comportamiento*

Niveles	Fi	%
Bajo	15	25,9
Medio	28	48,3
Alto	15	25,9
Total	58	100,0



*Figura 5.* Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la dimensión comportamiento.

### **Interpretación**

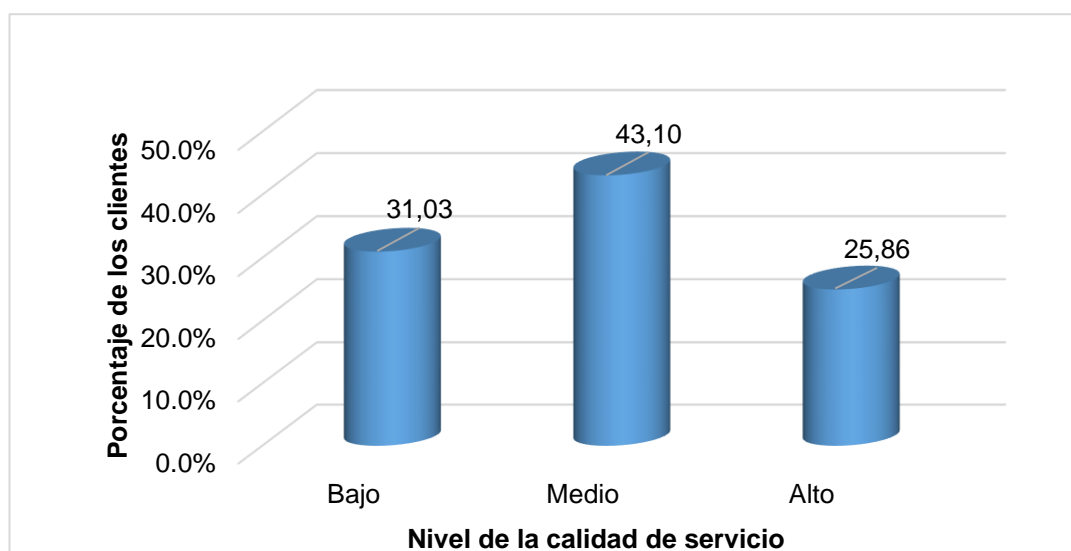
En la presente tabla y figura observamos que 15 clientes que corresponden al 25,86% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión comportamiento, de la misma manera 28 clientes representados por el 48,28% de la población en estudio consideran tener un nivel medio en comportamiento y finalmente 15 clientes que representan el 25,86% de la población señalan tener un nivel alto respecto al comportamiento.

#### 4.2.2. Descriptiva de la variable calidad de servicio

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable calidad de servicio*

Niveles	Fi	%
Bajo	18	31,0
Medio	25	43,1
Alto	15	25,9
Total	58	100,0



*Figura 6.* Distribución porcentual según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable calidad de servicio.

#### **Interpretación**

En la presente tabla y figura observamos que 18 clientes que corresponden al 31,03% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la calidad de servicio de la empresa, de la misma manera 25 clientes representados por el 43,10% de la población en estudio evidencian contar un nivel medio de calidad de servicio y finalmente 15 clientes que representan el 25,86% de la población consideran tener un nivel alto de calidad de servicio.

### 4.3. Resultados inferenciales

#### 4.3.1. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

**Ho:** La distribución de la variable calidad de servicio es paramétrico.

**Ha:** La distribución de la variable calidad de servicio no es paramétrico

Tabla 14

*Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,228	58	,000	,821	58	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación

A través de la presente tabla se observa que al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, el cual corresponde debido a que el instrumento fue aplicado a 58 sujetos; se muestra un resultado con un p-valor al 0,000 menor al 0.05, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna la cual indica que la distribución de la variable calidad de servicio es una distribución no paramétrica, por lo tanto, se aplicará el estadístico RHO de Spearman.

#### 4.4. Procedimientos correlacionales

##### 4.4.1. Procedimiento Correlacional entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio

###### Hipótesis general

Ho: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Ha: No existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

###### Hipótesis específicas

- Existe relación entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.
- Existe relación entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.
- Existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Tabla 15

*Análisis correlacional entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
		<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>
Rho de	DESEMPEÑO	Coeficiente de	1,000	,780**
Spearman	LABORAL	correlación		
		Sig. (bilateral)		,000
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

H1: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

H0: No existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

### Interpretación

En la presente tabla se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,780, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio, el cual se interpreta, que a mayor desempeño laboral será mejor la calidad de servicio.

Tabla 16

*Análisis correlacional entre la dimensión productividad y la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
		DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de	DIMENSIÓN	Coeficiente de	1,000	,700**
Spearm	PRODUCTIVIDAD	correlación		
an		Sig. (bilateral)		,000
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.



## Interpretación

En la presente tabla se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,700, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis y se afirma que existe relación significativa entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Lo cual se interpreta que, a mayor productividad laboral, mejor será la calidad del servicio.

Tabla 17

*Análisis correlacional entre la dimensión conocimientos y la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			DIMENSIÓN CONOCIMIENTOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN CONOCIMIENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco- 2018.

## Interpretación

En la presente tabla se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,724, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis y se afirma que existe relación significativa entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Lo cual se interpreta que, a mayor grado de conocimientos, la calidad de servicio será mejor.

Tabla 18

*Análisis correlacional entre la dimensión comportamiento y la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
		DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de	DIMENSIÓN	Coefficiente de	1,000	,754**
Spearman	COMPORTAMIENTO	correlación		
		Sig. (bilateral)		,000
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

### **Interpretación**

En la presente tabla se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,754, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis y se afirma que existe relación significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Lo cual se interpreta que, a mejor comportamiento o actitud frente al puesto de trabajo, mayor será la calidad de servicio.

#### **4.4.2. Pruebas de las hipótesis**

De la hipótesis general:

**Ha:** Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

**Ho:** No existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C Surco – 2018.

Al realizar el análisis estadístico RHO de Spearman, arrojó 0,780, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Contraste de las hipótesis específicas:

**$H_0$ :** No existe relación entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Al realizar el análisis estadístico RHO de Spearman, arrojó 0,700, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

**$H_0$ :** No existe relación entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Al realizar el análisis estadístico RHO de Spearman, arrojó 0,724, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

**$H_0$ :** No existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Al realizar el análisis estadístico RHO de Spearman, arrojó 0,754, encontrándose una correlación positiva considerable, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general: “Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018”; han sido favorables, se aprecia un nivel de correlación positiva considerable y un p-valor de 0.000 siendo menor al nivel de significancia del 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, el desempeño laboral si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Los resultados reflejaron que el 41,38% de los clientes perciben que el desempeño laboral no se está efectuando adecuadamente en la empresa, en cambio, otro grupo minoritario si percibe lo contrario 27,59%. Es un resultado que se asemeja a la investigación de Huaraca y Ore (2016) , en su tesis titulada ” El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Ascensión - Huancavelica”, donde se aprecia una relación significativa entre ambas variables, con un p-valor de 0.00 siendo menor al nivel de significancia del 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna , es decir, el desempeño laboral si se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015. Los resultados en su investigación reflejaron que el 48.1% de los clientes perciben que el desempeño laboral que se ofrece no es el adecuado, en cambio otro grupo minoritario de 33,3% si percibe lo contrario. En cuanto a la investigación de Huaraca y Ore (2016) y en la presente investigación, se evidencia una relación directa entre las variables desempeño laboral el cual es relacionado con la calidad de servicio.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Respecto a esta relación entre la productividad y la calidad de servicio, Jiménez (2014) sostiene que para lograr que los trabajadores ofrezcan su mayor dedicación, motivación, productividad y puedan explotar todo su talento, es indispensable que exista confianza y buena comunicación entre la dirección y el personal. Por ello uno

de los propósitos de la calidad del servicio es mejorar la productividad del trabajador, debido a que se trata de ofrecer un servicio bueno y seguro a los clientes, logrando con ello una mejor percepción y satisfacción en los clientes. Esto respaldado por Chiavenato (2012), quien refiere que las personas trabajan mejor cuando conocen los estándares de trabajo, la organización es más eficiente cuando el empleado y el jefe saben cuáles son las responsabilidades y los estándares de desempeño y cada persona puede ser ayudada para que de la máxima contribución a la empresa y utilice el máximo de sus habilidades y capacidades.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018; dato que se corrobora con Vargas (2011), en su investigación: “El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato”, donde sostiene que los conocimientos es de vital importancia para brindar una buena calidad de servicio ya que se ve reflejado en la calidad de trabajo que realiza el colaborador , por lo tanto no se puede descuidar en la organización, ya que califican el servicio mediante los conocimientos de cada uno de los trabajadores y la iniciativa que encamina a hacer bien las cosas dentro de la empresa y se cumplan con los objetivos organizacionales.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Esto se corrobora en la investigación de Vargas (2011) en su tesis titulada “El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de Ambato”, quien describe que el comportamiento que tiene cada trabajador es un factor importante en la calidad de servicio y muchas veces es influenciado por la desmotivación, el estrés laboral y el trabajo autónomo. Los comportamientos observados en los empleados son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Estos comportamientos dependen de la realización de actividades, por el cual se verá reflejada en el grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones recibidas.

Con respecto a nuestra variable en estudio “La calidad de servicio”, al aplicar el instrumento a los clientes de la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018, los resultados reflejaron que el 43,10% de los clientes perciben que la calidad de servicio no se está efectuando adecuadamente en la empresa, en cambio, otro grupo minoritario si percibe lo contrario 25,86%. Dentro este resultado se refleja que la mayor parte de los clientes percibe que la empresa no tiene el nivel adecuado para brindar información clara y precisa, personal preparado y rapidez en la atención. Estos resultados se asemejan a la investigación de Huaraca y Ore (2016) donde los resultados reflejaron que el 44,4% de los clientes perciben que la calidad de servicio que se ofrece no es el adecuado, en cambio, otro grupo minoritario si percibe lo contrario 40,7%. Según este resultado se refleja que la empresa es responsable, brinda confianza y muestra empatía.

## **5.2. Conclusiones**

- Se concluye como resultado que 18 clientes que corresponden al 31,03% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el desempeño laboral, por otro lado, 24 clientes que representan el 41,38% de la población manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 16 clientes que representan el 27,59% de la población consideran que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto.
- Se concluye como resultado que 17 clientes que corresponden al 29,31% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión productividad, por otro lado, 28 clientes representados por el 48,28% de la población perciben tener un nivel medio en la productividad y finalmente 13 clientes que representan el 22,41% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la productividad de la empresa.



- Se concluye como resultado que 19 clientes que corresponden al 32,76% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión conocimientos, de la misma manera 25 clientes representados por el 43,10% de la población en estudio presenta un nivel medio en los conocimientos y finalmente 14 clientes que representan el 24,14% de la población señalan tener un nivel alto en los conocimientos.
  
- Se concluye como resultado que 15 clientes que corresponden al 25,86% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión comportamiento, de la misma manera 28 clientes representados por el 48,28% de la población en estudio presenta un nivel medio en comportamiento y finalmente 15 clientes que representan el 25,86% de la población señalan tener un nivel alto respecto al comportamiento.
  
- Se concluye como resultado que 18 clientes que corresponden al 31,03% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la calidad de servicio de la empresa, de la misma manera 25 clientes representados por el 43,10% de la población en estudio evidencian contar un nivel medio de calidad de servicio y finalmente 15 clientes que representan el 25,86% de la población consideran tener un nivel alto de calidad de servicio.
  
- Se concluye como resultado que existe una correlación positiva considerable entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,780, el cual se interpreta, que a mayor desempeño laboral será mejor la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.
  
- Se concluye como resultado que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión productividad y la variable calidad de servicio según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,700, el cual se interpreta que a mejor productividad laboral mayor será la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

- Se concluye como resultado que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión conocimientos y la variable calidad de servicio según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,724, el cual se interpreta que, a mayor logro de objetivos, la calidad de servicio será mayor en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.
- Se concluye como resultado que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión comportamiento y la variable calidad de servicio según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,754, el cual se interpreta que a mejor uso de los recursos empleados mayor será la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

### **5.3. Recomendaciones**

- De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la variable desempeño laboral se le recomienda al área gerencial de la empresa Gerimed S.A.C., insertar el área de Recursos Humanos para mejorar el proceso de selección de personal, ya que gracias a esta área se puede reconocer y reclutar a un personal calificado e indicado para un puesto específico en la organización a través de una evaluación de sus conocimientos y competencias que ayudarán a medir el nivel de preparación con la que cuenta para desarrollar sus habilidades. Uno de los retos principales de la organización es contar con un personal preparado que sus objetivos vayan de la mano con los objetivos de la empresa y por el mejoramiento continuo es necesario contar con dicha área. Es necesario mencionar que el personal necesita de una capacitación constante para un buen desempeño.
- De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión productividad, se le propone al área de Administración tener un personal responsable en cada área que mantenga una comunicación constante y abierta donde plantee todas las problemáticas que se presentan e interrumpen en la productividad del personal, los cuales evitan tener un rendimiento continuo, al no contar con el material apropiado en el momento

necesario, es necesario implementar sistemas como herramientas de ayuda al personal para desarrollarse mejor en sus actividades así como también mantener los equipos de trabajo en buenas condiciones y que sean entregadas a tiempo, debido que no se cuenta con una coordinación interna adecuada afectando a toda la organización presentando retrasos en las labores diarias. Es importante mencionar que se deben ofrecer incentivos que motiven al personal a esforzarse y sentirse valorados y participe de la empresa para tener mejores resultados en su productividad.

- De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión conocimientos, se propone que, para el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de trabajo del personal, es necesario brindar capacitaciones constantes y así el trabajador pueda adquirir nuevos conocimientos que les permitan seguir desarrollando habilidades y logre desempeñar un trabajo con calidad.
- De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión comportamiento, es necesario insertar al colaborador en la organización haciéndolo participe de ella, delegando tareas y responsabilidades diarias para que sus objetivos de trabajo vayan de la mano con los objetivos de la empresa, también es necesario mejorar el clima laboral de la organización para crear un ambiente de compromiso de todo el personal que fomente la participación y así el trabajador pueda desenvolverse de la mejor manera en su puesto de trabajo.
- De acuerdo a los resultados obtenidos frente a la variable calidad de servicio, se recomienda a la empresa Gerimed S.A.C., capacitar al personal para brindar una mejor calidad de servicio al cliente, ya sea en el trato como en el servicio que se ofrece, implementar un área de servicios de atención al cliente ayudaría a solucionar muchas dudas, problemas, inquietudes de los clientes, y a su vez se podría dar una solución inmediatamente para tener un cliente satisfecho con el servicio brindado.

- De acuerdo a los resultados obtenidos frente a la correlación entre las variables del desempeño laboral y la calidad de servicio se propone al área de Administración de la empresa Gerimed S.A.C., realizar actividades que puedan motivar a las empleadas a mejorar su rendimiento laboral, de esta manera se mejorará la calidad de servicio y se otorgará al cliente un grado de satisfacción por la calidad del servicio recibido.
- De acuerdo a los resultados obtenidos frente a la correlación entre la dimensión productividad y la variable calidad de servicio, se recomienda a la empresa Gerimed S.A.C., brindar todas las herramientas necesarias al personal para que desarrolle un buen nivel de productividad de trabajo con el paciente y el cliente se pueda sentir satisfecho en el servicio brindado, por otro lado, es necesario tener una buena coordinación de trabajo para tener resultados inmediatos en el momento requerido.
- De acuerdo a los resultados obtenidos frente a la correlación entre la dimensión conocimientos y la variable calidad de servicio, se puede decir que son primordiales puesto que el personal tiene que tener las habilidades y dominio de las funciones para desempeñarse en su trabajo para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. por ello, es necesario tener al paciente en un buen nivel de atención con los cuidados necesarios que exige el servicio.
- De acuerdo a los resultados obtenidos frente a la correlación entre la dimensión comportamiento y la variable calidad de servicio, es necesario el cumplimiento de los deberes de cada trabajador ya que es indispensable, lo cual la empresa Gerimed S.A.C. debe elaborar estrategias que permiten al colaborador desenvolverse cómodamente en su trabajo y esto se vea reflejado en la percepción de cada cliente de manera que se observe una buena conducta del colaborador al desarrollar sus actividades con responsabilidad a la hora de atender a un paciente.

**REFERENCIAS  
BIBLIOGRÁFICAS**

- Albrecht, K. (1994). *Todo el poder al cliente: Nuevo imperativo de calidad del servicio*. Barcelona, España: Paidós.
- Aliena, R. (2007). *Las esferas de la calidad*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2gyRkjcMb4C&pg=PA97&dq=Calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilmZXYrvrbAhUGrVkkKHbaByo4KBD0AQg0MAM#v=onepage&q=Calidad%20de%20servicio&f=false>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/30283133/alles-martha-desempeno-por-competencias-de-360%C2%BA-completo>
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ariza, C. y Daza, C. (2008). *Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=L0T4LiRF-UQC&pg=PA19&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjx8Ye1vPrbAhUBwFkKHVDJDxc4KBD0AQhKMAc#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>
- Ballón, S. (2016). *Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los Hoteles de dos y tres estrellas de la Ciudad de Abancay* (tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/588/2016\\_ADYFI\\_16-2\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/588/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berry, T. (1989). *Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones*. Madrid, España: Días de Santos.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3º ed.). Recuperado de <file:///F:/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edición%20Bernal.pdf>

Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. México: Pearson educación.

Brown, N. (2010). *Programa de relaciones entre los colaboradores para mejorar el desempeño laboral en el departamento administrativo del Hospital General de Accidentes del IGSS* (tesis de pregrado). Recuperado de [http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3655.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3655.pdf)

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5º ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2007a). *Administración de recursos humanos* (8va ed.). Recuperado de <https://www.upg.mx/wpcontent/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Chiavenato, I (2007b). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Bogotá, Colombia: MC GRAW-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9º ed.). Recuperado de: [https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_e.pdf](https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf)

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría General de la Administración* (8º ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill.

- Cobra, M. (2002). *Marketing de servicios: Estrategias para el turismo, finanzas, salud y comunicación* (2° ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires, Argentina: Sudamericana.
- Gremler, V., Zeithaml, M., y Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Gutiérrez, B (2006). *Relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro médico universitario Pedro O. Día, periodo 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://www.academia.edu/27945744/PROYECTO\\_BRIAN](http://www.academia.edu/27945744/PROYECTO_BRIAN)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Huaraca, Y. y Ore, R. (2016). *El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1033/TP-UNH.ADMIN.00115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Estadística e informática del Perú (2014). *Estado de la población peruana*. Lima: INEI.
- Jiménez, P. (2014). *El liderazgo y el éxito empresarial*. Lima, Perú: San Marcos.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Lovelock, C. (1996). *Services Marketing* (3° ed.). Inglewood: Prentice Hall.



- Lovelock, C. (1990). *Services Marketing*. Series in Marketing. New Jersey: Prentice Hall.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio, del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Malagón, G., Galán R., y Pontón, G. (2006). *Garantía de calidad en salud*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=zNizAARgYZEC&pg=PA80&dq=libro+sobre+calidad+de+servicio+de+salud&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwinmLG90frbAhVEwIkKHVPrA7MQ6AEIOTAD#v=onepage&q=libro%20sobre%20calidad%20de%20servicio%20de%20salud&f=false>
- Milkovich, G. y Boudreau, J (1994). *El Desarrollo de Carrera*. Trillas, México: Pearson
- Ministerio de Salud (2010). *Análisis de la situación de salud del Perú*. Lima: MINSA.
- Moyano, J., Bruque, S., y Martínez, P. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Nanfuñay, S. y Seminario, K. (2015). *Calidad Técnica en el servicio de emergencia y su relación con la percepción de la calidad de atención por el paciente del Hospital Naylamp* (Tesis de pregrado). Recuperado de  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/143/nanfu%C3%B1ay%20seminario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocola, P. (2015). *La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño* (Tesis de pregrado). Recuperado de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/148/ocola\\_yp.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/148/ocola_yp.pdf?sequence=1)

Ortega, C. y Suarez, M. (2009). *Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Xgh0A9bF6YMC&printsec=frontcover&dq=Calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj08MD8tfjbAhXBhqYKHfBHBgg4ChDoAQgmMAA#v=onepage&q=Calidad%20de%20servicio&f=false>

Pérez, G. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7732/1/166%20o.e.Pdf>

Rodríguez, R. (2016). *Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo – Trujillo – La Esperanza 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/451/rodr%C3%ADguez\\_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/451/rodr%C3%ADguez_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, A. (2013). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/13003/Tesis%20Paulin%20Rojas%20Alinka.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tschohl, J. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=uuYGT4XCUxAC&pg=PR9&dq=libros+sobre+la+calidad+del+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjjtMyv7PfbAhUI1IMKHZjVBg8Q6AEINzAD#v=onepage&q=libros%20sobre%20la%20calidad%20del%20servicio&f=false>

Uría, D. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía.* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Vargas, M. (2006). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas.* Bogotá, Colombia: Ecoe.

Vargas, A. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Safe Drive* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1061/1/443%20Ing.pdf>

Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios.* Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogIYC&pg=PR23&dq=libros+sobre+la+calidad+del+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjjtMyv7PfbAhUI1IMKHZjVBg8Q6AEIRjAG#v=onepage&q=libros%20sobre%20la%20calidad%20del%20servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PR23&dq=libros+sobre+la+calidad+del+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjjtMyv7PfbAhUI1IMKHZjVBg8Q6AEIRjAG#v=onepage&q=libros%20sobre%20la%20calidad%20del%20servicio&f=false)

Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000.* (2°ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hsPQ03Kx9swC&pg=PA227&dq=Marketing+en+los+servicios+de+calidad+BERRY+BENNET&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi65rCJyP3bAhXS3VMKHWiZB0Q6AEIOTAD#v=onepage&q=Marketing%20en%20los%20servicios%20de%20calidad%20BERRY%20BENNET&f=false>

## **ANEXOS**

# ANEXO 01

## INFORME SOFTWARE ANTIPLAGIO

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main content area shows the title page of a thesis with the following text:

**TESIS**

“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GERIMED S.A.C. SURCO- 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**  
DEYSI VANESSA VIGO VIGO

**ASESOR**

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) shows a large red "0 %" indicating no matches were found. Below this, a message states "No existen fuentes coincidentes para este informe." (No matching sources exist for this report). The sidebar also contains navigation icons for home, chat, and report details.

At the bottom of the interface, the footer includes: "Página: 1 de 129", "Número de palabras: 19997", "Text-only Report", "High Resolution", and a toggle switch for "Activado" (Activated).

## ANEXO 02

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “El desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> - ¿Qué relación existe entre la productividad y la calidad de servicio Gerimed S.A.C. Surco - 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> - Determinar la relación que existe entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> H<sub>1</sub> Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.  H<sub>0</sub> No existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b> H<sub>1</sub> Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la</p>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Población</b>	<p><b>Variable1:</b> El desempeño laboral</p> <p><b>Autor:</b> Deysi Vanessa Vigo Vigo</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Empresarial</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>	<p>El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:</p> <p>Para la organización de los datos que recolectamos, se implementó una base de datos de las variables en estudios las cuales fueron sometidas a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.</p>
			La investigación es de tipo No Experimental de carácter transversal, porque no busca probar o implementar algo nuevo, ya que no se van a manipular las variables durante la investigación.	58 Clientes		
			<b>Nivel de investigación</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>		
			Cuantitativa	58 clientes		

<p>- ¿Qué relación existe entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?</p>	<p>- Determinar la relación que existe entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p>	<p>empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p> <p>H<sub>0</sub> No existe relación entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p> <p>H<sub>2</sub> Existen relación los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p> <p>H<sub>0</sub> No Existe relación entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p> <p>H<sub>3</sub> Existen relación entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p> <p>H<sub>0</sub> No Existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El diseño de investigación es Descriptivo-Correlacional porque se encarga describir las características de las variables de estudio (El desempeño laboral y la calidad de servicio) y permitirá dar a conocer el grado de correlación que hay entre las variables.</p>	<p><b>Tipo de muestreo</b></p> <p>El diseño de la investigación se realizara con una muestra no probabilista, por conveniencia.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p><b>Autor:</b> Deysi Vanessa Vigo</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Ámbito de</b></p> <p><b>Aplicación:</b> Empresarial</p> <p><b>Forma de</b></p> <p><b>Administración:</b> Individual</p>	<p>Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.</p> <p>Se presentó tablas y figuras por variable.</p> <p>Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables.</p> <p>Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.</p>
---	---	--	---	---	--	--

## ANEXO 03

### INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

**INTRODUCCIÓN:** A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

### PARTE I: EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	El trabajo que realiza aporta al logro de los objetivos de la empresa.					
2	Su trabajo es logrado de acuerdo a las metas planteadas.					
3	Promueve el logro de los objetivos de la empresa.					
4	La distribución física del área facilita su trabajo.					
5	El trabajo que realiza es eficiente.					
6	Los recursos que se utiliza son suficientes para su trabajo.					
7	Su nivel de conocimiento le permite desenvolverse cómodamente en su trabajo.					
8	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad y habilidades.					
9	El tiempo para realizar sus funciones diarias es óptima.					
10	La habilidad para el manejo de información es óptima.					
11	Su nivel de producción es acorde a lo establecido en la empresa.					
12	Desarrolla todas las funciones en su puesto de trabajo.					
13	Los trabajadores que laboran cumplen con las exigencias de la empresa.					
14	El trabajo que realiza es efectivo.					
15	Logra desarrollar su trabajo con calidad.					
16	Realiza su trabajo con compromiso.					
17	Muestra interés en la tarea asignada.					
18	Existe espíritu de trabajo en su área.					
19	La competencia entre el personal hace que el trabajo sea óptimo.					
20	Sus compañeros se enfocan al desenvolvimiento de su competencia.					
21	Sus competencias van acorde a lo que exige la empresa.					
22	Desarrolla con liderazgo su trabajo.					
23	La dependencia propicia el liderazgo.					
24	Los líderes asignan tareas haciéndolo con el ejemplo.					



## PARTE II: LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	El personal de informes explica claramente los procedimientos a seguir.					
2	El personal suministra toda su información mediante su estadía.					
3	El personal le brinda información utilizando gráficos, fotos, etc. para una mejor comprensión.					
4	Las consultas requeridas se realizan en el horario programado.					
5	Da cumplimiento a lo que espera que se lleve a cabo en el tiempo establecido.					
6	Las enfermeras cumplen en atender sus requerimientos.					
7	Las empleadas muestran interés y preocupación por sus problemas presentados.					
8	Cuentan con los equipos y tecnologías para una mejor atención.					
9	El personal lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.					
10	El personal es educado, respetuoso y amable.					
11	Las enfermeras lo saludan al ingresar a su ambiente.					
12	El personal de cocina lo atiende con amabilidad.					
13	El personal le brinda tiempo necesario para atender sus dudas.					
14	Observa que las enfermeras se preocupan por cuidar su privacidad.					
15	El personal de cocina se adecua a la alimentación que el paciente requiere.					
16	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus dudas.					
17	El servicio que brinda se adecua a sus necesidades.					
18	Cada personal se adapta al servicio que usted requiere.					
19	La atención en caja es rápida.					
20	El tiempo de espera de atención fue satisfactorio.					
21	Los exámenes en laboratorio se realizan en el tiempo indicado.					
22	Las citas o servicios se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
23	Las enfermeras acuden de manera inmediata cuando lo solicita.					
24	Las enfermeras se mostraron colaboradoras al requerir sus servicios.					
25	La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores.					
26	Las enfermeras mantienen una comunicación continua para brindarle información del paciente.					
27	Las enfermeras le comunican detalladamente los exámenes realizados constantemente al paciente.					



<p><b>Conocimientos</b></p> <p>Es el grado de información que una persona posee frente a su puesto de trabajo.</p>	<p>• Responsabilidad del trabajador</p>	Su nivel de conocimiento le permite desenvolverse cómodamente en su trabajo.										✓			✓			✓			
		Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad y habilidades.								✓			✓			✓					
		El tiempo para realizar sus funciones diarias es óptima.								✓			✓			✓					
	<p>• Dominio de funciones</p>	La habilidad para el manejo de información es óptima.								✓			✓			✓					
		Su nivel de producción es acorde a lo establecido en la empresa.								✓			✓			✓					
		Desarrolla todas las funciones en su puesto de trabajo.								✓			✓			✓					
	<p>• Cumplimiento de tareas</p>	Los trabajadores que laboran cumplen con las exigencias de la empresa.								✓			✓			✓					
		El trabajo que realiza es efectivo.								✓			✓			✓					
		Logra desarrollar su trabajo con calidad.								✓			✓			✓					
	<p><b>Comportamiento</b></p> <p>Es la conducta que toma el trabajador dentro de la organización con el fin de lograr un determinado resultado.</p>	<p>• Actividades</p>	Realiza su trabajo con compromiso.							✓			✓			✓					
Muestra interés en la tarea asignada.										✓			✓			✓					
Existe espíritu de trabajo en su área.										✓			✓			✓					
<p>• Competencia</p>		La competencia entre el personal hace que el trabajo sea óptimo.								✓			✓			✓					
		Sus compañeros se enfocan al desenvolvimiento de su competencia.								✓			✓			✓					
		Sus competencias van acorde a lo que exige la empresa.								✓			✓			✓					
<p>• Liderazgo</p>		Desarrolla con liderazgo su trabajo.								✓			✓			✓					
		La dependencia propicia el liderazgo.								✓			✓			✓					
		Los líderes asignan tareas haciéndolo con el ejemplo.								✓			✓			✓					



<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Fiabilidad</b>  Es la capacidad en el cual una empresa presta servicio de manera confiable y segura.	• Información clara y precisa	El personal explica claramente los procedimientos a seguir.									✓		✓		✓				
			El personal suministra toda su información mediante su estadía.							✓				✓		✓				
			El personal le brinda información utilizando gráficos, fotos, etc. para una mejor comprensión.							✓				✓		✓				
		• Puntualidad	Las consultas requeridas se realizan en el horario programado.											✓		✓		✓		
			Da cumplimiento a lo que espera que se lleve a cabo en el tiempo establecido.											✓		✓		✓		
			Las enfermeras cumplen en atender sus requerimientos.											✓		✓		✓		
		• Nivel del servicio de manera responsable	Las empleadas muestran interés y preocupación por sus problemas presentados.											✓		✓		✓		
			Cuentan con los equipos y tecnologías para una mejor atención.											✓		✓		✓		
			El personal lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.											✓		✓		✓		

<b>Satisfacción</b>  Es la sensación de satisfacción que tiene el cliente al estar satisfecho con lo que desea.	◦ Nivel de amabilidad	El personal es educado, respetuoso y amable.									✓		✓		✓			
		Las enfermeras lo saludan al ingresar a su ambiente.								✓		✓		✓				
		El personal de cocina lo atiende con amabilidad.								✓		✓		✓				
	◦ Atención personalizada	El personal le brinda tiempo necesario para atender sus dudas.										✓		✓		✓		
		Observa que las enfermeras se preocupan por cuidar su privacidad.										✓		✓		✓		
		El personal de cocina se adecua a la alimentación que el paciente requiere.								✓		✓		✓				
	◦ Personal preparado	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus dudas.										✓		✓		✓		
		El servicio que brinda se adecua a sus necesidades.										✓		✓		✓		
		Cada personal se adapta al servicio que usted requiere.								✓		✓		✓				
<b>Capacidad de respuesta</b>  Es la actitud que se muestra con el fin de ayudar al cliente ofreciendo el servicio rápido.	◦ Rapidez en la atención	La atención en caja es rápida.										✓		✓		✓		
		El tiempo de espera de atención fue satisfactorio.										✓		✓		✓		
		Los exámenes en laboratorio se realizan en el tiempo indicado.										✓		✓		✓		
	◦ Disposición	Las citas o servicios se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.											✓		✓		✓	
		Las enfermeras acuden de manera inmediata cuando lo solicita.											✓		✓		✓	
		Las enfermeras se mostraron colaboradoras al requerir sus servicios.											✓		✓		✓	
	◦ Comunicación	La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores.											✓		✓		✓	
		Las enfermeras mantienen una comunicación continua para brindarle información del paciente.											✓		✓		✓	
		Las enfermeras le comunican detalladamente los exámenes realizados constantemente al paciente.											✓		✓		✓	

  
FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento El Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  
Lic. Vargas Díaz Ademir

DNI: 45476251

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento La Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  
Lic. Vargas Díaz Ademir

DNI: 45476251

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante.



ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GERIMED S.A.C., SURCO- 2018


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/ REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				5 = SIEMPRE	4 = CASI SIEMPRE	3= A VECES	2 = CASI NUNCA	1 = NUNCA	SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Es el rendimiento que se verá reflejada en el trabajador para el logro de objetivos de la organización.	<b>Productividad</b> Es el resultado de la producción ya sea bienes o servicios que implica la mejora del proceso productivo.	• Eficacia	El trabajo que realiza aporta al logro de los objetivos de la empresa.						✓			✓		✓		✓		
			Su trabajo es logrado de acuerdo a las metas planteadas.							✓		✓		✓				
			Promueve el logro de los objetivos de la empresa.							✓		✓		✓				
	• Eficiencia	La distribución física del área facilita su trabajo.									✓		✓		✓			
		El trabajo que realiza es eficiente.									✓		✓		✓			
		Los recursos que se utiliza son suficientes para su trabajo.									✓		✓		✓			

<p><b>Conocimientos</b></p> <p>Es el grado de información que una persona posee frente a su puesto de trabajo.</p>	<p>• Responsabilidad del trabajador</p>	Su nivel de conocimiento le permite desenvolverse cómodamente en su trabajo.											✓				✓			✓				
		Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad y habilidades.								✓					✓				✓			✓		
		El tiempo para realizar sus funciones diarias es óptima.								✓					✓				✓			✓		
	<p>• Dominio de funciones</p>	La habilidad para el manejo de información es óptima.								✓					✓				✓			✓		
		Su nivel de producción es acorde a lo establecido en la empresa.								✓					✓				✓			✓		
		Desarrolla todas las funciones en su puesto de trabajo.								✓					✓				✓			✓		
	<p>• Cumplimiento de tareas</p>	Los trabajadores que laboran cumplen con las exigencias de la empresa.								✓					✓				✓			✓		
		El trabajo que realiza es efectivo.								✓					✓				✓			✓		
		Logra desarrollar su trabajo con calidad.								✓					✓				✓			✓		
<p><b>Comportamiento</b></p> <p>Es la conducta que toma el trabajador dentro de la organización con el fin de lograr un determinado resultado.</p>	<p>• Actividades</p>	Realiza su trabajo con compromiso.							✓					✓				✓			✓			
		Muestra interés en la tarea asignada.								✓					✓				✓			✓		
		Existe espíritu de trabajo en su área.								✓					✓				✓			✓		
	<p>• Competencia</p>	La competencia entre el personal hace que el trabajo sea óptimo.								✓					✓				✓			✓		
		Sus compañeros se enfocan al desenvolvimiento de su competencia.								✓					✓				✓			✓		
		Sus competencias van acorde a lo que exige la empresa.								✓					✓				✓			✓		
	<p>• Liderazgo</p>	Desarrolla con liderazgo su trabajo.								✓					✓				✓			✓		
		La dependencia propicia el liderazgo.								✓					✓				✓			✓		
		Los líderes asignan tareas haciéndolo con el ejemplo.								✓					✓				✓			✓		



<b>CALIDAD DE SERVICIO</b> Es la evaluación de análisis y juicio que hace el usuario sobre el servicio recibido	<b>Fiabilidad</b> Es la capacidad en el cual una empresa presta servicio de manera confiable y segura.	• Información clara y precisa	El personal explica claramente los procedimientos a seguir.								✓		✓		✓				
			El personal suministra toda su información mediante su estadía.							✓		✓		✓					
			El personal le brinda información utilizando gráficos, fotos, etc. para una mejor comprensión.							✓		✓		✓					
		• Puntualidad	Las consultas requeridas se realizan en el horario programado.									✓		✓		✓			
			Da cumplimiento a lo que espera que se lleve a cabo en el tiempo establecido.									✓		✓		✓			
			Las enfermeras cumplen en atender sus requerimientos.									✓		✓		✓			
		• Nivel del servicio de manera responsable	Las empleadas muestran interés y preocupación por sus problemas presentados.											✓		✓		✓	
			Cuentan con los equipos y tecnologías para una mejor atención.											✓		✓		✓	
			El personal lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.											✓		✓		✓	

<b>Satisfacción</b>  Es la sensación de satisfacción que tiene el cliente al estar satisfecho con lo que desea.	• Nivel de amabilidad	El personal es educado, respetuoso y amable.									✓		✓		✓			
		Las enfermeras lo saludan al ingresar a su ambiente.										✓		✓		✓		
		El personal de cocina lo atiende con amabilidad.										✓		✓		✓		
	• Atención personalizada	El personal le brinda tiempo necesario para atender sus dudas.										✓		✓		✓		
		Observa que las enfermeras se preocupan por cuidar su privacidad.										✓		✓		✓		
		El personal de cocina se adecua a la alimentación que el paciente requiere.										✓		✓		✓		
	• Personal preparado	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus dudas.										✓		✓		✓		
		El servicio que brinda se adecua a sus necesidades.										✓		✓		✓		
		Cada personal se adapta al servicio que usted requiere.										✓		✓		✓		
<b>Capacidad de respuesta</b>  Es la actitud que se muestra con el fin de ayudar al cliente ofreciendo el servicio rápido.	• Rapidez en la atención	La atención en caja es rápida.										✓		✓		✓		
		El tiempo de espera de atención fue satisfactorio.										✓		✓		✓		
		Los exámenes en laboratorio se realizan en el tiempo indicado.										✓		✓		✓		
	• Disposición	Las citas o servicios se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.										✓		✓		✓		
		Las enfermeras acuden de manera inmediata cuando lo solicita.										✓		✓		✓		
		Las enfermeras se mostraron colaboradoras al requerir sus servicios.										✓		✓		✓		
	• Comunicación	La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores.										✓		✓		✓		
		Las enfermeras mantienen una comunicación continua para brindarle información del paciente.										✓		✓		✓		
		Las enfermeras le comunican detalladamente los exámenes realizados constantemente al paciente.										✓		✓		✓		

  
 FIRMA DEL EVALUADOR  
 INVESTIGACION

Validación del instrumento El Desempeño Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  
VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO ZOLA

DNI: 17858481

Especialidad del validador:    Temático []    Metodológico [ ]    Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Sigüenza  
Firma del Experto Informante.

Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz  
INVESTIGACION

Validación del instrumento La Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  
VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO ZOLA

DNI: 17858481

Especialidad del validador:    Temático []    Metodológico [ ]    Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Sigüenza  
Firma del Experto Informante.

Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz  
INVESTIGACION



ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GERIMED S.A.C., SURCO- 2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/ REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				5 = SIEMPRE	4 = CASI SIEMPRE	3= A VECES	2 = CASI NUNCA	1 = NUNCA	RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SI	NO	SI	NO		SI
DESEMPEÑO LABORAL Es el rendimiento que se verá reflejada en el trabajador para el logro de objetivos de la organización.	Productividad Es el resultado de la producción ya sea bienes o servicios que implica la mejora del proceso productivo.	• Eficacia	El trabajo que realiza aporta al logro de los objetivos de la empresa.						✓			✓		✓		✓		
			Su trabajo es logrado de acuerdo a las metas planteadas.							✓		✓		✓				
			Promueve el logro de los objetivos de la empresa.							✓		✓		✓				
	• Eficiencia	La distribución física del área facilita su trabajo.						✓			✓		✓					
		El trabajo que realiza es eficiente.						✓			✓		✓					
		Los recursos que se utiliza son suficientes para su trabajo.						✓			✓		✓					

<p><b>Conocimientos</b></p> <p>Es el grado de información que una persona posee frente a su puesto de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad del trabajador</li> </ul>	Su nivel de conocimiento le permite desenvolverse cómodamente en su trabajo.											✓			✓			✓					
		Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad y habilidades.									✓				✓			✓			✓			
		El tiempo para realizar sus funciones diarias es óptima.									✓				✓			✓			✓			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de funciones</li> </ul>	La habilidad para el manejo de información es óptima.													✓			✓			✓			
		Su nivel de producción es acorde a lo establecido en la empresa.													✓			✓			✓			
		Desarrolla todas las funciones en su puesto de trabajo.													✓			✓			✓			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de tareas</li> </ul>	Los trabajadores que laboran cumplen con las exigencias de la empresa.													✓			✓			✓			
		El trabajo que realiza es efectivo.													✓			✓			✓			
		Logra desarrollar su trabajo con calidad.													✓			✓			✓			
<p><b>Comportamiento</b></p> <p>Es la conducta que toma el trabajador dentro de la organización con el fin de lograr un determinado resultado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> </ul>	Realiza su trabajo con compromiso.												✓			✓			✓				
		Muestra interés en la tarea asignada.													✓			✓			✓			
		Existe espíritu de trabajo en su área.													✓			✓			✓			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> </ul>	La competencia entre el personal hace que el trabajo sea óptimo.													✓			✓			✓			
		Sus compañeros se enfocan al desenvolvimiento de su competencia.													✓			✓			✓			
		Sus competencias van acorde a lo que exige la empresa.													✓			✓			✓			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> </ul>	Desarrolla con liderazgo su trabajo.													✓			✓			✓			
		La dependencia propicia el liderazgo.													✓			✓			✓			
		Los líderes asignan tareas haciéndolo con el ejemplo.													✓			✓			✓			



<b>CALIDAD DE SERVICIO</b> Es la evaluación de análisis y juicio que hace el usuario sobre el servicio recibido	<b>Fiabilidad</b> Es la capacidad en el cual una empresa presta servicio de manera confiable y segura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información clara y precisa</li> </ul>	El personal explica claramente los procedimientos a seguir.								✓		✓		✓			
			El personal suministra toda su información mediante su estadía.							✓		✓		✓				
			El personal le brinda información utilizando gráficos, fotos, etc. para una mejor comprensión.							✓		✓		✓				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> </ul>	Las consultas requeridas se realizan en el horario programado.									✓		✓		✓		
			Da cumplimiento a lo que espera que se lleve a cabo en el tiempo establecido.									✓		✓		✓		
			Las enfermeras cumplen en atender sus requerimientos.									✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel del servicio de manera responsable</li> </ul>	Las empleadas muestran interés y preocupación por sus problemas presentados.										✓		✓		✓	
			Cuentan con los equipos y tecnologías para una mejor atención.										✓		✓		✓	
			El personal lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.										✓		✓		✓	

<b>Satisfacción</b> Es la sensación de satisfacción que tiene el cliente al estar satisfecho con lo que desea.	• Nivel de amabilidad	El personal es educado, respetuoso y amable.								✓		✓		✓			
		Las enfermeras lo saludan al ingresar a su ambiente.								✓		✓		✓			
		El personal de cocina lo atiende con amabilidad.								✓		✓		✓			
	• Atención personalizada	El personal le brinda tiempo necesario para atender sus dudas.								✓		✓		✓			
		Observa que las enfermeras se preocupan por cuidar su privacidad.								✓		✓		✓			
		El personal de cocina se adecua a la alimentación que el paciente requiere.								✓		✓		✓			
	• Personal preparado	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus dudas.								✓		✓		✓			
		El servicio que brinda se adecua a sus necesidades.								✓		✓		✓			
		Cada personal se adapta al servicio que usted requiere.								✓		✓		✓			
<b>Capacidad de respuesta</b> Es la actitud que se muestra con el fin de ayudar al cliente ofreciendo el servicio rápido.	• Rapidez en la atención	La atención en caja es rápida.							✓		✓		✓				
		El tiempo de espera de atención fue satisfactorio.							✓		✓		✓				
		Los exámenes en laboratorio se realizan en el tiempo indicado.								✓		✓		✓			
	• Disposición	Las citas o servicios se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.								✓		✓		✓			
		Las enfermeras acuden de manera inmediata cuando lo solicita.								✓		✓		✓			
		Las enfermeras se mostraron colaboradoras al requerir sus servicios.								✓		✓		✓			
	• Comunicación	La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores.								✓		✓		✓			
		Las enfermeras mantienen una comunicación continua para brindarle información del paciente.								✓		✓		✓			
		Las enfermeras le comunican detalladamente los exámenes realizados constantemente al paciente.								✓		✓		✓			

FIRMA DEL EVALUADOR

*Mg. Wilber H. Flores Vilca*  
 ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
 CIP 77059

Validación del instrumento El Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  
Ing. Wilber H. Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador:    Temático [ ]    Metodológico [ ]    Estadístico []

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante.  
Ing. Wilber H. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
CIP 77059

Validación del instrumento La Calidad de servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  
Ing. Wilber H. Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador:    Temático [ ]    Metodológico [ ]    Estadístico []

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante.  
Ing. Wilber H. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
CIP 77059



## ANEXO 5



Lima, 10 de Marzo 2018

*“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”*


El señor RAUL LLOSA BOLUARTE identificado con DNI N° 09304707;  
Gerente General de la empresa GERIMED S.A.C.  
CON RUC: 20515264061

**CERTIFICA:**

Que la Señorita DEYSI VANESSA VIGO VIGO, identificado con  
DNI: N°48454466, se encuentra realizando su tesis denominada, “EL  
DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA  
GERIMED S.A.C. SURCO- 2018”, en la presente fecha.

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
RAUL LLOSA BOLUARTE  
GERENTE GENERAL

**RAUL LLOSA BOLUARTE**  
**GERENTE GENERAL**  
**GERIMED S.A.C.**  
**RUC. 20515264061**

Central (511) 449-7403  
(511) 271-0806

Av Higuiereta 571 - Surco  
Lima 33 - Perú

[www.geriatricsperu.com](http://www.geriatricsperu.com)