



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“DISEÑO DE PUESTOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA
GEMK S.A.C. PACASMAYO – CALLAO”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

SADITH LICENY, RUBIO BECERRA

ASESOR:

Dr. IVAN ORLANDO, TANTALEAN TAPIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018



El Jurado, encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)
Sadith Rubio Becerra

cuyo título es:
Diseño de Puestos x Calidad de Servicio
en la Empresa SEMIC SAC Pacasmayo
Callao

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catóce
(letras).

Lugar y fecha 28/11/18

Dr. Rosel Cesar Alva Arce
PRESIDENTE

Mg. Lilliana Mairena Fox
SECRETARIO

Dr. Ivan O. Tantalean Tapia
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	------------------------------

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Investigación con mucho amor a mis padres Artemio y Dora, a todos mis hermanos por su apoyo incondicional, también me enseñaron el ser profesional es la base principal para construir un futuro mejor.

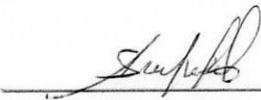
AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por estar siempre a mi lado, por ser mi luz, mi guía y darme sabiduría, a mis seres queridos, por enseñarme valores para ser una mejor persona, agradezco también al Dr. Iván Tentalean, de la Facultad de Ciencias Empresariales, por ser la guía central de mi vida profesional, y al Mg. David Peñaloza Guerrero por sus consejos y motivación. Finalmente, a la Empresa GEMK Medicina Integral y Laboratorio Clínico S.A.C. por haberme facilitado la información requerida para realizar esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Sadith Liceny, Rubio Becerra con DNI 47058991, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se plasma en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de noviembre del 2018.



Sadith Liceny, Rubio Becerra

PRESENTACIÓN

Señores del jurado, expongo ante ustedes la investigación titulada: “Diseño de puestos y calidad de servicio en la empresa GEMK S.A.C. Pacasmayo – Callao”, con el fin de determinar la relación del diseño de puestos y la calidad de servicio del Laboratorio clínico GEMK quien reside en la provincia constitucional del Callao, en ejecución del estatuto de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para adquirir el título de profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requerimientos de aplicación, quedo a su entera disposición.

La investigadora.

ÍNDICE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.....	1
PÁGINA DEL JURADO.....	2
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.2.1 Antecedentes internacionales	2
1.2.2 Antecedentes nacionales	7
1.3 Teorías relacionadas	10
1.3.1. Teoría de las organizaciones.....	10
1.3.2 Diseño de puestos de trabajo	12
1.3.3 Calidad de servicios.....	18
1.4 Formulación del problema	27
1.4.1 Problema general.....	27
1.4.2 Problemas específicos.....	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.5.1 Justificación teórica.....	28
1.5.2 Justificación metodológica.....	29
1.5.3 Justificación practica	29
1.6. Hipótesis	29
1.6.1 Hipótesis general	29
1.6.2 Hipótesis específica.....	29
1.7. Objetivos	30
1.7.1 Objetivo general	30
1.7.2 Objetivos específicos.....	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2 Operacionalización de las variables.....	32

2.3. Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	35
2.4.2 Instrumento de recolección de datos: El cuestionario.....	35
2.4.3 Validez del instrumento	36
2.4.4 Confiabilidad	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Análisis Descriptivo	37
3.3. Correlación de la Hipótesis.....	55
IV. DISCUSIONES	60
4.1 Objetivo e hipótesis general	60
4.2 Objetivos e hipótesis específico 1	60
4.3 Objetivos e Hipótesis Especifico 2.....	61
4.3 Objetivos e Hipótesis Especifico 3.....	61
V. CONCLUSIONES.....	63
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	65
ANEXO 1	68
Cuestionario de la Variable Independiente.....	68
ANEXO 2	69
Cuestionario de la Variable Dependiente.....	69
ANEXO 3	70
Instrumento de medición	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Modelo Europeo de calidad	12
Figura N° 2 Ergonomía en GMK	16
Figura N° 3 Diseño de puestos	22
Figura N° 4 Silla para trabajo en altura	23
Figura N° 5 Recomendaciones generales que deben guiar el diseño de un laboratorio	25
Figura N° 6 Flujograma de Elaboración de Puestos.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Propuesta de descripción de puestos para el laboratorio clínico GEMK	27
Tabla N° 2 Operacionalización de las variables	32
Tabla N° 3 Matriz de consistencias	33
Tabla N° 4 Descripción de la población	34
Tabla N° 5 Estadísticas de fiabilidad.....	36
Tabla N° 6 Usted conoce los requisitos que debe cumplir el paciente antes de realizarle una prueba	37
Tabla N° 7 Su empleador toma en cuenta sus actitudes y destrezas para asignarle un determinado puesto de trabajo?	38
Tabla N° 8 ¿Usted se siente cómodo (a) en su puesto de trabajo?	39
Tabla N° 9 Los empleadores se preocupan por adaptar un lugar de trabajo a fin de evitar alguna enfermedad infecto contagiosa	40
Tabla N° 10 Los empleadores se preocupan por adaptar un lugar de trabajo a fin de evitar alguna enfermedad infecto contagiosa	41
Tabla N° 11 Se comunica con sus compañeros de los diferentes turnos y con su jefe inmediato cuando hay dudas acerca de una muestra o resultado clínico.....	42
Tabla N° 12 Cuando hay algún reclamo por parte de un paciente Ud. Hace lo posible para solucionarlo	43
Tabla N° 13 Usted se siente capaz de alcanzar los objetivos y metas programadas con lo mínimo de recursos disponibles	44
Tabla N° 14 Los insumos llegan a tiempo a los establecimientos.....	45
Tabla N° 15 Los equipos de laboratorio cuentan con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo	46
Tabla N° 16 Los instrumentos de laboratorio son adecuados para manipular muestras y obtener un resultado confiable.....	47
Tabla N° 17 Los resultados los resultados clínicos son oportunos.....	48
Tabla N° 18 Cuando atiende a un paciente usted. Es consiente que debe tratarlo con amabilidad	49
Tabla N° 19 Usted comunica a su paciente de manera clara y precisa todo los requisitos antes de realizarse una determina prueba.....	50
Tabla N° 20 Los resultados clínicos son regentados por un médico patólogo	51

Tabla N° 21 Los resultados clínicos son regentados por un médico patólogo	52
Tabla N° 22 Los resultados clínicos son corroborados en otros laboratorios o pasan por un control de calidad.....	53
Tabla N° 23 Usted es solidario comprensivo cuando un paciente solicita su apoyo.....	54
Tabla N° 24 PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV	55
Tabla N° 25 Niveles de correlaciones	56
Tabla N° 26 Correlación – Rho Spearman según la V1 (Diseño de Puestos) y la V2 (Calidad de Servicio).....	56
Tabla N° 27 Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Diseño de Puestos) y la variable dependiente (Soporte Físico).....	57
Tabla N° 28 Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Diseño de Puestos) y la variable dependiente (Personal de Contacto).....	58
Tabla N° 29 Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Diseño de Puestos) y la variable dependiente (Prestación de Servicios).....	59

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre diseño de puestos y la calidad de servicios en la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018. La investigación realizada es de tipo científica básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de tipo transversal con un enfoque cuantitativo, la población fue constituida por 30 colaboradores que laboran en la empresa objeto de estudio, a través de un muestreo censal, la recolección de información se realizó a través del instrumento cuestionario, fue formulado con 18 preguntas de tipo cerrada para objeto de estudio en escala Likert, validado por juicios de expertos, en el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS V. 22. Los resultados obtenidos contribuyeron para realizar las discusiones y recomendaciones respectivamente. Se concluye que existe relación entre el diseño de puestos y la calidad de servicios en la empresa GEMK Medicina General y Laboratorio Clínico SAC.

Palabras clave: Diseño de puestos, calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the design and the quality of services in the company GEMK Pacasmayo, Callao-2018. The research carried out is of a basic scientific type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach, the population was constituted by 30 collaborators who work in the company under study, through a census sampling, the collection of information was published through the questionnaire instrument, it was formulated with 18 questions of closed type for the study in escalation Likert, validated by expert judgments, in the processing of the information refers to the statistical software SPSS V. 22. The results I contribute for make the discussions and recommendations respectively. It is concluded that there is a relationship between the design of positions and the quality of services in the company GEMK General Medicine and Clinical Laboratory SAC.

Keywords: Job design, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En el contexto global a pesar de los avances tecnológicos en las organizaciones; todavía se encuentran diseños de puestos trabajos inadecuados, más aún en el sector de las empresas que se dedican al rubro de salud. En la mayoría de las ocasiones se realizan un gasto de energía innecesario haciendo labores repetitivas, en áreas de trabajo que originan que las labores se ejecuten con dificultad para los colaboradores; esto sucede, porque los que están a cargo del diseño de puestos dirigen sus esfuerzos hacia la eficiencia mecánica y técnica de los procesos en vez de tomar en cuenta las capacidades y limitaciones del colaborador que interactúa con los equipos, los procesos y los clientes. Además, la ergonomía en el ambiente de trabajo es un factor importante a tomar en cuenta al momento de diseñar un puesto de trabajo para que los colaboradores puedan realizar sus actividades de manera segura y cómoda, sin afectar su salud.

A nivel nacional, las pequeñas empresa sobre todo en el rubro de salud, toman al proceso de reclutar y seleccionar personal de acuerdo al perfil del puesto requerido, como funciones engorrosas y burocráticas e innecesarias, esto ocasiona que se contrate personales inadecuados, que no cuentan con los requisitos que exige el puesto, por otro lado el personal se sentirá desmotivado por que desconoce cuáles son sus funciones y como se realizaran. Además se corre el riesgo de ocasionarle a la organización problemas de servicio inadecuado que finalmente causan un daño reputacional. Además el diseño de puestos no solo es importante para realizar un proceso de reclutamiento eficiente sino también para contribuir en la satisfacción del colaborador, su motivación y productividad.

A nivel local, en la empresa GEMK Medicina Integral y Laboratorio Especializado S.A.C. existe un inadecuado diseño de puestos de trabajo para mejorar la calidad de servicio en el Laboratorio Clínico, de la empresa , existen muchos problemas debido al desconocimiento de sus funciones, organigrama , misión, visión, y objetivos organizacionales, por parte del personal operativo quienes realizan los exámenes clínicos, otro inconveniente es por parte del personal que tiene contacto directo con el paciente, en la cual muestran dificultades en el trato, especialmente en los días que hay mucha presión.

Otro de los problemas más comunes es que muchos de ellos no saben quién es su jefe inmediato superior, desconocen el nombre de la empresa. Un colaborador al no conocer el personal se desconcentre debido al desorden organizacional incluso se corre el riesgo que los resultados salgan fallidos o tarden en ser procesados e impresos. Esto genera que el

personal trabaje solo por obligación de obtener un salario mensual, más no porque les guste trabajar.

El personal que está relacionado directamente con el paciente es el que se lleva la peor parte, por problemas dentro de las áreas de toma de muestras, procesos y digitación , ya que ellos son los que comunican al paciente, en el caso que existan inconvenientes en la entrega de resultados o haya salido averiado o amerite tomarse una prueba más, muchas veces este personal encargado no resuelve los problemas críticos que se generan por no haber cumplido con las exigencias de los clientes, por lo que casi a menudo se reportan quejas por inadecuada calidad de servicio que recibe el cliente, en lo que tiene que ver con el tiempo en la entrega de resultados y a veces por el mal trato al paciente por parte del personal Técnico y los Licenciados. Por lo tanto, se plantea la siguiente interrogante **¿Cuál es la relación entre el diseño de puestos y la calidad del servicio de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018?**

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Según Libreros Katherine y Ramírez Natalia (2013), autores de la tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de talento humano para una empresa de servicios call center 2013” de la universidad de San Buenaventura - Santiago de Cali en Colombia, lo que condujo a realizar esta investigación fue un trabajo de campo realizado en el área de recursos humanos en la cual Se evidencio que los procesos de selección de personal son empíricos de manera que la mayoría de personas se reclutan sin la utilización de un diseño de puestos bien definido esto ha generado un aumento de las quejas escritas y verbales por insatisfacción de los clientes internos por tal razón, es recomendable que el diseño de puestos sea realizado recopilando la información necesaria que le permita a la compañía tomar decisiones eficientes con respecto al área de recursos humanos; como objetivo general la investigación busco diseñar un Sistema de gestión del talento humano para una empresa de servicios - call center; la investigación tuvo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo; la muestra fue cincuenta y ocho colaboradores que respondieron a la encuesta , de los resultados a nivel general, el investigador llego a la conclusión de que los manuales y su aplicativo son muy importantes para cualquier empresa ya que facilitan al personal a realizar sus tareas con eficiencia y en un menor tiempo por otro lado ayuda a la disminución del tiempo de sus tareas al realizar una previa elección del personal para ocupar un determinado puesto, estos

autores recomendaron que la empresa realice un registro de las hojas de vida que fueron evaluadas, quizás se puedan tener en cuenta para otro proceso de selección de personal. La empresa debe actualizar la herramienta de acuerdo a las necesidades de las áreas en el momento oportuno y definir los procesos para llevar a cabo las mejoras del mismo mediante la realización del diagnóstico de necesidades de las características considerando que es un factor importante en la productividad de los empleados, ya que este es un elemento determinante para la ejecución del desarrollo del área de gestión humana el cual está orientado a suplir las necesidades que el personal requiere para su buen desempeño. (Libreros & Ramírez, 2013).

El investigador manifiesta que en la empresa Call center la selección de personal se realizaba de manera empírica y que no tenían un proceso de diseño de puestos bien definidos, todo esto ha conllevado a que haya muchas quejas por parte de los clientes, en el caso de la empresa GEMK también sucede algo parecido, ya que mantiene un inadecuado diseño de puestos por ende la selección de personal lo hacen de manera empírica sin tener en cuenta el perfil requerido para ocupar un determinado puesto sobre todo cuando se trata de un personal con alto grado de responsabilidad dentro del laboratorio que de ellos depende el futuro del mismo, puesto que un error cometido nos llevara a pagar graves consecuencias, es por ello que el personal debe contar con conocimientos claros y precisos que se hace en una determinada área así mismo determinar cuál es el grado de responsabilidad, para así disminuir errores en el proceso productivo y aumentar el porcentaje de clientes satisfechos.

Según Abad María y Pincay David (2014), autores de la tesis titulada : “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo propuesta de Modelo de Gestión de calidad en una empresa de Seguridad de Guayaquil”, universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, lo que conllevó a realizar esta investigación fue la falta de coordinación, el mal clima laboral y demás motivos que generaron un cuello de botella en los procesos productivo de la compañía”, que finalmente terminaron con una inadecuada calidad de servicio; cuyo objetivo general fue analizar la calidad de servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para mejorar el nivel de ventas; la investigación fue de tipo inductivo – analítico ya que tras la información de los hechos se pudo recopilar información a través de la técnica de la encuesta lo que ayudo a establecer la relación entre lo que el cliente interno espera (expectativa) del servicio y lo que realmente recibe (percepción). La muestra tomada para el estudio de clientes internos fue de 80 colaboradores de la organización escogidos de manera aleatoria y para el estudio de clientes externos se

consideró a los 10 asesores de seguros más relevantes para la institución. El investigador llegó a concluir según las encuestas realizadas que en las áreas que hubo mayor dificultad fueron aquellos departamentos que tienen contacto directo con el cliente, debido a la actitud inadecuada con la que estas realizan sus tareas, los tiempos para resolver requerimientos son

muy extensos periodos que deben de ser reducidos para alcanzar la eficiencia los autores recomiendan; establecer planes de trabajo enfocados a los clientes, orientados a efectuar una cultura organizacional y calidad de servicio mediante campañas que establezcan medidas de atención al cliente y que deberá ser repartido a todo el personal para su cumplimiento con el objetivo de brindar una excelente calidad de atención. También se sugiere resaltar a los postulantes sobre la cultura de servicio que tiene la entidad implementada, y dar a conocer las medidas de atención, además como requerimientos enfocar la averiguación en conocimiento específico que deberá tener el aspirante para el desempeño de su cargo, experiencia en cargos equivalentes y capacidad de trabajo en equipo (Abad & Pincay, 2014).

Los investigadores resaltan que en los procesos administrativos de la empresa Aseguradora de Guayaquil se veían fallas y estos provocaban atrasos consecutivos largo tiempo de espera para obtener una respuesta, falta de coordinación, mal clima laboral y demás motivos que generan un cuello de botella en los procesos productivo de la compañía, que finalmente termina con una inadecuada calidad de servicio. Esta investigación tiene mucha relación referente al Laboratorio Clínico GEMK en dicha empresa los colaboradores desconocen sus funciones y realizan funciones que le corresponde a otro compañero, y tardan de mucho tiempo porque a veces se equivocan y tiene que volver a hacer el mismo procedimiento esto ocasiona pérdida de tiempo y dinero, esto contribuye a desarrollar mayor número de quejas por impuntualidad en los resultados o tal vez la obtención de resultados fallidos, que hasta ocasionaría el cierre del laboratorio ya que el producto final que ofrece el laboratorio es de apoyo al diagnóstico de alguna enfermedad como también resultados decisivos a que el paciente siga internado o le den de alta.

Cortez, Sergio y Ortiz, Fabricio autores de la tesis titulada “Diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio de la empresa Labomni SA-en la ciudad de Guayaquil Ecuador”; lo que conllevó al desarrollo de esta investigación fue la existencia de diversos inconvenientes en el laboratorio debido a falta de responsabilidad por parte de los colaboradores y muestran dificultades en la relación con los clientes en los momentos críticos y no saben cómo actuar ante ello, otro de los inconvenientes fue el cruce de información . Un personal al desconocer sus funciones trae dificultades ya que realizan

tareas que no forman parte de su puesto y son realizados de mala manera y esto conlleva a que el análisis de la muestra tarde mucho más tiempo o que los resultados salgan alterados. El Objetivo general fue diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa Labomni SAC la metodología que emplea el autor es exploratoria , para la cual obtuvo una población de 21 personas conformadas por 17 licenciados que son la parte técnica quienes son los encargados de tomar muestras y procesar y 4 colaboradores que tienen relación con el paciente , por lo tanto el autor concluye que existen inconvenientes de organización y falta de discernimiento de la estructura de la empresa y no existen políticas enfocadas a la calidad de servicio, los autores recomiendan; Evaluar las necesidades de formación del personal referente a calidad y calidez en la atención, el discernimiento de la empresa, el conocimiento de los servicios y conocimiento de las rutinas relacionadas con toma de muestras y entrega de resultados eficientemente (Cortez & Ortiz, 2017).

Los autores desarrollaron, esta investigación en el laboratorio Labomni SA ya que no existían diversos inconvenientes en el laboratorio debido a falta de responsabilidad por parte de los colaboradores y muestran dificultades en la relación con los clientes en los momentos críticos y no saben cómo actuar ante ello. Pues en GEMK pasa que la mayoría de empleados no tiene el perfil adecuado para cubrir los determinados puestos por ejemplo un personal para atención al cliente debe ser tolerante empático, responsable cosas que no encontramos en el personal que GEMK contrato para el área de atención al cliente, en consecuencia, esta persona tiene dificultades al momento de relacionarse con los pacientes.

Lascurain, Isabel (2012) autora de la tesis titulada “Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”; lo que conllevó al desarrollo de esta investigación fue que en la empresa objeto de estudio la mayoría de los clientes revelaron inconformidad ante el tiempo de contestación posteriormente de hacer una solicitud de cotización o una solicitud de asistencia técnico en campo, así mismo se ha observado una desventaja de legalidad en la cartera de los clientes de la compañía . Se sospechó que los clientes aunque quedaron satisfechos con el producto y su trabajo, no se encontraron satisfechos con el servicio, antes durante y posteriormente de colocar una orden de compra. El triunfo de la empresa objeto de estudio como de muchas empresas depende fundamental mente de la lealtad de los clientes, debido a que los clientes para los productos de potencia de grado industrial no es tan amplio, son productos que tienen una época de vida muy extensa, por esta razón la pérdida de clientes por insatisfacción resulta

en un impacto notable en la rentabilidad y sustentabilidad de la empresa. El Objetivo general fue determinar los principales elementos que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para crear una propuesta de mejora viable que aumenten la satisfacción y lealtad de los clientes el tipo de investigación fue de carácter cualitativo – descriptivo , fue una investigación no experimental de diseño transversal la población estuvo conformada por los clientes de las diferentes partes de la república Mexicana la muestra que se utilizo fue probabilística, la autora recomienda; que se realice un buen manejo de las quejas para reducir al máximo los motivos que las causan. Es el mejor modo de fidelizar clientes, puesto que comunica una imagen de empresa interesada en la atención y servicio al cliente, por esto se deberá de establecer un sistema para la recolección, procesamiento y persecución de las quejas (Lascurain, 2012).

Los autores mencionan que en la empresa donde realizaron la presente investigación los clientes estaban insatisfechos por la calidad de servicio (cuando pedían una cotización tardaban mucho en dárselos y también el servicio técnico en campo no cumplían en el horario pactado). En el caso del Laboratorio clínico en el cual estoy investigando sucede con el tema de los resultados clínicos que muchas veces pasan imprevistos, y esto conlleva a que los clientes reclamen y generen comentarios negativos.

Paz, Francisco (2014) autor de la tesis titulada “manual de descriptores de puestos del área administrativa de la fundación esperanza de vida, ubicada en Alde Llano, Rio Hondo Zacapa” República de Guatemala, lo que llevo al desarrollo de esta investigación fue ; las empresas no poseen herramienta para el manejo eficiente del recurso humano, restándole importancia a los procesos que el departamento que toda organización debe poseer es un manual de descriptores de puesto, ya que sirve de ayuda para hacer el reclutamiento y selección , capacitación y evaluación de desempeño. El objetivo de la investigación fue establecer la importancia de que el área administrativa de la fundación esperanza de vida posea un manual de descriptores de opuestos; la metodología fue de tipo cualitativo y cuantitativo , la población fue de 20 colaboradores en una rango de edades de 18 y 40, se utilizó dos cuestionarios , primero un cuestionario preliminar para el personal administrativo conformado de 14 preguntas, y el segundo fue el análisis de puestos dirigido al personal administrativo, el cual fue de 13 preguntas; el investigador concluye que es necesario que el área administrativa de la función esperanza de vida posea un manual de descriptores de puestos que facilite la información acerca de las actividades que realiza cada puesto de trabajo, el autor recomienda; Establecer las capacidades necesarias que debe poseer una

persona para poder desempeñar un puesto de trabajo dentro de la empresa. Utilizar los perfiles de cada puesto de trabajo asignados, que contienen los requisitos mínimos que debe poseer una persona al instante de realizar el proceso de selección y contratación del personal (Paz, 2014).

El investigador nos muestra que la empresa fundación esperanza en Zacapa no posee herramienta para el manejo eficiente de sus recursos humanos. En este caso el laboratorio Gemk tampoco lo tiene por ende he propuesto realizar un manual de diseño de puestos en las cuales ira plasmado todos los requisitos de debe cumplir el talento para cubrir un determinado puesto, así mismo ayudara a que la empresa maneje con eficiencia sus recursos ,dicho manual servirá de apoyo no solo para los empleadores o jefes sino también para los colaboradores para que tengan un panorama claro de lo que tienen que hacer, hasta incluso cuando ese personal renuncia o cuando rotan, por otro lado también le servirá de sustento parra cuando se decida cuanto será remunerado el ese personal encargado ya que se les pagara depende del nivel de responsabilidad, el desgaste físico o mental o también el tiempo que amerita terminar la jornada, puesto que cuando se diseña un puesto se tiene en cuenca todo el aspecto referente al colaborador para que se sienta en un ambiente cómodo, ergonómico y los materiales de uso accesibles sin tener que salir a buscar.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Saldaña, María (2017) autora de la tesis titulada “Evaluación de puestos en la municipalidad provincial del santa para un buen servicio a la comunidad de Chimbote – Perú” lo que conlleva al desarrollo de esta investigación fue que en dicha institución había ignorancia acerca de lo relacionado a las aptitudes y capacidades, no les dan importancia, favoreciendo al incumplimiento de las funciones de los trabajadores por otro lado al momento de la contratación de un personal predomina el grado de influencia personal que se tenga con algún jefe que aprueba la asignación de un puesto de trabajo sin importar si cumple o no con el perfil que requiere el puesto; eta investigación tuvo como objetivo evaluar los puestos de la municipalidad provincial de Santa para un buen servicio a la comunidad en la ciudad antes mencionada , esta investigación se basó en las teorías puestas por Lanham, Nebot, Ansonera, entre otros, la metodología que emplea el autor es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, donde se contó con una población de 148 trabajadores, para la recolección de datos se elaboró una guía de análisis documental y un cuestionario dirigido a los colaboradores de la municipalidad obteniendo como resultado que

un 16% presentan un desempeño laboral muy eficiente , el autor concluye que la mayoría de los trabajadores cumplen con los requisitos establecidos en el MOF de la institución, no obstante casi la tercera parte de los encuestados no cumplen en su totalidad con los perfiles necesarios para los cargos en las que se encuentran, la autora recomienda; integrar la evaluación del perfil de puestos propuesta a su plan de trabajo, con el fin de conservar una constante evaluación de su personal y así poder equiparar las ausencias en sus perfiles profesionales que no permitan cumplir con las obligaciones necesarias para ocupar los cargos asignados, con la finalidad de distribuir capacitaciones firmes, así como facilitar a sus colaboradores cursos de actualización según sea necesario(Saldaña, 2017).

La autora manifiesta que, en la municipalidad de Chimbote, predomina el grado de influencia personal que se tenga con algún jefe que aprueba la asignación de un puesto de trabajo sin importar si cumple o no con el perfil que requiere el puesto, pues en la empresa Gemk también existe ese tipo de influencia personal ya que hay varias personas que ocupan un puesto sin tener las competencias necesarias para llevar a cabo sus actividades y esto genera muchos problemas al momento de tomar decisiones.

Alvarado, Cindy (2013) autora de la tesis titulada “propuesta para el diseño ergonómico de los puestos de trabajo en el área de confección de la empresa TEXTIMODA S.A.C. en la ciudad de Cúcuta ”lo que conllevó al desarrollo de esta investigación fue las trabajadoras suelen adoptar posturas inadecuadas en los puestos de trabajo que utilizan y por ende generan una serie de dolencias propias de la ejecución del trabajo, como consecuencia de malas posturas; muy seguramente abra ausentismo, laboral , perjudicará gravemente la salud de los trabajadores y por lo tanto se disminuirá la productividad en la organización ; el objetivo de la investigación fue proponer el diseño ergonómico de los puestos de trabajo en el área de confección de las empresa TEXTIMODA SAC 2013, la metodología que emplea el autor es de tipo descriptiva, correlacional conto con una población de 8 trabajadores , se aplicó la técnica de la entrevista y la encuesta , obteniendo como resultado que la mayor parte de las trabajadoras realizan labor en posición sentada y requieren de esfuerzo y concentración y esfuerzo mental , existen dos trabajadoras con precio alta más conocido como taquicardia posiblemente generado por estrés, la investigadora recomienda; los trabajadores durante su jornada laboral deben mantener una postura correcta al sentarse, cambiando de lugar cuando presenten molestias en las partes del cuerpo y hacer estiramiento (Alvarado, 2013).

Según la investigadora en la empresa TEXTIMODA SAC 2013 manifiesta que las trabajadoras suelen adoptar posturas inadecuadas en los puestos de trabajo que utilizan y por ende generan una serie de dolencias propias de la ejecución del trabajo. Este problema de posturas se da en casi todas las organizaciones llámese industriales de servicios etc. En el caso del laboratorio clínico también se ha podido apreciar que muchos de los colaboradores sufren de dolores de columna y esto genera mal estar y bajo desempeño en sus labores.

Según Mallqui, María (2017) autora de la tesis titulada “ Diseño de puestos y Reclutamiento del personal en la empresa inversiones ZAMM S.A.C. de Huaraz “Universidad Cesar Vallejo, lo que condujo al desarrollo de esta investigación fue, que la empresa no cuenta con una área de talento humano para que se encargue de atender los requerimientos de personal en la empresa de acuerdo a ello diseñar el puesto y asignar las funciones que deben cumplir , así mismo en la empresa los perfiles de puestos de trabajo y las actividades determinadas de cada uno no están definidas los cuales vienen entorpeciendo el reclutamiento de personal y el ejercicio de la empresa, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el diseño de puestos de trabajo y el reclutamiento del personal en la empresa Inversiones ZAAM; la metodología fue de tipo aplicada con diseño cualitativo – correlacional, la población fue de 30 colaboradores, se utilizó la técnica de encuesta a través de su instrumento el cuestionario el resultado muestra que el diseño de puestos se encuentra en nivel regular con un 80% y bueno con un 20% y el reclutamiento en un nivel malo con un 3.3% regular 83.3% y bueno con un 13.3%, el investigador concluye que existe relación significativa entre el diseño de puestos y el reclutamiento de personal en la empresa ZAAMM, la autora recomienda; Mejorar el diseño de puestos, asemejando las necesidades, prevaleciendo las exigencias y puntualizando las tareas en los puestos de trabajo, para un adecuado reclutamiento del personal, a fin de suministrar personas idóneas a la empresa (Mallqui, 2017).

La autora manifiesta que en la empresa Inversiones ZAAM S.A.C. no cuenta con el área de recursos humanos, así mismo dice que tampoco existe un diseño de puestos para que los empleados sepan cuáles son sus actividades específicas a realizar. En caso de la empresa en la cual estoy realizando esta investigación también hay un problema similar , que no hay un área de recursos humanos y no hay un adecuado diseño de puestos , por tanto los empleados no tienen un panorama claro acerca de sus actividades a desarrollar, cuando no hay un área de recursos humanos y un adecuado diseño de puestos las empresas no podrán brindar un servicio de calidad al cliente ya que el personal estará poco motivado

debido a que tiene un cargo engorroso y realiza actividades repetitivas, incluso este personal se puede ir de la empresa de maneras voluntaria.

1.3 Teorías relacionadas

1.3.1. Teoría de las organizaciones

Según Daft, Richard (2011) en su obra titulada: Diseño de Organizaciones Menciona que, la teoría organizacional toma las lecciones de organizaciones como Xerox, Bank of América y United Way y las coloca al alcance de estudiantes y gerentes. Como muestra el ejemplo de Xerox al principio del capítulo, incluso las organizaciones grandes y famosas son vulnerables, las enseñanzas no se aprenden en forma involuntaria y las organizaciones son sólo tan fuertes como quienes toman las decisiones en ellas. Las organizaciones no son estáticas; se adecuan en forma continua a los cambios en el entorno. En la actualidad, muchas empresas afrontan la necesidad de transformarse en organizaciones totalmente diferentes debido a los nuevos desafíos en el entorno (Daft, 2011, pág. 7)

De acuerdo a lo mencionado por Daft, se infiere que las empresas en la actualidad deben ser flexibles y adaptables al cambio, para que no se pierdan en el tiempo, sino más bien para que perduren en el mercado donde compiten. En caso de la empresa GMK, es una empresa pequeña del rubro de laboratorio clínico, con mucha más razón, puesto que, hoy en día las empresas de ese rubro se han masificado y algunos tienden a quedarse en el camino comercial puesto que, no son flexibles y son reacios al cambio.

1.3.1.2. Teoría de las relaciones humanas (Elton Mayo)

Según Chiavenato, Idalberto (2009) en su obra titulada: Gestión del talento humano, refiere que, cuando la teoría de las relaciones humanas era más democrática y participativa, seguía siendo básicamente prescriptiva y normativa, y hasta cierto punto parcial, es decir, indicaba cómo liderar y motivar a las personas para que alcanzaran los objetivos de la organización (Chiavenato, 2009, pág. 75).

1.3.1.3. Teoría del cambio organizacional. Diseño y cambio en las organización

Según Jones, Gareth (2008) en su obra titulada: Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones refiere que,

El cambio organizacional es el proceso por medio del cual las organizaciones pasan de su estado actual a un futuro estado deseado para aumentar su efectividad. La meta del cambio organizacional es encontrar nuevas y mejores maneras de utilizar los

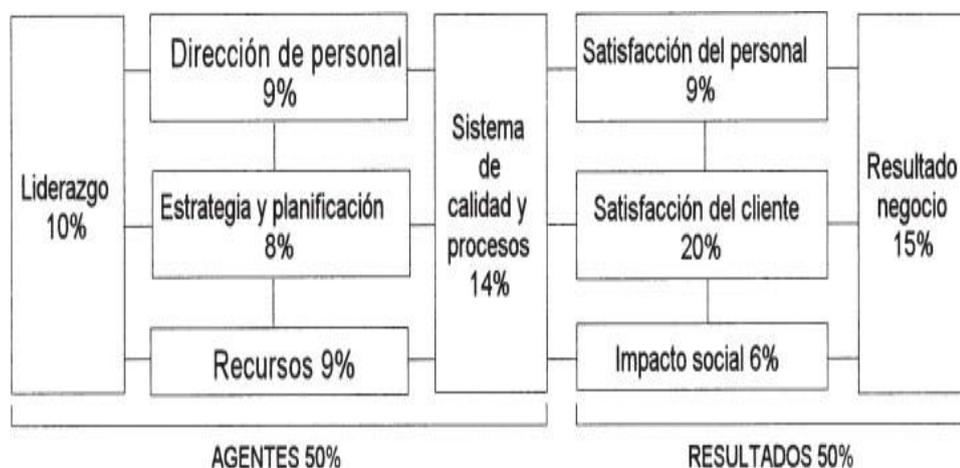
recursos y capacidades para aumentar la capacidad de la organización de crear valor y, por lo tanto, de aumentar su desempeño. Una vez más, la estructura y cultura organizacionales son los principales medios o puntales de referencia de los que se valen los gerentes para cambiar la organización con la intención de que se logre el estado futuro deseado (Jones, 2008, pág. 8).

1.3.1.4. Modelo europeo de calidad (E.F.Q.M. de Malcom Baldrige)

Según Tarí, Juan (2008) en su obra titulada: Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva, menciona que: El Modelo Europeo de Calidad representa el marco fundamental para la gestión de la calidad total en Europa y propone que la satisfacción del cliente y del personal, y el impacto positivo en la sociedad, se consiguen mediante el liderazgo de los directivos que conducen la estrategia y política, la gestión del personal, la gestión de recursos y de los sistemas de calidad y procesos hacia la excelencia en los resultados del negocio (**figura 1**). En este sentido, estos nueve elementos, agrupados en agentes y resultados, representan los criterios que se utilizan para evaluar el progreso de una organización hacia la excelencia. Los criterios de resultados implican lo que la compañía ha alcanzado y está alcanzando, mientras los criterios de agentes se basan en cómo son alcanzados estos resultados, dentro de cada principio implica un mayor o menor nivel de calidad en toda la empresa (Tarí, 2008, págs. 50-51).

Por lo tanto la calidad de servicio depende del liderazgo de los directivos para lograr un impacto positivo en los clientes externos y los internos, efectivamente el caso de la empresa objeto de estudio ha aplicado un diseño de puestos de manera empírica las cuales conlleva a que el personal no se sienta motivado ni realice bien sus tareas, por otro lado, es probable que esta empresa utilice inadecuadamente sus recursos humanos.

Figura N° 1 Modelo Europeo de calidad



Fuente: (Tarí, 2008); 51)

1.3.2 Diseño de puestos de trabajo

Definición

Según Chiavenato, Idalberto (2009) en su obra titulada: Gestión del Talento Humano manifiesta que “El diseño de puestos es el proceso de organizar el trabajo en conocimiento de las tareas necesarias para desempeñar un puesto específico, el diseño de puestos domina el contenido del puesto, las evaluaciones del ocupante y las premios para cada puesto con la intención de satisfacer las necesidades de los trabajadores y de la organización” (Chiavenato, 2009, pág. 205).

Al diseñar puestos de trabajo se debe tomar en cuenta el conjunto de actividades que debe realizar el colaborador en su determinado puesto, los bonos o recompensas que puedan percibir de acuerdo al puesto que se le asigne, con el propósito de mantenerlos motivados y alcanzar un óptimo desarrollo de actividades y compromiso con sus funciones, así mismo contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la organización, ya que si mantenemos a nuestros clientes internos satisfechos ellos brindaran un mejor servicio y los clientes estarán satisfechos, esto conllevara al crecimiento de la organización y también ayudara a que los empleados alcancen sus objetivos personales.

Según Chiavenato, Idalberto en su obra titulada: Gestión del Talento Humano Manifiesta que “Los premios de reconocimiento son desembolsos o créditos otorgados a los colaboradores a los equipos que han hecho contribuciones extraordinarias a la organización. La idea es comunicar lo que hicieron y convertirse en modelo para los demás” (Chiavenato,

2009, pág. 449).

Según Chiavenato, Idalberto en su obra titulada: Gestión del Talento Humano (Chiavenato, 2009) manifiesta:

El diseño de puesto abarca los procesos de trabajo y las relaciones con los demás cargos a fin de satisfacer los requisitos referentes a la tecnología, expectativas a nivel organizacional y social, así mismo los requisitos propios de la persona que ocupara el cargo. En el fondo el diseño de puestos determina el nivel de responsabilidad o de libertad, se asignará al ocupante un puesto de trabajo que brinde compromiso personal con el proceso productivo o con la atención al cliente. (Chiavenato, 2009, pág. 206).

Para Karol, Heinz & Marc en su obra titulada: Administración una perspectiva Global y Empresarial dicen que: Las personas pasan mucho tiempo en el trabajo y, por tanto es necesario diseñar puestos para que se sientan bien en él; esto requiere una estructura de trabajo apropiada en términos de contenido función y relaciones.” (koontz, wehrich, & Cannice, 2012, pág. 301).

Por consiguiente, la gran parte de la población económicamente activa, pasa mayor parte de su tiempo trabajando en una empresa, en consecuencia, es importante que esta realice un diseño de puestos de acuerdo a las habilidades y competencias, por otro lado, también tiene mucho que ver el ambiente en donde realizan sus actividades si trabaja sentado, parado, así mismo como se relaciona con sus demás compañeros.

Del mismo modo se debe tomar en cuenta el organigrama de la empresa al momento de realizar un diseño de puestos para que el personal sepa cuál es su lugar y el grado de responsabilidad a la que se someten, por otro lado, también el clima organizacional influye en el diseño de lugares de trabajo, puesto que los personales pueden ser más eficientes trabajando en un ambiente cómodo donde se promueva la participación, el trabajo en equipo, el compañerismo.

Para Karol, Heinz & Marc en su libro titulada: Administración una perspectiva Global y Empresarial nos dicen que “al diseñar los puestos se toman en cuenta los requisitos de la empresa, pero también deben considerarse otros factores para obtener los máximos beneficios: las diferencias individuales, la tecnología involucrada, los costos asociados a su reconstrucción.

La estructura de la organización y el clima interno “(koontz, wehrich, & Cannice, 2012, pág. 301).

Sin embargo al momento de diseñar puestos de trabajo solo toman en cuenta los

requisitos de la empresa mas no consideran otros elementos, pero para obtener mayor beneficio al momento de fijar tareas al personal deben tener en claro el perfil del personal , si bien eligen trabajar solas , otras con necesidades sociales, así siempre trabajan mejor en equipo o en grupo, por otro lado deben saber si ese personal ya tiene experiencia, en realidad se debe considerar la naturaleza de la tarea y la tecnología relacionada con el puesto, sobre todo en los laboratorios clínico GEMK, ya que están en constante supervisión por parte de la del hospital al que actualmente prestan servicios de análisis clínicos y por las diferentes entidades reguladoras.

En un laboratorio existen seis puestos de trabajo como son: Atención al cliente (lo realiza un personal administrativo que no es técnico en Laboratorio), recepción de muestra, toma de muestras, (lo realiza un técnico en laboratorio titulado), procesos (lo realiza un técnico y un tecnólogo médico) digitación (actividad realizada por un técnico en laboratorio con alta experiencia en digitación y hábil), validación de los resultados clínicos (se encarga el Médico patólogo en coordinación con el Tecnólogo médico y el responsable de digitar los resultados), gran parte de las áreas demandan bastante de concentración, manejo de las maquinas (analizador automatizado, centrifuga, micro centrifuga, baño maría, etc. Son equipos tecnológicos de última generación que mantiene el laboratorio GEMK, como dice el autor Chiavenato el diseño de puesto abarca los procesos de trabajo y las relaciones con los demás cargos a fin de satisfacer los requisitos referentes a la tecnología, expectativas a nivel organizacional y social, así mismo los requisitos propios de la persona que ocupara el cargo. En el fondo el diseño de puestos determina el nivel de responsabilidad o de libertan, se asignará al ocupante un puesto de trabajo brinda compromiso personal con el proceso productivo o con la atención al cliente.

Por otro lado, los autores (koontz, weihrich, & Cannice, 2012) dicen que: Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en su centro de labores, por tanto, es necesario diseñar puestos para que se sientan bien en él; esto requiere una estructura de trabajo apropiada en términos de capacidad funciones y relaciones.

Para Gary y Ricardo en su obra titulada: Administración de Recursos Humanos, refiere que: Una descripción del puesto es un texto que explica lo que hace en realidad el trabajador, como lo hace y en qué condiciones desempeña su labor. Esta información se utiliza para redactar la especificación del puesto, donde se listan los conocimientos, las habilidades y las capacidades que se requieren para efectuar el trabajo de manera satisfactoria (Dessler & Varela, 2017, pág. 63).

Efectivamente un diseño de puesto es un documento donde esta detallado las actividades que desarrolla el colaborador, como lo desarrolla y como es el ambiente o el lugar donde los desarrolla, con esta información se redacta los detalles del puesto se plasmaran las capacidades, habilidades para ocupar un determinado puesto y desarrollarlo de manera satisfactoria.

1.3.2.1 Contenido del puesto. “Concepto escrito que indica que hace el trabajador en una tarea laboral especifica del puesto; como lo hace, los conocimientos habilidades y actitudes que se requieran para hacerlo y el propósito de la tarea” ((Dessler & Varela, 2017)

El contenido del puesto es un escrito donde se detalla cuáles son las funciones que deben desempeñar los individuos dentro de una organización y cuáles son los requisitos para ocupar un determinado puesto. Esto sive mucho de ayuda no solamente para clientes internos, sino también para los postulantes y para los reclutadores. En caso del laboratorio clínico GEMK, tendríamos los siguientes puestos: Técnico, Tecnólogo, Patólogo y Digitador, todos ellos tienen un puesto de trabajo y cada puesto tiene un conjunto de funciones y responsabilidades que deben desempeñar durante el proceso productivo.

Según Bohlander, George, en su obra titulada: Administración de Recursos Humanos nos dice que “El diseño de puestos es una extensión del análisis enfocado en una reestructuración reestructuración de puestos para captar los talentos de los empleados, mejorar su satisfacción laboral” (Bohlander, 2013, pág. 157) .

Efectivamente el diseño de puestos es muy importante dentro de una organización, porque aparte de contribuir con el buen desempeño del personal y la productividad, también contribuye con la motivación de los empleados, el encargado de recursos humanos se también podrá hacer un análisis de habilidades y talentos para ubicarlos en el puesto correcto para aprovechar al máximo el capital humano y contribuir con los objetivos y metas organizacionales.

1.3.2.2 La ergonomía

Según Gutiérrez, Manuel en su obra titulada: Ergonomía e Investigación en el sector Salud, menciona que:

“Es una disciplina científica que estudia las interacciones entre seres humanos y sistemas, así como es la profesión que aplica teorías, principios datos, y métodos al diseño con el objetivo de optimizar el bienestar del ser humano y el desempeño de los

sistemas los temas que preferentemente son estudiados por la disciplina son relacionados con ergonomía física, cognitiva, organizacional y ambiental” (Gutierrez, 2014, pág. 4) .

“La ergonomía es el proceso de estudiar y diseñar equipos y sistemas que sean fáciles de operar y eficientes para los empleados que los usan si comprometer su bienestar físico” (p.157)

La ergonomía vela por la salud física del trabajador, en un laboratorio clínico se debe dar los implementos necesarios para que el personal opere sin miedo a ser víctima de un contagio o tal vez un inadecuado manejo de los equipos de laboratorio, que el lugar donde realicen sus labores sea adecuado, ya que se debe tener en cuenta que el personal de laboratorio clínico por lo general tienden a tener un nivel de estrés muy elevado ya que sus actividades por lo general lo realizan parados, y son actividades repetitivas y rutinarias.



Figura N° 2 Ergonomía en GMK

Fuente: Laboratorio Clínico GMK.

Formas de sentarse adecuadamente en el trabajo

Según Laboratorio 4.0: el avance inteligente hacia el futuro (2017) El laboratorio es el lugar del trabajo del progreso. Ningún otro sector crea tanto, en ningún entorno de trabajo surge tanta innovación. Entre tanto muchos gestores están volcados en otro tema de futuro y a la hora de equipar los puestos de trabajo se centran en la ergonomía en lo relativo a la elección de las sillas de laboratorio. Esto contribuye a proteger la salud de los valiosos expertos y mejorar los resultados de trabajo al evitar la aparición del cansancio demasiado pronto.

Además, se consigue reducir las bajas por enfermedades causadas por malas posturas”.

Según Laboratorio 4.0: el avance inteligente hacia el futuro (2017) “Muchos de los que trabajan en este sector ven como su labor está plagado de maniobras que se repiten continuamente y de una postura corporal estática como la posición típica del laboratorio de estar inclinado hacia delante. A este respecto es impredecible contar con una silla de laboratorio que este especializada justamente en esas exigencias, para aliviar lo máximo posible el cuerpo y al mismo tiempo, garantizar el soporte necesario” (LAB, 2017, págs. 1-4).

Los laboratorios están constantemente en innovación para brindar servicios de calidad ya que estos se encargan de generar resultados eficientes y oportunos con el mínimo de errores posibles, para ello es muy importante que al momento de diseñar los puestos de trabajo tengan muy en cuenta las sillas ergonómicas que ocupara el personal encargado de analizar resultados y digitar resultados por otro lado también las técnicas y técnicos encargados de tomar las muestras a los pacientes, es recomendable que se utilicen sillas ergonómicas esto ayuda a proteger la salud de los apreciables especialistas y mejorar los resultados de la labor al impedir la aparición del cansancio demasiado prematuro. Además, se logra reducir las bajas por enfermedades originadas por inadecuadas posturas. En el laboratorio clínico GEMK llámese técnicos, tecnólogos, médicos, patólogos, casi siempre realizan su trabajo parados ya que el lugar donde se colocan las muestras para ser procesadas es muy alto, en consecuencia, no pueden utilizar silla.

Una silla de laboratorio solo puede garantizar el permanecer sentados de forma ergonómica si conduce de manera eficaz los movimientos del usuario por tanto el respaldo debe conservar en todo momento debe conservar el contacto con el tronco y mantener las normas sobre los ángulos corporales además una solución del asiento para el laboratorio debería aportar máxima flexibilidad, tanto con respecto a la altura y a la inclinación como a los posibles esposa brazos existentes. Por su puesto además de satisfacer la necesidad de tener un asiento lo más sano posible.

Una silla de laboratorio debería ser adecuada para para las diversas elecciones de trabajo específicas del laboratorio. Debería garantizar en todo momento lo máxima libertad de movimientos y dejar acceso a un amplio espacio. Ya sea una silla, un taburete o un apoyo para estar de pie en el laboratorio, las características ergonómicas solo ayudan a cuidar la salud si realmente se usan. En muchos laboratorios existe una elevada fluctuación de empleados. A menudo son varias las personas que utilizan las sillas de laboratorio o bien se

desplazan por diferentes sectores y departamentos. (LAB, 2017, pág. 56)

1.3.2.3 Responsabilidad

Los laboratorios deben garantizar la seguridad y el bienestar del paciente respetar sus intereses, dignidad, asegurar su consentimiento informado, no se discriminara a ningún paciente por ningún motivo, los trabajadores de los laboratorios donde quiera que se encuentren tendrán una actitud recta y honrada a nivel profesional y respetando los derechos humanos, la toma de muestras se realizará siempre con la adecuada privacidad y respeto a los aspectos propios del paciente y la comunidad, tratar la información solicitada a los pacientes con suficiente confiabilidad. , las muestras que se reciban de otros laboratorios debe llegar en adecuadas condiciones de lo contrario se deberá rechazar, y comunicarles al laboratorio solicitante, los informes se realizaran con la mayor exactitud en la medida de lo posible.

1.3.3 Calidad de servicios

Según Duque, Edinson en su obra titulada: Revisión de concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, refiere que, “El diccionario de la real academia española define servicio (*del latin servitum*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como un conjunto de criados o sirvientes. El servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Duque, 2008, pág. 2).

Según Faicán, María en su obra titulada: Desarrollo de un diseño del proceso de servucción para la cooperativa de ahorros y crédito LTDA en la tesis titulada desarrollo de un diseño de procesos de SERVUCCION señala que “La servucción en la empresa de servicios es la organización sistemática y coherente de todo los elementos físicos y humanos de la relación entre cliente – empresa, necesaria para la prestación de un servicio bajo indicadores de calidad del servicio” (Faicán, 2010, pág. 5)

Briseño, María y García, Omaira en su obra titulada: La servucción y la calidad en la fabricación del servicio comentan que “La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido; de manera que la calidad de servicio mide el grado en los requisitos deseados por el cliente son percibidos tras forjarse una impresión del servicio recibido, es decir la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (Briseño & García, 2008, pág. 22).

Briseño, María y García, Omaira en la obra titulada: La servucción y la calidad en la fabricación del servicio manifiesta que “La servucción en la empresa de servicios es la organización sistemática y coherente de todo los elementos físicos y humanos de la relación cliente- empresa necesaria para la prestación de un servicio bajo indicadores de calidad del servicio”, (Briseño & García, 2008, pág. 24)

Según Florez, Giovanni (2014), Infiere que “La servucción es un proceso que permite establecer con claridad, pasos, actividades, tiempos, responsables para la prestación de un servicio, su diseño y adecuada implementación facilita el desarrollo de estrategias para la dirección y consecución de objetivos de una organización” (Florez, 2014, pág. 6)

1.3.3.1 Soporte físico

Según Vargas, Martha y Aldana, Luzanghela en su obra titulada: Calidad y servicios Conceptos y Herramientas nos dicen que: “El soporte físico es todo lo material que se requiere para la producción del servicio, o bien los instrumentos puestos a disposición del cliente y del personal en contacto Los materiales obtenidos será el adecuado para los análisis solicitados” (Vargas & Aldana, 2014, pág. 201).

En el Laboratorio clínico GEMK los requerimientos de materiales se realizan semanalmente, en las cuales los insumos requeridos son: tubos rojos o tubos de ensayo, tubos con gel amarillos, tubos lila, HB, HB,HC,HIV, son casets para pruebas rápidas, por otro lado se utiliza algodón, aguja vacuteiner, esparadrapo, alcohol, y demás materiales de limpieza, y con respecto a los equipos de laboratorio la empresa mantiene equipos de última tecnología como son; las centrifuga, micro centrifugas, baño maría, microscopio, espectrofotómetro, analizador de bioquímica, todos son automatizados.

El laboratorio mantiene un cronograma de mantenimiento correctivo y preventivo, para evitar cualquier tipo de inconvenientes respecto a los resultados clínicos. Con respecto al requerimiento de materiales siempre se debe hacer con anticipación para evitar quedarse sin material y no cumplir sus requerimientos de los pacientes.

1.3.3.2 Personal de contacto: “Son las personas que trabajan en la empresa y cuyo trabajo requiere contacto directo con el cliente.” (Vargas & Aldana, 2014)

En los laboratorios siempre existe una persona que se encarga netamente de entregar resultados y /u orientar al paciente y recibir muestras, y de echo son las personas que deben cumplir con la entrega de resultados al paciente por otro lado tienen que tener capacidad de

liderazgo para exigir al personal que se encarga de procesos y digitación para entregar esos resultados a tiempo caso contrario el paciente estará insatisfecho.

1.3.3.3 El servicio. “Está constituido por los objetivos trazados desde la alta dirección que le apuntan al cumplimiento del concepto del servicio de la empresa y a los procesos administrativos que representan la parte no visible por el cliente” (Vargas & Aldana, 2014).

El servicio siempre va junto con el producto en caso de los laboratorios clínicos deben ofrecer un buen trato al paciente con amabilidad y respeto, sobre todo con las personas mayores que son los que con frecuencia visitan los laboratorios clínicos, en realidad a todo el sector a quien va dirigido el servicio, para que se sientan contentos y que puedan recomendar nuestros servicios a sus familiares, amigos y parientes. Puesto que los resultados deben ser oportunos, seguro, y el personal encargado de atención personalizada debe ser muy empático.

Según Gonzales, José en su obra titulada: Técnicas y Métodos de Laboratorio Clínica manifiesta que “Un personal competente es esencial para el buen funcionamiento del laboratorio clínico y para proporcionar resultados de calidad.

Todas las personas que trabajan en el laboratorio deben estar calificadas, tener experiencia y estar motivadas”(Gonzales, 2010, pág. 7).

Efectivamente todos los laboratorios clínicos en general deben contratar personal titulado y con experiencia, los primeros días se debe supervisar constantemente para ver su desempeño y su conocimiento del puesto que se le asigne. Con respecto a los laboratorios (tercerizados que brindan servicios a un hospital ya sea público o privado, es importante que pongan énfasis en las auditorías internas que realiza el hospital, para posteriormente ser supervisado por otras entidades, por tal si un laboratorio tiene personal sin título o cometieron un error en los resultados o una queja de un paciente el laboratorio será sancionado desde una multa hasta el cierre definitivo.

Por ende, en un laboratorio debe haber un adecuado diseño de puestos, esto facilitará el reclutamiento y selección de personal, por otro lado, facilitará el buen desempeño de las actividades que englobará su puesto de trabajo asignado, por otro lado, ayudará a garantizar una excelente calidad de servicio y una buena administración Recursos Humanos ya que se podrá definir los rangos o niveles jerárquicos, el grado de responsabilidades y en base a ello ser remunerados. Al mismo tiempo se podrá aprovechar las competencias y habilidades de cada colaborador para cumplir los objetivos de la organización.

Según Gonzales, José en su obra titulada: Técnicas y Métodos de Laboratorio Clínica, expone que “Sus títulos y las descripciones de los trabajos varían de acuerdo al tamaño del laboratorio y la amplitud de los servicios que proporcione. El personal que trabajan en los laboratorios clínicos se divide en facultativo, técnico y administrativo “(Gonzales, 2010, pág. 7).

Definitivamente existen laboratorios que solo brindan servicios de Toma de Muestras, pero también laboratorios más grandes que brindan servicios no solo de toma de muestras si no también Análisis y Resultados de enfermedades muy complejas. En el caso del laboratorio GEMK el personal Facultativo vendría a ser los Médicos Patólogos y Lic. En tecnología Médica: ellos ocupan el puesto de Coordinadores Médicos y supervisores.

Técnico: El personal Técnico en laboratorio clínico, se encargan básicamente de extraer las muestras biológicas bajo los estándares de los reglamentos de bioseguridad, vigilar que se cuente con los insumos necesarios, coordinar el transporte de muestras a las diferentes sedes. Administrativo: se encargan de subir el consolidado de producción diaria al Área de cómputo del hospital, y también se encargan de la atención y orientación al paciente.

Según Najul, Jenny en su obra titulada: El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio, manifiesta que, “la atención al cliente es una actividad por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios” (Najul, 2011, pág. 25).

Sobre todo en las empresa del sector servicio ya que estas organizaciones no pueden almacenar su producto para posteriormente cuando incremente la demanda venderlos, si no que estas empresas si o si necesitan del cliente para fabricar su producto, en el caso de un laboratorio clínico, se encargan de procesar muestras de los pacientes si no hay paciente no podrán vender su servicio, por ende estas empresas deben tratar de lo mejor posible a sus clientes, no generar desconfianza para que puedan regresar, sobre todo el laboratorio debe forjarse como misión brindar un servicio afectuoso y oportuno con equipos modernos en tecnología.

1.3.4. Norma Técnica Peruana del diseño de puestos

Según la Presidencia del Consejo De Ministros, infiere que, es recomendable que en los perfiles de puestos se listen las carreras requeridas para el puesto y se evite emplear formulas

genéricas que agrupan carreras (ciencias sociales, humanidades), especialmente cuando estas no tienen definición oficial. Los perfiles de puestos no pueden exigir la colegiatura y habilidad a solo mérito de la mención de una carrera profesional que responda a un colegio profesional. El requisito profesional debe guardar coherencia con las funciones del puesto (consejo de ministros, 2016, pág. 8).

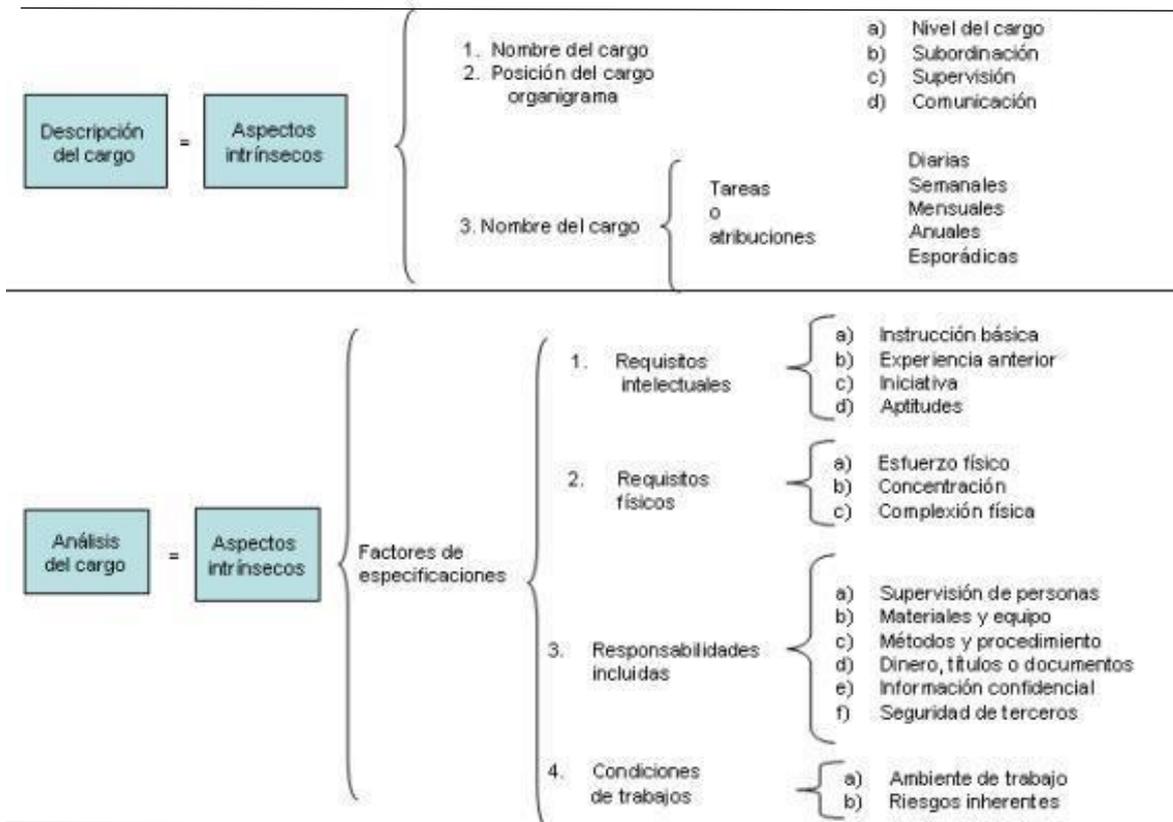


Figura N° 3 Diseño de puestos.

Recuperado de: <https://www.google.com.pemodelo de diseño de puestos>

Según la Presidencia del Consejo De Ministros, refiere que, los requisitos de un puesto no son exigencias deseables o ideales. Son las exigencias o requisitos mínimos para la o el ocupante del puesto, si el puesto no requiere experiencia laboral, se consignará “no aplica”, tómesese en cuenta que la experiencia requerida para un puesto se relaciona a las funciones principales de un determinado puesto (consejo de ministros, 2016, pág. 9)

Según Nogareda, Silvia (2014), en el artículo titulado ergonomía en el laboratorio: requisitos de diseño de mobiliarios y equipos, fomenta que lo primero que se debe hacer antes de elegir el mobiliario es encontrar los factores de inseguridad que pueden darse en un laboratorio desde un aspecto ergonómico y definir las condiciones que deben cumplir el diseño de laboratorio para que resulte saludable y cómodo para la persona que debe ejecutar sus tareas en el (Nogareda, 2014, pág. 1)

Por consiguiente la autora Nogareda, Silvia (2014), Indica que “para el diseño geométrico del puesto de trabajo para la elección del mobiliario se tendrán en cuenta, las características antropométricas, el estudio dimensional del puesto, el espacio de trabajo, factores asociados a la carga física (postura y movimientos etc.” (Nogareda, 2014, pág. 1)

La autora Nogareda, Silvia (2014), Infiere que a la hora de elegir un asiento se debe tomar en cuenta la altura del plano de trabajo y en base a ella se optará por una silla para postura sedente o por un taburete para una postura de pie sentado” (Nogareda, 2014, pág. 5)



Figura N° 4 Silla para trabajo en altura

Fuente: elaboración propia.

Los autores Rojo, Estrella; Juan, Alados; Gómez, Elia, manifiestan que “el laboratorio de microbiología Como centro de trabajo debe ser un lugar seguro, eficiente y cómodo, no solo para el personal que trabaja en él, sino que también debe ser un sitio agradable para cualquier tipo de visita que acceda” (Rojo, Juan, & Gómez, 2014, pág. 5).

El autor Alados infiere que los laboratorios de microbiología no solo debe ser cómodo y seguro para el personal sino también para los pacientes y otras personas que visiten el

laboratorio llamase supervisores de entidades externas o proveedores, se dice que debe ser cómodo y seguro porque el laboratorio se procesan muestras de origen humanas para descartar enfermedades patógenas, por tal motivo las personas que manipulan esas muestras deben tener la implementación y los materiales a su alcance para evitar ser contagiados o tal vez que la persona que visita sea contagiado de alguna enfermedad infectocontagiosa .

Los laboratorios clínicos se dividen por área hematología, inmunología, parasitología, etc. Estas áreas deben estar debidamente implementadas con sus respectivos equipos y materiales que se han de utilizar por otro lado el personal que opera en un laboratorio durante el proceso productivo no debe ingerir alimentos, porque si lo hace estará vulnerando su salud y la de sus compañeros, es muy importante que el personal que labora en estas áreas maneje muy bien los conceptos del manual de bioseguridad, manual de procedimientos, manual de transporte de muestras.

Según Rojo, Estrella; Juan, Alados; Gómez, Elia, Fomentan que el laboratorio de microbiología clínica tiene unas peculiaridades y necesidades que lo hacen a otros laboratorios diagnósticos: su objetivo fundamental es el aislamiento y cultivo de microorganismos patógenos. Esta actividad genera un riesgo para el personal, es por ello que toda la instalación debe cumplir como mínimo los criterios de contención y bioseguridad (Rojo, Juan, & Gómez, 2014, pág. 5)

Efectivamente como ya lo indiqué anteriormente los laboratorios de microbiología su principal función es el cultivo de microorganismos patógenos en consecuencia se debe manipular con mucho cuidado bajo las indicaciones de los manuales que proporciona el laboratorio clínico para las diferentes Áreas, por lo cual los Gerentes deben contratar personal altamente capacitado en manipulación y procesamiento de muestras bajo los estándares de calidad. No obstante, si el personal de laboratorio no cuenta con experiencia se debe capacitar, y brindar un ambiente agradable. No olvidar que un ambiente atractivo influye de forma positiva en el empleado, minimizando las distracciones (reduce errores) y aumenta la eficiencia ayudando a mejorar la productividad.

-
- La seguridad de los trabajadores y personal visitante debe ser el objetivo principal que guíe el diseño de un laboratorio.
 - La comodidad (ergonomía) es también un objetivo primario, pues incide directamente sobre la eficiencia y, en última instancia, sobre la seguridad.
 - No se deben despreciar los aspectos estéticos, además de los puramente ergonómicos, pues también aumentan la eficiencia y la seguridad.
 - Se debe buscar un diseño simple y flexible: hay que evitar un diseño pensado exclusivamente para el área en cuestión y para un momento determinado.
 - Conviene evitar diseños excesivamente novedosos: los esquemas más convencionales o "clásicos" son más duraderos y gustan a más personas.
 - Los espacios e instalaciones se deben calcular en exceso para las necesidades actuales: una proyección mínima de las necesidades a 10 años puede ser una buena situación de partida.
 - Hay que aplicar el sentido común para resolver los problemas técnicos que pueden presentarse en las fases de diseño y ejecución. No se debe confiar en exceso en soluciones tecnológicas muy novedosas: si se puede resolver con otra más sencilla, se debería elegir ésta última.
-

Figura N° 5 Recomendaciones generales que deben guiar el diseño de un laboratorio.

Fuente: Diseño de un laboratorio de microbiología.

Según Werther William y Davis Keith (2008) infiere que “una descripción de puestos consiste en una declaración por escrito en la que se explican las responsabilidades, las condiciones de trabajo y otros aspectos de un puesto determinado” (Werther & Davis, 2008, pág. 99) .

La descripción de puestos es un documento por escrito detalladamente todas las responsabilidades que se debe realizar en un determinado puesto y cuáles serán las condiciones de trabajo entre otros aspectos adicionales.

Según Werther William y Davis Keith (2008) asegura que “La especificación del puesto hace hincapié en las demandas que la labor implica para la persona que la lleva a cabo; constituye un inventario de las características humanas que debe poseer el individuo que va a desempeñar la labor”(Werther & Davis, 2008, pág. 102).

La especificación del puesto hace hincapié en la demanda que la labor implica para las personas, contiene una serie de características específicas que debe poseer el trabajador para llevar a cabo la labor.

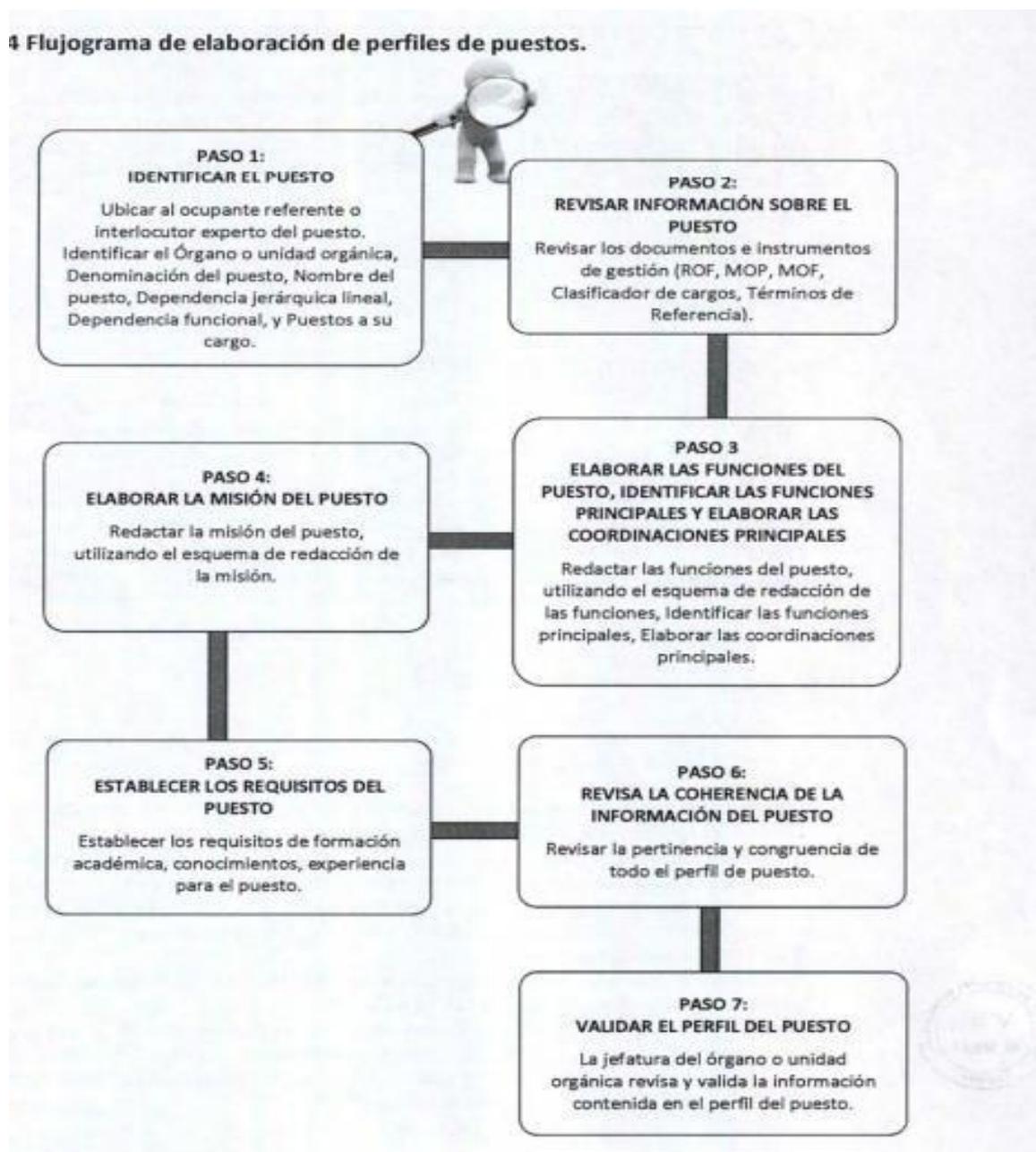


Figura N° 6 Flujograma de Elaboración de Puestos

Fuente: Revista Servir (2016).

a. ADMINISTRACIÓN	1. Actualización de nóminas y planillas de todo el personal
	2. Coordinar con el contador sobre pagos a proveedores
	3. Entregar producción mensual en gráficos estadísticos debidamente analizados
	4. Motivar al personal (proponer incentivos agasajos, etc.)
	5. Propuesta de mejora para el crecimiento del nuestro laboratorio
b. CONTABILIDAD	1. Informes semanales de gastos actualizados
	2. Proyecto de Informe final de gastos los 10 de cada mes
	3. Facturas por pagar entregado junto al proyecto de informe final (10 de cada mes)
	4. Informe trimestral del promedio de impuestos IGV y rentas.
	5. Entrega de boletas de trabajadores a planilla
	6. Generar los ticks de pago de AFP
	7. Lo mencionado será entregado en el área de Administración
	8. Informe de ventas, depósitos, detracción, etc.
c. GESTIÓN CLÍNICA	1. Regentar los resultados de los Laboratorios
	2. Encargados del correcto funcionamiento del laboratorio durante el proceso productivo que implica el procesamiento, toma de muestras y digitación de los resultados.
	3. Encargados de coordinar, supervisar y evaluar al personal técnico.
d. GESTIÓN CLÍNICA ADMINISTRATIVA	1. Atención inmediata de quejas y reclamos por parte de pacientes.
	2. Entregar producción diaria
	3. Manejar el cuaderno de faltas y tardanzas, así como informar de los mismos a la oficina de administración.
	4. Comunicar incidentes a la oficina de administración
	5. Entrega de producción mensual
	6. Coordinación con el Gerente de Administración los reemplazos y faltas del personal.
	7. Comunicación de las coordinaciones, ingreso del nuevo personal y salidas del personal a la oficina de administración
e. GESTIÓN LEGAL	1. Contratos de Trabajo
	2. Contratos de Locación
	3. Conciliaciones en última instancia de los ceses de los trabajadores que derivan casos a instancias judiciales.
	4. Coordinación con el área contable los pagos mensuales de proveedores y otros.
	5. Coordinación con el Área de Administración de los servidores que pasan a planilla
f. TECNÓLOGO MÉDICO	1. Procesar las muestras debidamente bajo los estándares de calidad,
	2. Conservar los reactivos de acuerdo al manual de procedimientos.
	3. Realizar auditoría interna
	4. Supervisar las labores de los Técnico
g. TÉCNICO	1. Extraer muestras
	2. Mantener el establecimiento limpio y ordenado
	3. Ser cordial y empático con los clientes.

Tabla N° 1 Propuesta de descripción de puestos para el laboratorio clínico GEMK.

Fuente: Elaboración propia.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el diseño de puestos y la calidad del servicio de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre diseño de puestos y el soporte físico puesto a disposición del personal de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018?

¿Cuál es la relación entre diseño de puestos y personal de contacto de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018?

¿Cuál es la relación entre diseño de puestos y la prestación de servicios del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao-2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Actualmente la investigación busca a través de manuales de laboratorio clínico y otras teorías relacionadas con conceptos de los procesos administrativos, encontrar soluciones y proponer sugerencias a aquellos aspectos que estarían afectando la gestión en las empresas de servicios sobre todo en laboratorios clínicos, por otro lado esta investigación será realizada en vista que hay un problema de diseño de puestos y esto se da en muchas empresas de diferentes rubros, esta investigación ayudara a que las empresas que mantienen estos problemas, conozcan que requisitos se debe tomar en cuenta al momento de realizar un diseño de puestos o tal vez que requisitos los pasaron por alto al momento de realizar un diseño de puestos, por otro lado los proporcionara información relevante acerca de gestión de recursos humanos y calidad de servicio ya que son dos entes muy importantes ya que una empresa nunca debe dejar de lado ya que gracias de ellos depende la producción y el lucro, e empleado teorías de diferentes autores para obtener resultados más amplios.

1.5.2 Justificación metodológica

A nivel metodológico se utilizarán técnicas de investigación como la encuesta, la cual esta conformada por 18 preguntas 9 correspondientes a la V1 diseño de puestos y 9 relacionadas a la V2 calidad de servicio, la encuesta será realizada a 30 colaboradores del laboratorio GEMK, La presente investigación es de tipo aplicada, diseño no experimental es decir no se realizó una manipulación deliberada de variables. Además será transversal, ya que sólo se realizará la recolección de datos en un solo momento, a fin de medir y determinar la relación entre el diseño de puestos y calidad de servicio.

1.5.3 Justificación practica

Los resultados de esta investigación pretenden mejorar el diseño de puestos a nivel de empresas prestadoras de servicio de salud (pyme). Deben ayudar a la pequeña empresa del sector salud en diseñar un adecuado diseño de puestos para reducir los gastos innecesarios al mismo tiempo contribuir a unos mejores procesos de selección de personal, y así lograr un mayor número de clientes satisfechos. Buscar contribuir con el estado peruano mayores aportes a la SUNAT, la presente investigación, servirá como material de consulta para dar solución a problemas similares.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El diseño de puestos de trabajo se relaciona con la calidad de servicio de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

1.6.2 Hipótesis especifica

- a. El diseño de puestos se relaciona con el soporte físico puesto a disposición del personal de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.
- b. El diseño de puestos se relaciona con el personal de contacto de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.
- c. El diseño de puestos se relaciona con la prestación de servicio del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre diseño de puestos y la calidad de servicios en la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre el diseño de puestos y el soporte físico puesto a disposición del personal de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.
- b. Determinar la relación entre el diseño de puestos y el personal de contacto de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.
- c. Determinar la relación entre el diseño de puestos y la prestación de servicio del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, es decir no se realizó una manipulación deliberada de variables. Además será transversal, ya que sólo se realizará la recolección de datos en un solo momento.

Según Santiago Valderrama (2013), señala que en el diseño no experimental “se lleva a cabo sin manipular la (s) variable (s) independiente (s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación” (Valderrama, 2013, pág. 178)

Nivel de la investigación

La presente investigación es de nivel correlacional.

Tipo de Investigación:

El tipo de la investigación es aplicada.

Según, Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, María indican que, una investigación de alcance explicativo va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 70).

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla N° 2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V 1				
DISEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO	Según Chiavenato (2013) “manifiesta que el diseño de puestos es la especificación del contenido de puesto, ergonomía , de los métodos de trabajo con responsabilidad y de las relaciones con los demás puestos” (p.206)	Contenido del puestos Ergonomía Responsabilidad.	Requisitos básicos Habilidades Competencias Trabajador Maquina Entorno Comunicación interna Compromiso Eficiencia	Escala Likert. 5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2= Casi nunca 1 = Nunca
V2				
CALIDAD DE SERVICIO	Según Vargas y Aldana (2014) fomentan que “según autores Servucción, se refiere a organizar de manera sistemática y coherente todo los elementos físicos y personal de contactos para la prestación de servicios de calidad ” p. 201)	Soporte Físico Personal de contacto prestación de servicios	Insumos Equipos Instrumentos Agilidad Amabilidad Comunicación confiabilidad Seguridad Empatía	Escala Likert. 5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2= Casi nunca 1 = Nunca

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Según Ronald Weiers (2008) es “el conjunto de todos los elementos posibles que en teoría pueden observarse o medirse; en ocasiones se denomina universo” (Weiers, 2008, pág. 139)

La población está conformada por 30 colaboradores entre MOD y MOI del laboratorio clínico GEMK en la Provincia Constitucional del Callao.

Tabla N° 4 Descripción de la población

COLABORADORES	CANTIDAD
TECNÓLOGOS MÉDICOS	3
MÉDICOS PATÓLOGOS	2
TÉCNICOS EN LABORATORIO	19
PERSONAL ADMINISTRATIVO	6
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia.

Según Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, María (2014), en su libro titulado “Metodología de la investigación científica, infieren que la muestra es una esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 73).

Tamaño de la muestra:

Para realizar este estudio se realizó un muestreo censal en la cual se seleccionará el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, donde: P= población y M= muestra

$$P = 30 \qquad \qquad \qquad \mathbf{M=30}$$

$$M = P$$

Según Brito, Argenis (2015) infiere que “es importante señalar cuando la población es

pequeña o inferior a 100 elementos o individuo, se puede trabajar con todos los elementos como muestra, es decir que no debe aplicarse ninguna fórmula para calcular la muestra; por lo que la misma población será la muestra” (Brito, 2015, pág. 9)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La encuesta

Para Bernal, César (2010) manifiesta que para la elaboración de una investigación y se estableció la aplicación de la técnica de la encuesta, el cual tiene como función la recolección de los datos, los datos que se analizarán son de las variables de estudio los cuales son el Diseño de puestos y la calidad de servicio (Bernal, 2010, pág. 30)

Por otro lado, Bernal, César (2010) infiere que,

En una investigación científica hay una gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas (Bernal, 2010, pág. 192)

Según Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, María (2014), no dicen que la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como muestra se trabajó con un total de 180 usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 108)

2.4.2 Instrumento de recolección de datos: El cuestionario

CUESTIONARIO – ESCALAMIENTO DE LIKERT

Dentro de la investigación la recolección de los datos se realizó por medio de la aplicación de un cuestionario. Es por ello que el cuestionario contó con 18 Ítems los cuales se formularon bajo los indicadores extraídos de las dimensiones y manteniendo un cuestionario de tipo Likert para el recojo de la información.

2.4.2.1 ¿Qué es el cuestionario?

Referente al autor Bernal, César (2010), manifiesta que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación (Bernal, 2010, pág. 266)

Según Bernal, César (2010), manifiesta “que la encuesta a diferencia de un censo, donde todos los miembros la población son estudiados, las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo del tamaño de la muestra” (Bernal, 2010, pág. 62)

La escala de likert es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud, es decir que, si una persona obtiene una puntuación de 60 puntos en una escala, no significa esto que su actitud hacia el fenómeno medido sea el doble que la de otro individuo que obtenga 30 puntos.

2.4.3 Validez del instrumento

Según Valderrama, Santiago (2013), indica que “la validez de criterio es una medida en que una prueba está relacionada con algún criterio. Es de suponer que el criterio con el que se compara tiene un valor intrínseco como medida de algún rasgo o característica” (Valderrama, 2013, pág. 240)

2.4.4 Confiabilidad

Según Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, María (2014), mencionan que “la confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 200).

2.4.4.1 Estadísticas de fiabilidad

Tabla N° 5 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,767	18

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

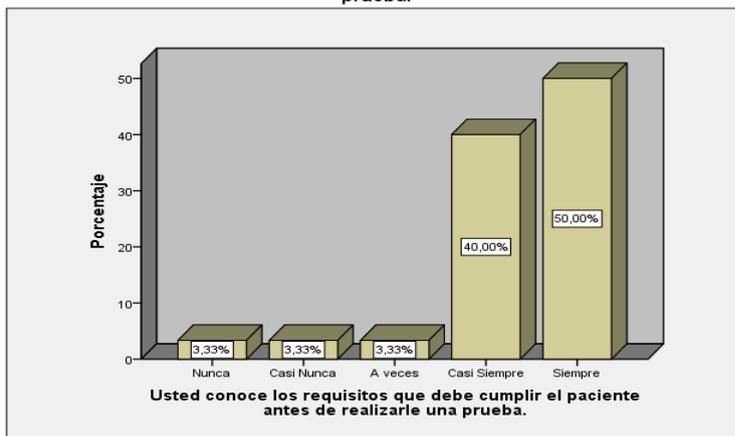
Tabla N° 6 Usted conoce los requisitos que debe cumplir el paciente antes de realizarle una prueba.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	6,7
	A veces	1	3,3	3,3	10,0
	Casi Siempre	12	40,0	40,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Gráfico N°01

Usted conoce los requisitos que debe cumplir el paciente antes de realizarle una prueba.



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Interpretación; Al aplicar el instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba.

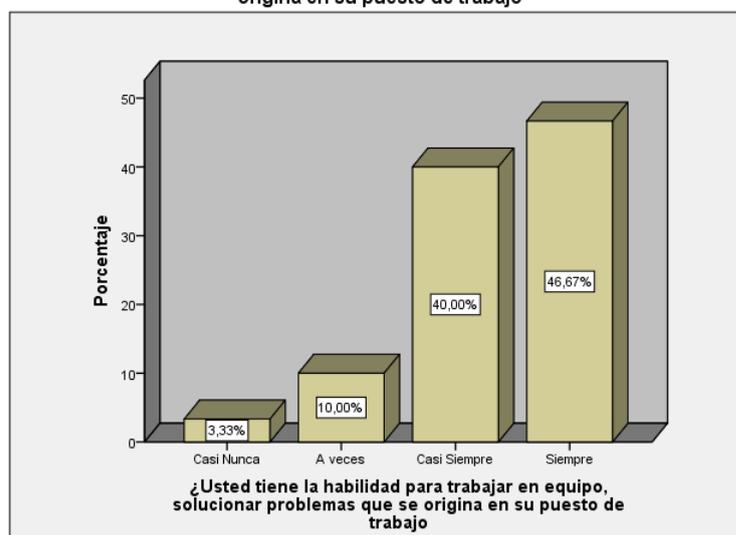
Tabla N° 7 Su empleador toma en cuenta sus actitudes y destrezas para asignarle un determinado puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	12	40,0	40,0	50,0
	Casi Siempre	12	40,0	40,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Gráfico N°02

¿Usted tiene la habilidad para trabajar en equipo, solucionar problemas que se origina en su puesto de trabajo



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

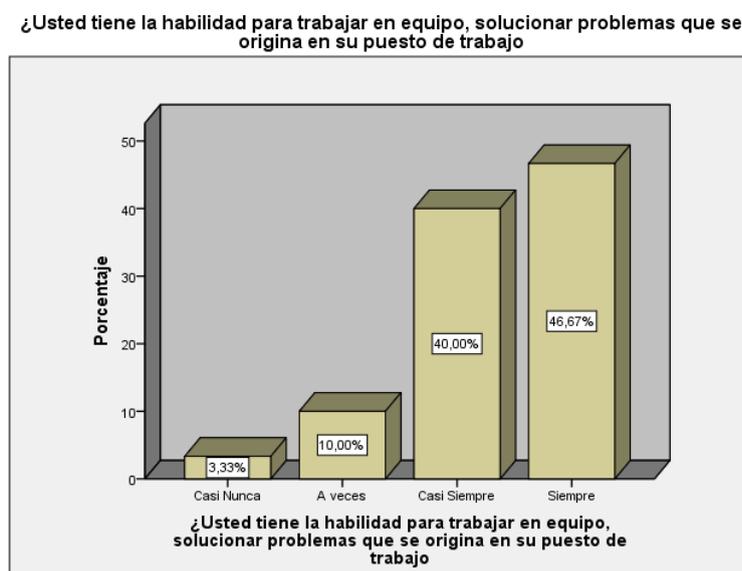
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **47%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo, no obstante el **10%** indican que a veces poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo, sin embargo un **3%** indican que casi nunca poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo.

Tabla N° 8 ¿Usted se siente cómodo (a) en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi Siempre	13	43,3	43,3	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Gráfico N°03



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

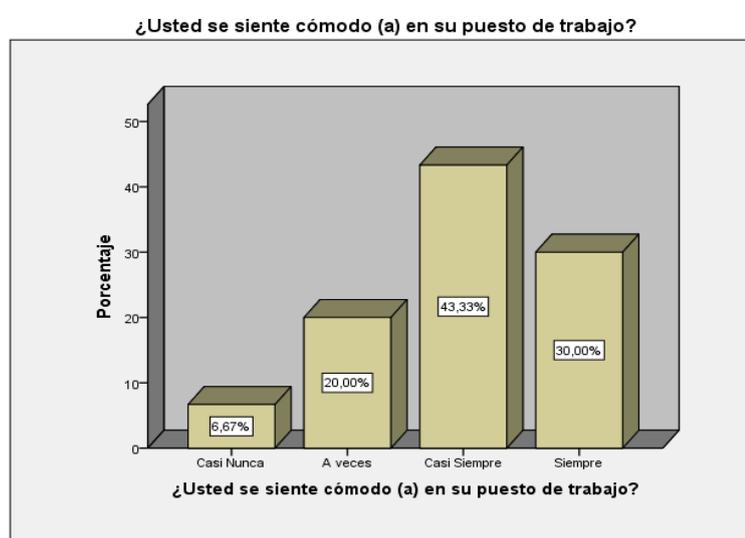
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 9 Los empleadores se preocupan por adaptar un lugar de trabajo a fin de evitar alguna enfermedad infecto contagiosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	13,3
	A veces	11	36,7	36,7	50,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Gráfico N°04



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

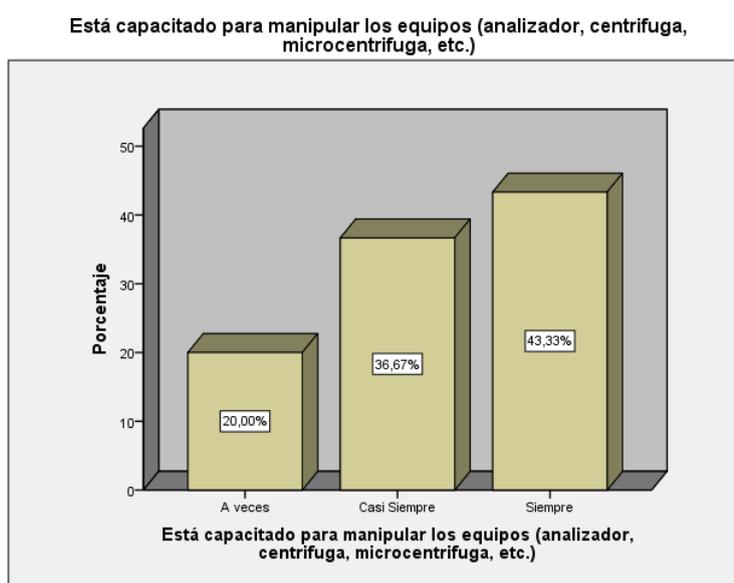
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **47%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo, no obstante el **10%** indican que a veces poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo, sin embargo un **3%** indican que casi nunca poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo.

Tabla N° 10 Los empleadores se preocupan por adaptar un lugar de trabajo a fin de evitar alguna enfermedad infecto contagiosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	13,3
	A veces	11	36,7	36,7	50,0
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Gráfico N°05



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **47%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo, no obstante el **10%** indican que a veces poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo, sin embargo un **3%** indican que casi nunca poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo

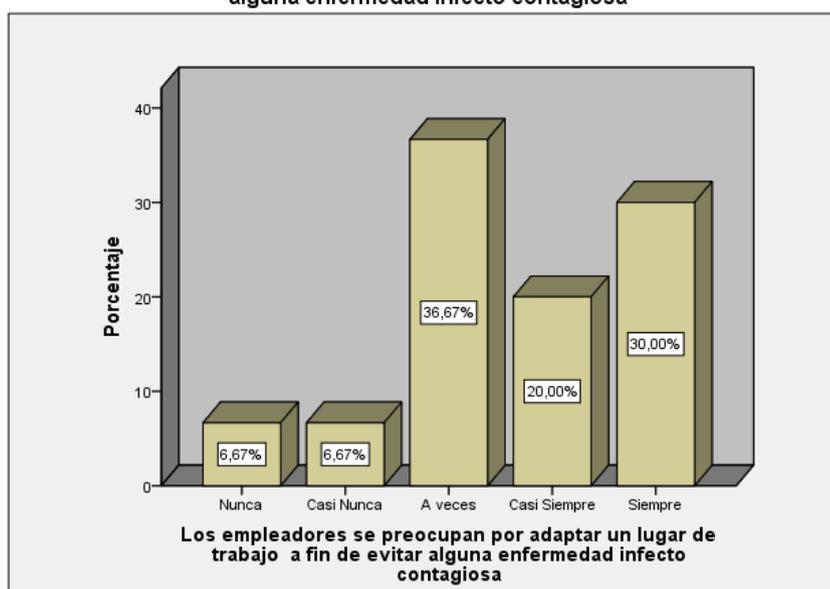
Tabla N° 11 Se comunica con sus compañeros de los diferentes turnos y con su jefe inmediato cuando hay dudas acerca de una muestra o resultado clínico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	5	16,7	16,7	23,3
	Casi Siempre	8	26,7	26,7	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Gráfico N°06

Los empleadores se preocupan por adaptar un lugar de trabajo a fin de evitar alguna enfermedad infecto contagiosa



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo, no obstante el **17%** indican que a veces poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo, sin embargo un **7%** indican que casi nunca poseen Personal de Contacto para trabajar en equipo.

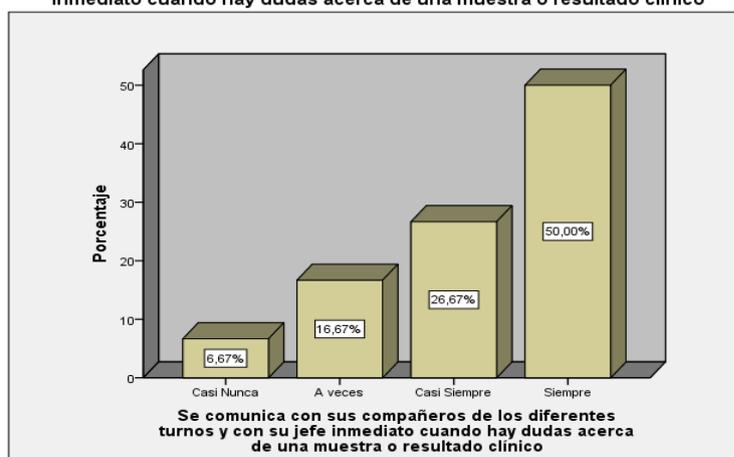
Tabla N° 12 Cuando hay algún reclamo por parte de un paciente Ud. Hace lo posible para solucionarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	6,7
	A veces	5	16,7	16,7	23,3
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
			100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°07

Se comunica con sus compañeros de los diferentes turnos y con su jefe inmediato cuando hay dudas acerca de una muestra o resultado clínico



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

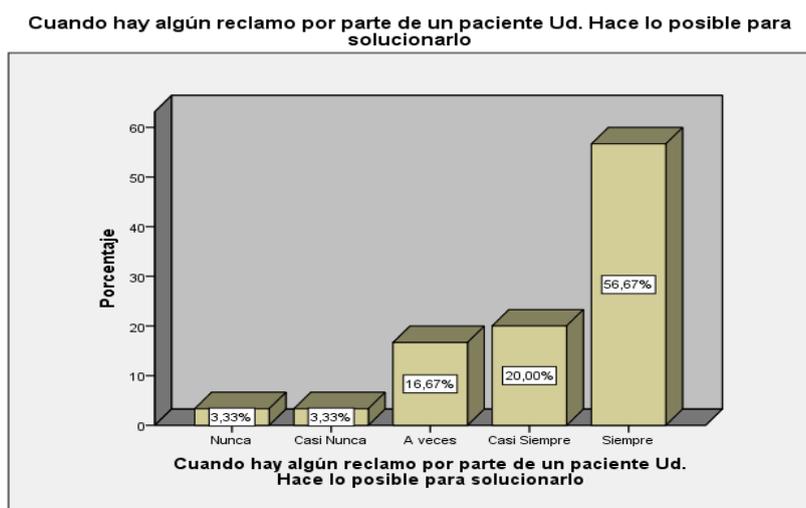
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 13 Usted se siente capaz de alcanzar los objetivos y metas programadas con lo mínimo de recursos disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	3	10,0	10,0	13,3
	Casi Siempre	19	63,3	63,3	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°8



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

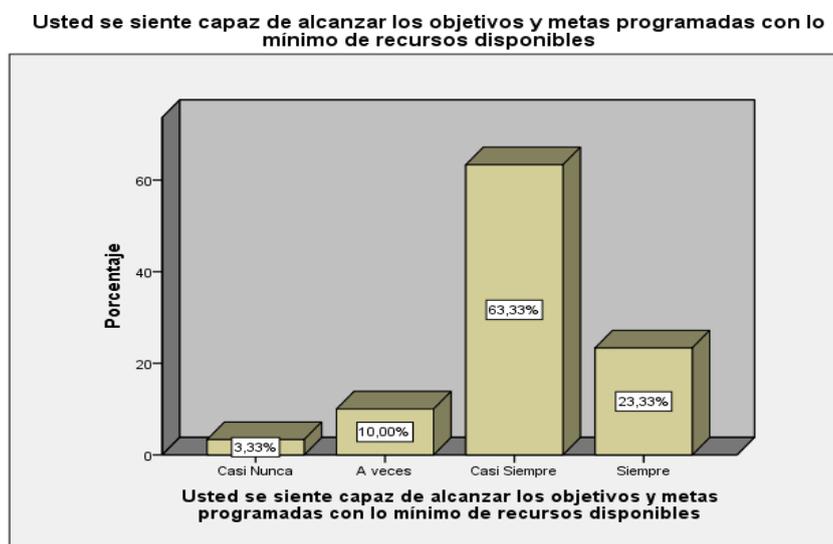
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 14 Los insumos llegan a tiempo a los establecimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	10	33,3	33,3	43,3
	Casi Siempre	9	30,0	30,0	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°09



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

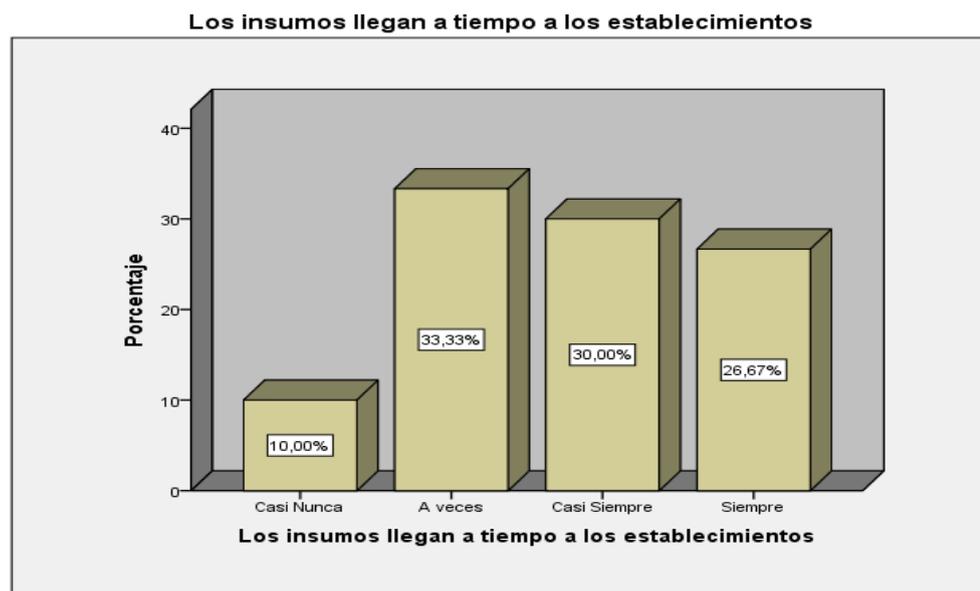
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 15 Los equipos de laboratorio cuentan con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	6,7
	A veces	1	3,3	3,3	10,0
	Casi Siempre	15	50,0	50,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°10



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los

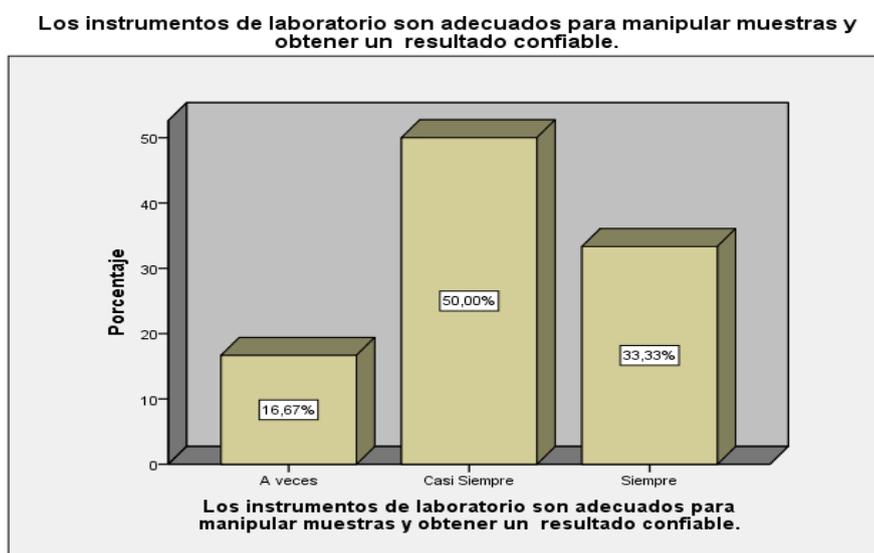
Tabla N° 16 Los instrumentos de laboratorio son adecuados para manipular muestras y obtener un resultado confiable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi Siempre	15	50,0	50,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente.

Grafico N°11



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

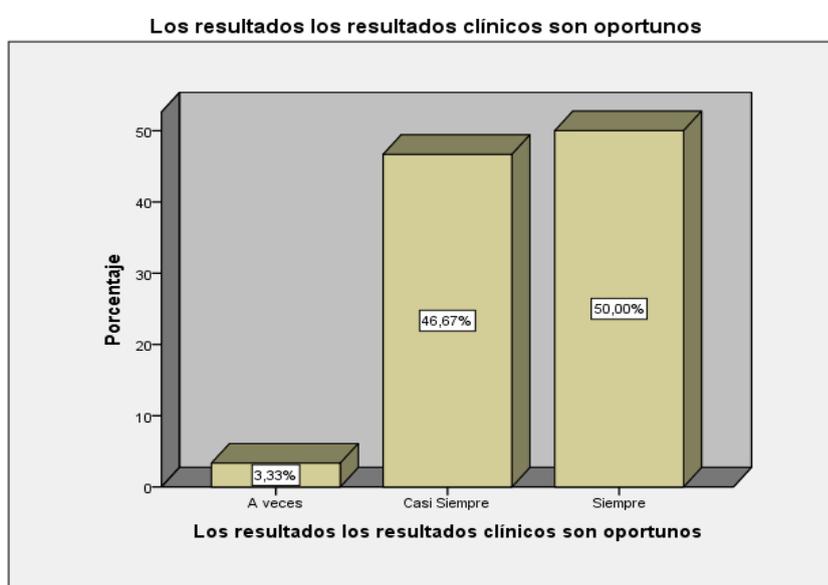
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 17 Los resultados los resultados clínicos son oportunos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Siempre	14	46,7	46,7	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°12



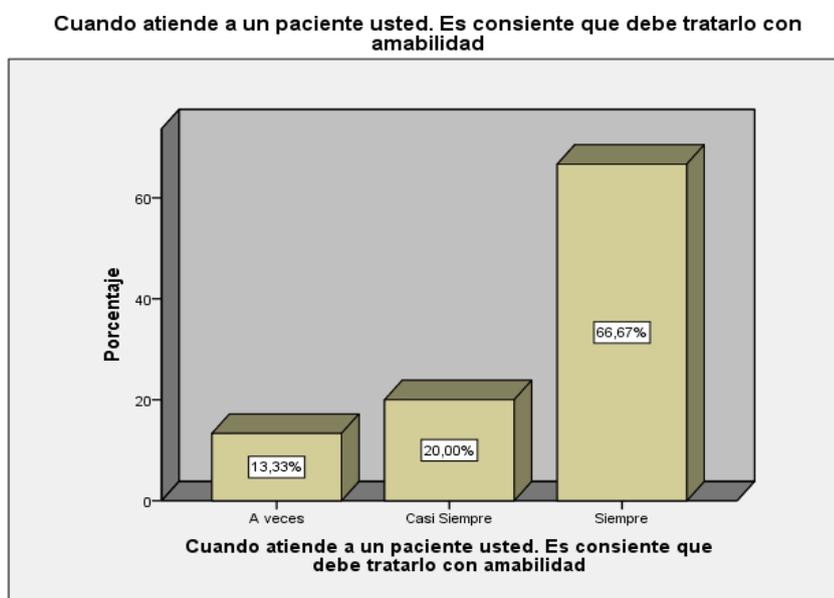
Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 18 Cuando atiende a un paciente usted. Es consiente que debe tratarlo con amabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

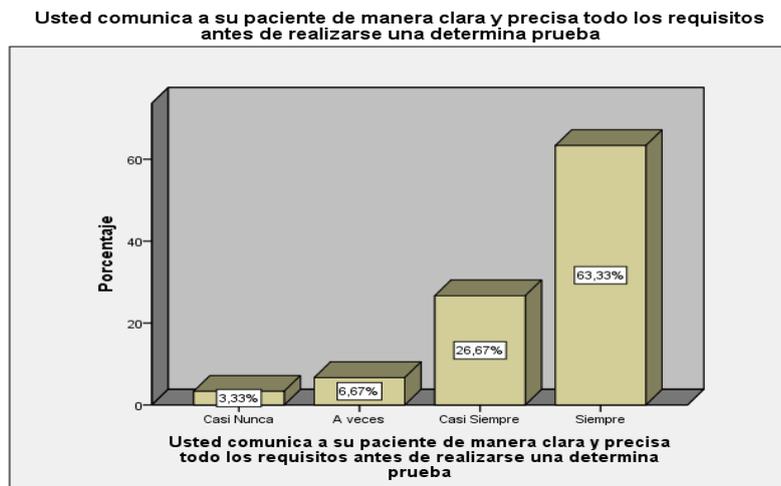
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 19 Usted comunica a su paciente de manera clara y precisa todo los requisitos antes de realizarse una determina prueba

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	2	6,7	6,7	10,0
	Casi Siempre	8	26,7	26,7	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°14



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

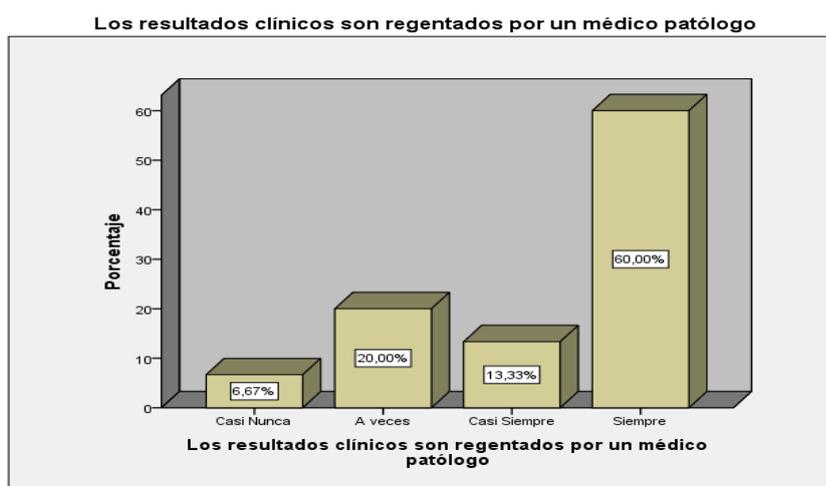
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 20 Los resultados clínicos son regentados por un médico patólogo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi Siempre	4	13,3	13,3	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°15



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

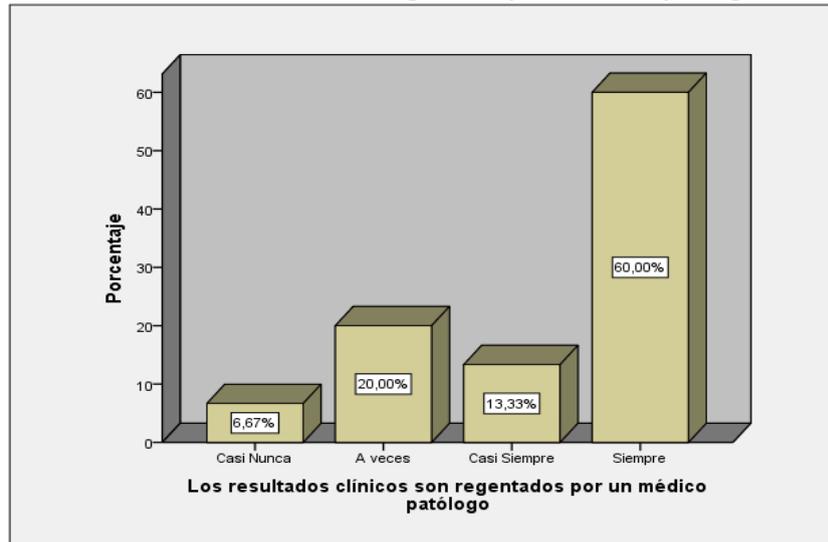
Tabla N° 21 Los resultados clínicos son regentados por un médico patólogo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi Siempre	4	13,3	13,3	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°16

Los resultados clínicos son regentados por un médico patólogo



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

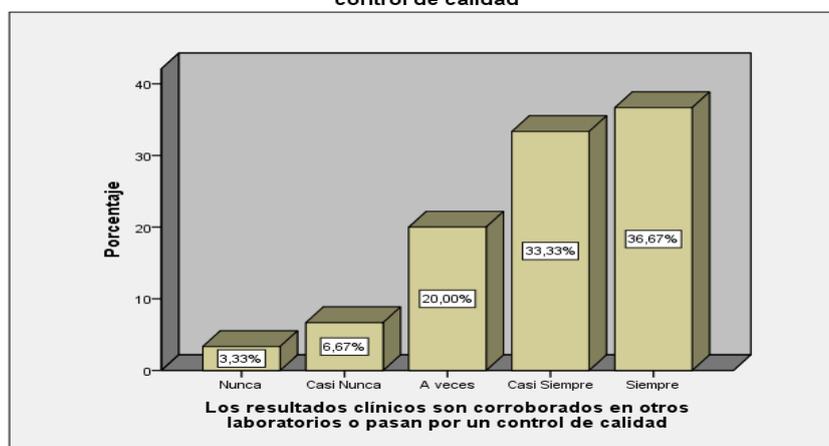
Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Tabla N° 22 Los resultados clínicos son corroborados en otros laboratorios o pasan por un control de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	10,0
	A veces	6	20,0	20,0	30,0
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	63,3
<i>Fuente:</i> Elaborado en base a los resultados de SPSS			36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Grafico N°17

Los resultados clínicos son corroborados en otros laboratorios o pasan por un control de calidad



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

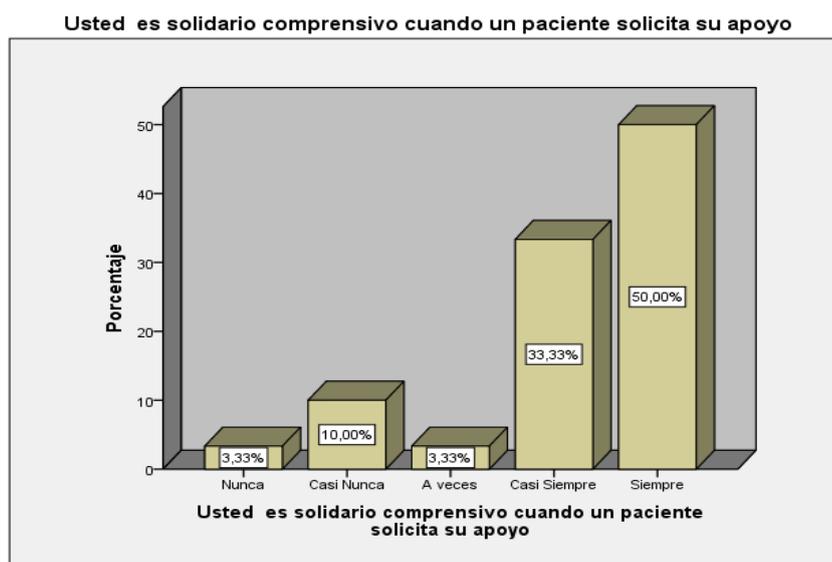
Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

Tabla N° 23 Usted es solidario comprensivo cuando un paciente solicita su apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	13,3
	A veces	1	3,3	3,3	16,7
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Grafico N°18



Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Interpretación; Al aplicar nuestro instrumento que es el cuestionario constituido por 18 ítems, nos arroja como resultado que de 30 colaboradores encuestados que representan el **100%** de la muestra, el **50%** de los colaboradores encuestados respondieron que siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, no obstante el **40%** indican que casi siempre conocen los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba, sin embargo un **3%** indican que nunca han conocido los requisitos que debe cumplir el paciente antes de una prueba .

3.2. Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov:

Tabla N° 24 PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	,822	30	,000
DISEÑO DE PUESTOS (agrupado)	,834	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

Interpretación:

De acuerdo a la Prueba de Normalidad Shapiro- Wilk que se muestra en la Tabla N° 19, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “**0.000 < 0.05**”; por lo tanto el presente estudio **no tiene una distribución normal**, es por ello que rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, que indica que el diseño de puestos si se relaciona con la calidad de servicio en la empresa GEMK Pacasmayo, Callao- 2018.

3.3. Correlación de la Hipótesis

Para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables en la investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante el Rho Spearman, en la cual veremos el nivel de correlación en la tabla N°20.

Hipótesis general

H_g: El diseño de puestos de trabajo se relaciona con la calidad de servicios en la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

H₀: El Diseño de Puestos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao - 2018.

H₁: El Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con la calidad de servicio del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao - 2018.

Tabla N° 25 Niveles de correlaciones

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

Fuente: Elaborado por los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Tabla N° 26 Correlación – Rho Spearman según la V1 (Diseño de Puestos) y la V2 (Calidad de Servicio).

Correlaciones						
				Diseño de Puestos (agrupado)	Calidad de Servicio (agrupado)	
Rho de Spearman	Diseño de Puestos (agrupado)		Coefficiente de correlación	1,000	,971**	
			Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	30	30	
	Calidad de Servicio (agrupado)		Coefficiente de correlación	,971**	1,000	
			Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	30	30	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de **0,971** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. (Ver tabla 20).

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con el Calidad de Servicio del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

Hipótesis específica 01

H_g: La Diseño de Puestos se relaciona significativamente con el Soporte Físico del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

H₀: La Diseño de Puestos no se relaciona significativamente con el Soporte Físico del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

H₁: La Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con el Soporte Físico del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

Tabla N° 27 Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Diseño de Puestos) y la variable dependiente (Soporte Físico).

Correlaciones						
				Diseño de Puestos	Soporte Físico (agrupado)	
				(agrupado)		
Rho de Spearman	Diseño de Puestos (agrupado)		Coeficiente de correlación	1,000	,929**	
			Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	84	84	
	Soporte Físico (agrupado)		Coeficiente de correlación	,929**	1,000	
Sig. (bilateral)			,000	.		
N			84	84		

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Interpretación:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,929** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. (Ver tabla 20).

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con el Soporte Físico de la del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

Hipótesis Especifica 02

H_g: El diseño de puestos se relaciona significativamente con el personal de contacto la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

H₀: El diseño de puestos no se relaciona significativamente con el personal de contacto de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

H₁: El diseño de puestos si se relaciona significativamente con la prestación de servicios del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

Tabla N° 28 Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Diseño de Puestos) y la variable dependiente (Personal de Contacto).

Correlaciones						
				Diseño de Puestos (agrupado)		Personal de Contacto (agrupado)
Rho de Spearman	Diseño de Puestos (agrupado)	de	Puestos	Coeficiente de correlación	1,000	,981**
				Sig. (bilateral)	.	,000
				N	84	84
	Personal de Contacto (agrupado)	de	Contacto	Coeficiente de correlación	,981**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	84	84

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,981** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 08).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que Diseño de Puestos si se relaciona

significativamente con el Personal de Contacto del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

Hipótesis Específica 03

H_g: El Diseño de Puestos se relaciona significativamente con la Prestación de Servicios del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

H₀: El Diseño de Puestos no se relaciona significativamente con la Prestación de Servicios del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

H₁: El Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con la Prestación de Servicios del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

Tabla N° 29 Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Diseño de Puestos) y la variable dependiente (Prestación de Servicios).

Correlaciones					
				Diseño de Puestos(agr upado)	Prestación de Servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Diseño de Puestos(agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,959**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	84	84	
	Prestación de Servicios (agrupado)	Coeficiente de correlación	,959**	1,000	
Sig. (bilateral)		,000	.		
N		84	84		

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,959** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. (Ver tabla 08).

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con la Prestación de Servicio del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

IV. DISCUSIONES

De acuerdo a lo obtenido en esta investigación y las investigaciones antes mencionadas se llegó a determinar lo siguiente:

4.1 Objetivo e hipótesis general

Se consideró como objetivo determinar la relación entre diseño de puestos y la calidad de servicio en la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018., a través de la prueba de la Prueba de Normalidad Shapiro- Wilk que se muestra en la Tabla N° 19, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “**0.000 < 0.05**”; por lo tanto el presente estudio **no tiene una distribución normal**, es por ello que rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, que indica que el diseño de puestos si se realciona con la calidad de servicio en la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018.

Este resultado guarda relación con lo que mencionan con lo que sostiene Libreros y **Ramírez (2013)** quienes señalan que los manuales y su aplicativo son muy importantes para cualquier empresa ya que facilitan al personal a realizar sus tareas con eficiencia y en un menor tiempo por otro lado ayuda a la disminución del tiempo de sus tareas al realizar una previa elección del personal para ocupar un determinado puesto. Esta autora expresa que en la empresa Call center la selección de personal se realizaba de manera empírica y que no tenían un proceso de diseño de puestos bien definido y todo esto ha conllevado a que haya muchas quejas por parte de los clientes, ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Chiavenato (2009) manifiesta: El diseño de puesto abarca los procesos de trabajo y las relaciones con los demás cargos a fin de satisfacer los requisitos referentes a la tecnología, expectativas a nivel organizacional y social, así mismo los requisitos propios de la persona que ocupara el cargo. En el fondo el diseño de puestos determina el nivel de responsabilidad o de libertad, se asignará al ocupante un puesto de trabajo que brinda compromiso personal con el proceso productivo o con la atención al cliente. (p.206)

4.2 Objetivos e hipótesis específico 1

Se formuló como objetivo determinar la relación entre el diseño de puestos y el soporte físico puesto a disposición del personal de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018. Por la prueba Rho de Spearman es de **0,929** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. (**Ver tabla 20**).

Además, se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con el Soporte Físico de la del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

Como antecedente tenemos a ha Abad y Pincay, (2014) quienes señalan que según las encuestas realizadas en las áreas que hubo mayor dificultad fueron aquellos departamentos que tienen contacto directo con el cliente, debido a la actitud inadecuada con la que estas realizan sus tareas, los tiempos para resolver requerimientos son muy extensos periodos que deben de ser reducidos para alcanzar la eficiencia. Estos autores manifiestan que en los procesos administrativos de la empresa Aseguradora de Guayaquil se veían fallas y estos provocaban atrasos consecutivos largo tiempo de espera para obtener una respuesta, falta de coordinación, mal clima laboral y demás motivos que generan un cuello de botella en los procesos productivo de la compañía, que finalmente termina con una inadecuada calidad de servicio.

4.3 Objetivos e Hipótesis Especifico 2

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,981** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. Con un nivel de significancia menor a **0,05**, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con el Personal de Contacto del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

Para este resultado tenemos los investigadores Cortez y Ortiz (2017) quienes señalan **Un personal al desconocer sus funciones trae dificultades ya que realizan tareas que no forman parte de su puesto y son realizados de mala manera y esto conlleva a que el análisis de la muestra tarde mucho más tiempo o que los resultados salgan alterados.** Estos autores. Nos cuenta que existían diversos inconvenientes en el laboratorio debido a falta de responsabilidad por parte de los colaboradores y muestran dificultades en la relación con los clientes en los momentos críticos y no saben cómo actuar ante ello.

4.3 Objetivos e Hipótesis Especifico 3

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,959** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. Se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula,

concluyendo que el Diseño de Puestos si se relaciona significativamente con la Prestación de Servicio del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao, 2018.

Para este resultado presento a Saldaña (2017) quien manifiesta que la mayoría de los trabajadores cumplen con los requisitos establecidos en el MOF de la institución, no obstante, casi la tercera parte de los encuestados no cumplen en su totalidad con los perfiles necesarios para los cargos en las que se encuentran. Esta autora, comenta que El autor manifiesta que, en la municipalidad de Chimbote, predomina el grado de influencia personal que se tenga con algún jefe que aprueba la asignación de un puesto de trabajo sin importar si cumple o no con el perfil que requiere el puesto.

Del mismo modo Dessler y Varela (2017) definen Contenido del puesto como un Concepto escrito que indica que hace el trabajador en una tarea laboral específica del puesto; como lo hace, los conocimientos habilidades y actitudes que se requieran para hacerlo y el propósito de la tarea” (p.68)

V. CONCLUSIONES

Con los objetivos trazados y la contratación de las hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

51 Primera.- De acuerdo a la prueba de la normalidad Shapiro- Wilk las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula por tanto se cumple con el objetivo general, el cual fue; Determinar la relación entre diseño de puestos y la calidad de servicio en la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018. Así mismo, se logró deducir que con un adecuado diseño de puestos se lograra un mejor desempeño de los colaboradores en consecuencia se brindara un servicio de calidad.

52 Segunda.- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.971, se comprueba que la relación positiva es muy alta, además la variable de estudio tiene un grado de significancia de 0.05, se cumplió con el objetivo específico N° 1; determinar la relación entre el diseño de puestos y el soporte físico puesto a disposición del personal de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018. Por ello se infiere que al tener un adecuado diseño de puestos los colaboradores tendrán un panorama claro para utilizar los diferentes equipos y materiales adecuadamente.

53 Tercera. - Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.929, se comprueba que la relación positiva es muy alta, además la variable de estudio tiene un grado de significancia de 0.05, se cumplió. Se cumplió con el objetivo específico N° 2; determinar la relación entre el diseño de puestos y el personal de contacto de la empresa GEMK Pacasmayo, Callao-2018. Por consiguiente podemos afirmar que, un buen diseño de puestos genera que el personal de contacto se sienta motivados de laborar en GEMK.

54 Cuarta.- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.981, se comprueba que la relación positiva es muy alta, por lo tanto se cumplió con el objetivo específico N° 3, determinar la relación entre el diseño de puestos y la prestación de servicio del laboratorio GEMK Pacasmayo, Callao-2018. Mediante los resultados obtenidos se infiere que, para que el personal ofrezca un buen servicio al cliente, debe que tener un adecuado diseño de puestos, puesto que, cada colaborador ya tiene claro cuál es su función dentro de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Primera; Se recomendaría implementar un diseño de puestos para mejorar la calidad de servicio que ofrece la empresa a sus clientes, no obstante, también se sugiere que se mejore las condiciones laborales para un buen desenvolvimiento de todo el personal, que se verá reflejado en la atención al cliente. Sin embargo, para que exista una adecuada calidad de servicio, se tiene que aplicar filtros de selección de personal y no contratar por recomendaciones.

6.2 Segunda; Se recomienda que la empresa realice un rediseño de áreas laborales tomando en cuenta, la ergonomía, para facilitar que el personal realizar adecuadamente sus actividades, sin tener inconvenientes con su físico como dolores de cuello y columna, sin embargo, los equipos de laboratorios deben de estar adecuadamente calibrados y deben tener su respectivo cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo, esto quiere decir que se debe aplicar el cronograma en las fechas establecidas.

6.3 Tercera; Se sugiere contratar personal idóneo que cumpla con el perfil del puesto determinado para el área que lo requiera, no obstante, se debe realizar un proceso de reclutamiento y selección de personal, tomando en cuenta el perfil, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y así cumplir con las metas organizacionales.

6.4 Cuarta; Se recomienda que, los resultados sean afectuosos y oportunos, así mismo deben cumplir con los estándares de calidad que el cliente exige para que los resultados sean confiables y que el cliente regrese, y sea recomendado a su entorno. No obstante, el personal debe informarse acerca de la manipulación de muestras, a través de los manuales informativos que se encuentran dentro del establecimiento, así mismo se recomienda capacitar a los laboratoristas.

VII. REFERENCIAS

- Abad, M. P. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de Diseño de Gestión de Calidad en una empresa de seguridad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Politécnica SALESIANA .
- Abad, M., & Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo propuesta de Modelo de Gestión de calidad en una empresa de Seguridad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Politécnica SALESIANA .
- Alvarado, C. (2013). *Propuesta para el diseño ergonómico de los puestos de trabajo en el área de confecciones de la empresa Textimoda en la ciudad de San José de Cúcuta*. Colombia: universidad Francisco de Paula Santander Facultad de Ingeniería.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación* . Colombia: shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación (Administración, Economía, y Ciencias Sociales)*. Colombia: PERSON EDUCACIÓN.
- Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.
- Briseño, M., & García, O. (2008). La servucción y la calidad en la fabricación del servicio. . *Visión Gerencial* , 24-25.
- Brito, A. (2015). *Guía para la elaboración, corrección y asesoramiento de trabajos de investigación Republica Bolivariana de Venezuela Ministerio del poder Popular para la defensa universidad nacional experimental politécnica de la fuerza armada Bolivariana Núcleo*. Venezuela: universidad nacional experimental politécnica de la fuerza armada Bolivariana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: MCG RAW HILL.
- consejo de ministros, p. (2016). Diseño de los puestos y formulación del manual de perfiles de puestos -MPP. *Servir herramienta del Perú que crece*, 9-10.
- Cortez, S., & Ortiz, F. (2017). *Diseño de un plan estraégico para el mejoramiento de la calidad del servicio de la empresa LBOMNI S.A. EN LA Ciudad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional* . México: CENGAGE Learning.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.

- Duque, E. (2008). Revisión de concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 2-5.
- Faicán, M. (2010). *Desarrollo de un diseño del proceso de serbuccion para la cooperativa de ahorros y crédito cooperativa Austo LTDA*. Ecuador: Universidad Politécnica Salsiana .
- Florez, G. (2014). *Caractirazación de la servucción implementada en la central de citas médicas del ejército nacional sede Bogotá*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granda.
- Gonzales, J. (2010). *Técnicas y Metodos de Laboratorio Clinico* . España: GEA Consultoria Editorial, S.I.
- Gutierrez, M. (2014). Ergonomia e Investigación en el sector Salud. *SciELO*, 4-9.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigación científica*. México: MC GRAW HILL.
- Jones, G. (2008). *Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones* . México : PEARSON Educación.
- koontz, H., weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva Global y Empresarial* . México: MC GRAW HILL.
- LAB, S. (2017). Laboratorio 4.0: el avance inteligente hacia el futuro . *BIMOS LABSPACE*, 1- 4.
- Lascurain, I. (2012). *Diganistico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de energía eléctrica Ininterrumpida* . México: Universidad Iberoamericana .
- Libreros, K., & Natalia, R. (2013). *Diseño de un sistema de Gestión de Talento Humano para una Empresa de Servicio* . Colombia : Universidad De San Buenaventura - Santiago de Cali.
- Libreros, M., & Ramirez, J. (2013). *Diseño de un istema de Gestión de Talento humano para la empresa de servicios call center 2013*. Guayaquil- Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Mallqui, M. (2017). *Diseño de Puestos y reclutamiento del personal en la empresa Inversiones ZAMM S.A.C.de Huaraz en el año 2017*. Huaraz - Perú: Universidad César Vallejo .

- Maria Abad, D. P. (2014). *Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de Gestión de calidad en una empresa de seguro de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Politécnica SALESIANA .
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio . *Observatorio Laboral*, 20-25.
- Nogareda, S. (2014). Ergonomía en el laboratorio: Requisitos de diseño de mobiliario y equipos. *Instituto Nacional de de seguridad e Igiene, en el trabajo (Norma técnica de prevención)*, 1-6.
- Paz, F. (2014). *Manual de descriptores de Puestos del área Administrativa de la Fundación Esperanza de vida , Ubicada en aldea Llano Verde, Rio Hondo , Zacapa*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades .
- Rojo, E., Juan, A., & Gómez, E. (2014). Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica . *ELSEVIER*, 1-7.
- Saldaña, M. (2017). *Evaluación de Puestos en la Municipalid provincial de Santa para un buen servicio a la comunidad .* Chimbote - Perú: Universidad César Vallejo.
- Tarí, J. (2008). *Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva*. España: Espagrafic.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima. Lima-Perú: San Marcos.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios Conceptos y Herramientas*. Colombia : ECOE.
- Weiers, R. (2008). *Introducción a la estadística para negocios*. España: Cengage Learning Latin America.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario de la Variable Independiente

Influencia del diseño de puestos en la calidad de servicios de la empresa GEMK, Callao, año 2018

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima
Marcando su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 Casi siempre, 5 = Siempre

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Usted conoce los requisitos que debe cumplir el paciente antes de realizarle una prueba.	1	2	3	4	5
¿Usted tiene la habilidad para trabajar en equipo, solucionar problemas que se origina en su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
Su empleador toma en cuenta sus actitudes y destrezas para asignarle un determinado puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
¿Usted se siente cómodo (a) en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
Está capacitado para manipular los equipos (analizador, centrífuga, microcentrifuga, etc.)	1	2	3	4	5
Los empleadores se preocupan por adaptar un lugar de trabajo a fin de evitar alguna enfermedad infecto contagiosa	1	2	3	4	5
Se comunica con sus compañeros de los diferentes turnos y con su jefe inmediato cuando hay dudas acerca de una muestra o resultado clínico	1	2	3	4	5
Cuando hay algún reclamo por parte de un paciente Ud. Hace lo posible para solucionarlo	1	2	3	4	5
Usted se siente capaz de alcanzar los objetivos y metas programadas con lo mínimo de recursos disponibles	1	2	3	4	5

Muchas Gracias.

ANEXO 2

Cuestionario de la Variable Dependiente

Influencia del diseño de puestos en la calidad de servicios de la empresa GEMK, Callao, año 2018

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 Casi siempre,

5 = Siempre

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Los insumos llegan a tiempo a los establecimientos	1	2	3	4	5
Los equipos de laboratorio cuentan con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo	1	2	3	4	5
Los instrumentos de laboratorio son adecuados para manipular muestras y obtener un resultado confiable.	1	2	3	4	5
Los resultados los resultados clínicos son oportunos	1	2	3	4	5
Cuando atiende a un paciente usted. Es consiente que debe tratarlo con amabilidad	1	2	3	4	5
Usted comunica a su paciente de manera clara y precisa todo los requisitos antes de realizarse una determina prueba	1	2	3	4	5
Los resultados clínicos son regentados por un médico patólogo	1	2	3	4	5
Los resultados clínicos son corroborados en otros laboratorios o pasan por un control de calidad	1	2	3	4	5
Usted es solidario comprensivo cuando un paciente solicita su apoyo	1	2	3	4	5

Muchas gracias.

ANEXO 3

Instrumento de medición

CUESTIONARIO

Cuestionario de las variables Diseño de Puestos y Calidad de Servicio. La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión consiente de la importancia de ella para así determinar la relación del diseño de puestos en la calidad de servicio del Laboratorio Clínico GEMK Callao 2018.

INSTRUCCIONES:

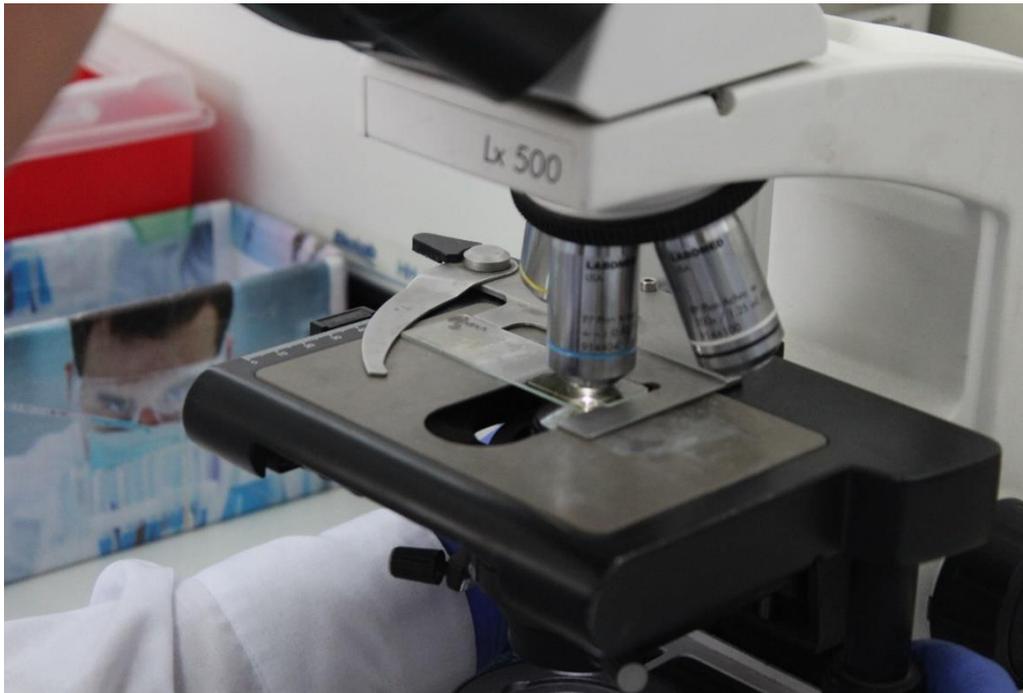
- Marque con un aspa (x) la respuesta que Ud. Crea conveniente
- Contesta con sinceridad y claridad

ALTERNATIVAS

ALTERNATIVA	ESCALA VALORATIVA
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

ANEXO 01: FOTOGRAFÍAS DE LA EMPRESA GMK

FOTO N°01: Hace referencia a la **dimensión soporte físico** que corresponde a la segunda (calidad de servicio) según las autoras (Vargas & Aldana, 2014, pág. 201), indican que el soporte físico es todo material que se requiere para la producción de un servicio, en este caso tenemos un microscopio que se utiliza en el laboratorio clínico GEMK en el área de inmunología , para la observación de microorganismos.



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°02: Esta imagen la tome en el momento que el laboratorista está realizando sus funciones y hace referencia a la segunda dimensión(ergonomía) correspondiente a la primera variable (diseño de puestos), como podemos observar no está utilizando mascarilla, esto conlleva a adquirir una enfermedad infecto contagioso, se recomienda a este personal utilizar mascarilla mientras este dentro del área de procesos ya que según el manual de bioseguridad , indica que el personal no debe realizar la manipulación de muestras sin la protección adecuada.



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°03: Esta imagen la tome en el momento que el laboratorista está realizando sus funciones y hace referencia a la segunda dimensión (ergonomía) correspondiente a la primera variable (diseño de puestos), como podemos observar, en esta fotografía el laboratorista está utilizando correctamente todos los implementos de seguridad, esto previene enfermedades infecto contagiosas, a continuación señalare los implementos de uso pertinente.



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°04: estas imágenes hacen referencia a la dimensión de ergonomía donde se visualiza que uno de los laboratoristas no utiliza adecuadamente sus implementos de seguridad, esto se debe a que no hay un adecuado diseño de puestos, donde indique las conducidos para desarrollar las diferentes tareas, las fotos 5,6 y 7 también son referentes a este tema.



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°05: Soporte Físico



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°06: Soporte Físico



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°07: Soporte Físico



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N° 08: Esta imagen hace referencia a la segunda dimensión (personal de contacto) referente a la variable calidad de servicio, ya que según el autor” (Gonzales, 2010, pág. 7). Su obra titulada: Técnicas y Métodos de Laboratorio Clínico manifiesta que “Un personal competente es esencial para el buen funcionamiento del laboratorio clínico y para proporcionar resultados de calidad. Pues efectivamente dentro del proceso de producción de un servicio hay laboratoristas que se dedican netamente a la atención y entrega de resultados al paciente, en este caso el laboratorio GEMK, cuenta con personal calificado para realizar dicha función. La fotografía N° 9 también hace referencia a lo antes mencionado.



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°09: Personal de contacto



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N° 10: estas dos últimas fotos (N°10 y 11) hacen referencia a la primera dimensión (contenido del puesto) que corresponde a la variable diseño de puestos, según los autores ” ((Dessler & Varela, 2017) en su libro titulado Administración de Recursos Humanos, infieren que es un Concepto escrito que indica que hace el trabajador en una tarea laboral específica del puesto; como lo hace, los conocimientos habilidades y actitudes que se requieran para hacerlo y el propósito de la tarea. En el laboratorio GEMK hay un solo personal que realiza los hemogramas y urocultivos.



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°11: Soporte Físico



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°12: Soporte Físico



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°13: Soporte Físico



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°14: Soporte Físico



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N°15: Personal de contacto



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N° 16: Ergonomía en el laboratorio



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 2018.

FOTO N° 17: Ergonomía en el laboratorio



Fuente: Fotografía tomada en los ambientes de GEMK, por Sadith Rubio Becerra 201

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

"DISEÑO DE PUESTOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GENIK MEDICINA INTEGRAL Y LABORATORIO ESPECIALIZADO S.A.C. CALLAO-2018"

Apellidos y nombres del investigador: RUBIO BECERRA SADITH

Apellidos y nombres del experto: HAYD TORRES DE LA CRUZ

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
DISEÑO DE PUESTOS	Contenido del puestos	Requisitos básicos	Usted conoce todo los requisitos basicos para realizar exámenes clínico.		/	
		Habilidades	Usted tiene la habilidad para trabajar en equipo, solucionar problemas que se origina en su puesto de trabajo.		/	
		Competencias	Su empleador toma en cuenta sus actitudes y destrezas para asignarle un determinado puesto de trabajo		/	
		Colaborador	Usted se siente cómodo (a) en su puesto de trabajo		/	
	Ergonomia	Máquina	Está capacitado para manipular las herramientas (micropipetas, pipetas, gradillas, etc.)		/	
		Entorno	Los empleadores se preocupan por adaptar un lugar de trabajo a fin de evitar alguna enfermedad infecto contagiosa		/	
	Responsabilidad	Comunicación interna	Se comunica con sus compañeros de los diferentes turnos y con su jefe inmediato cuando hay dudas acerca de una muestra o resultado clínico		/	
		Compromiso	Cuando hay algún reclamo por parte de un paciente Ud. Hace lo posible para solucionarlo		/	
		Eficiencia	Usted se siente capaz de alcanzar los objetivos y metas programadas con lo mínimo de recursos disponibles		/	
		Insumos	Los insumos llegan a tiempo a los establecimientos		/	
Soporte Físico	Equipos	Los equipos de laboratorio cuentan con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo		/		
	Instrumentos	Los instrumentos de laboratorio son adecuados para manipular muestras y obtener un resultado confiable		/		
CALIDAD DE SERVICIOS	Personal de contacto	Agilidad	Los resultados clínicos son oportunos		/	
		Amabilidad	Cuando atiende a un paciente usted. Es consiente que debe tratarlo con amabilidad		/	
	Servicio	Comunicación	Usted comunica a su paciente de manera clara y precisa todo los requisitos antes de realizarse una determina prueba		/	
		Seguridad	Los resultados clínicos son regentados por un médico patólogo		/	
		Empatía	Usted es solidario comprensivo cuando un paciente solicita su apoyo		/	
Firma del experto		Fecha				

Nota: Las DIMENSIONES SON DE CARÁCTER DESCRIPTIVO, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

13 JUN. 2018

DOCENTE

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

"DISEÑO DE PUESTOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GENIK MEDICINA INTEGRAL Y LABORATORIO ESPECIALIZADO S.A.C. CALLAO-2018"

Apellidos y nombres del investigador: RUBIO BECERRA SADITH

Apellidos y nombres del experto: ALVA ARCE, ROSA CESA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
DISEÑO DE PUESTOS	Contenido del puestos	Requisitos básicos	Usted conoce todo los requisitos basicos para realizar exámenes clínicos.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Habilidades	Usted tiene la habilidad para trabajar en equipo, solucionar problemas que se origina en su puesto de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Competencias	Su empleador toma en cuenta sus actitudes y destrezas para asignarle un determinado puesto de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Colaborador	Usted se siente cómodo (a) en su puesto de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Ergonomía	Máquina	Está capacitado para manipular las herramientas (micropipetas, pipetas gradillas, etc.)		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Entorno	Los empleadores se preocupan por adaptar un lugar de trabajo a fin de evitar alguna enfermedad infecto contagiosa		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Responsabilidad	Comunicación interna	Se comunica con sus compañeros de los diferentes turnos y con su jefe inmediato cuando hay dudas acerca de una muestra o resultado clínico		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Compromiso	Cuando hay algún reclamo por parte de un paciente Ud. Hace lo posible para solucionarlo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Eficiencia	Usted se siente capaz de alcanzar los objetivos y metas programadas con lo mínimo de recursos disponibles		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Insumos	Los insumos llegan a tiempo a los establecimientos		<input checked="" type="checkbox"/>	
Soporte Físico	Equipos	Los equipos de laboratorio cuentan con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Instrumentos	Los instrumentos de laboratorio son adecuados para manipular muestras y obtener un resultado confiable		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Agilidad	Los resultados clínicos son oportunos		<input checked="" type="checkbox"/>		
CALIDAD DE SERVICIOS	Personal de contacto	Amabilidad	Cuando atiende a un paciente usted. Es consciente que debe tratarlo con amabilidad		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Comunicación	Usted comunica a su paciente de manera clara y precisa todo los requisitos antes de realizarse una determina prueba		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Servicio	Corribilidad	Los resultados clínicos son regentados por un médico patólogo		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto	Seguridad	Los resultados clínicos son corroborados en otros laboratorios o pasan por un control de calidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Empatía	Usted es solidario comprensivo cuando un paciente solicita su apoyo		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Fecha 12/09/2018			

Nota: Las DIMENSIONES INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Feedback Studio - Google Chrome
 https://evturnitin.com/app/carta/es/?u=1073725762&s=3&o=1043661174&lang=es

Tesis_Sadith_Rubio_22-11-18.docx

feedback studio

Resumen de coincidencias X

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	dspace.ups.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
2	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %
3	www.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
4	bibliotecadigital.usbcal...	Fuente de Internet	1 %
5	es.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
6	myslide.es	Fuente de Internet	1 %
7	documents.tips	Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.unh.edu.pe	Fuente de Internet	1 %

18

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 UCV
 INSTITUCIÓN
 ADMINISTRATIVA
 LIMA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"DISEÑO DE PUESTOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA
 GENK S.A.C. PACASMAYO - CALLAO"

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

AUTORA:
 SADITH LUCENY RUBIO BECTERRA

ASESOR:
 Dr. IVÁN ORLANDO TENTALEAN TABA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
 LIMA - PERÚ
 2018

Página: 1 de 101 Número de palabras: 20724 High Resolution Activado Text-only Report

2823 22/11/2018



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Tantalean Tapia, Ivan Orlando, docente de la Facultad de ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada.

"DISEÑO DE PUESTOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GEMK S.A.C. PACASMAYO - CALLAO".

Del (de la) estudiante RUBIO BECERRA, SADITH LICENY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima 6 de diciembre del 2018


Firma
Tantalean Tapia, Ivan Orlando
DNI: 20036332

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de Trabajo de Investigación que presente la estudiante:

Srta. SADITH LICENY RUBIO BECERRA

Trabajo de Investigación titulado:

“DISEÑO DE PUESTOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GEMK S.A.C. PACASMAYO – CALLAO”

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 28 de noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN : 14 (catorce)

Lima, 28 de mayo del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LLIANA
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración