

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL QUE INFLUYEN EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL
DISTRITAL DE VISTA ALEGRE EN VÍCTOR LARCO – TRUJILLO
AÑO 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. RAVELO GASTAÑADUI, ROGER ISMAEL.

ASESORES:

**Dra. FLOR ALICIA CALVANAPON ALVA
Mg. NANCY DEIFILIA AGUILAR ARAGÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN EN EL TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO - PERÚ
2013**

PÁGINA DEL JURADO

DRA. ALICIA CALVANAPÓN ALVA

Presidente

MG. NANCY AGUILAR ARAGÓN

Secretaria

MG. LUZ ALICIA BALTODANO NONTOL

Vocal

DEDICATORIA

A Dios que puso en mi camino los instrumentos necesarios para culminar mis estudios y elaborar mi tesis.

A mi familia que con su amor y comprensión me dieron fuerzas para seguir adelante.

A mi hijo Roger Matías, quien con su amor me hace fuerte día tras día.

AGRADECIMIENTO

- Agradezco a mis asesoras la Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol y a la Dra. Alicia Calvanapón Alva por su apoyo en la realización de esta investigación.
- Agradezco especialmente la asesoría de la Mg. Nancy Aguilar Aragón, quien en todo momento estuvo dispuesta a brindarme su excelente apoyo profesional.
- Asimismo al Director del Hospital Distrital de Vista Alegre el Dr. Milton Minchola Merino, a los usuarios del Hospital, a todo el personal administrativo y asistencial, que hicieron posible la ejecución de este estudio.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento el alumno: RAVELO GASTAÑADUI ROGER, ha elaborado la tesis denominada:

FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL DISTRITAL DE VISTA ALEGRE EN VÍCTOR LARCO – TRUJILLO AÑO 2012.

Para optar el Título Profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea esta educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo, Julio de 2013

ROGER RAVELO GASTAÑADUI
DNI. N° 41588723

PRESENTACIÓN

Señores:

Miembros del Jurado

Cumpliendo con las disposiciones del reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Trujillo, tengo a bien presentar y poner a vuestra consideración la presente investigación, denominada:

“FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL DISTRITAL DE VISTA ALEGRE EN VÍCTOR LARCO - TRUJILLO - AÑO 2012.”

A su vez hago de su conocimiento que la presente ha sido desarrollada en base a la experiencia adquirida en las aulas de clase.

Espero que la presente cumpla con los requisitos necesarios para su aprobación, con el objetivo de obtener a través del mismo mi Título Universitario de Licenciado en Administración.

Agradezco por anticipado su valiosa atención, así como la dedicación que le están brindando al análisis de la presente.

Atentamente.

El autor

INDICE

	Página
PAGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
INDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	
Introducción	2
1.1. Justificación.....	4
1.2. Problema.....	4
1.2.1. Realidad Problemática	4
1.2.1. Formulación del Problema	5
1.3. Hipótesis	5
1.4. Objetivos	6

1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Antecedentes	6
1.6. Marco Teórico	13
1.7. Marco conceptual	36

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables	40
2.2. Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología.....	42
2.4. Tipo de estudio	42
2.5. Diseño de investigación	42
2.6. Población, muestra y muestreo.....	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
2.8. Método de análisis de datos.....	44
2.9. Aspectos éticos	45

RESULTADOS

3.1. Generalidades.....	47
3.2. Desempeño del personal	53
3.3. Satisfacción del usuario externo	62

3.4. Propuesta de un plan de mejoras	71
3.5. Objetivo General	73
3.6. Contrastación de hipótesis	73
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
Discusión de Resultados.....	76
CONCLUSIONES	
Conclusiones.....	81
RECOMENDACIONES	
Recomendaciones.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
7.1. Bibliografía	87
ANEXOS	
8.1. Anexos	95

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito central analizar los factores del desempeño laboral que influyen en la satisfacción del usuario externo del Hospital Distrital de Vista Alegre en Víctor Larco Herrera – Trujillo año 2012.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cualitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 40 trabajadores que laboran en el servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre del distrito de Víctor Larco Herrera; abarcando un periodo de análisis durante el año 2012.

Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva.

Como resultado, la investigación da cuenta que un 39% de los trabajadores considera que la capacitación recibida es regular, el 55% de trabajadores manifiesta que a veces recibe incentivos y reconocimientos, y un 67% de los trabajadores considera tener una buena relación con sus compañeros; por otro lado existe en promedio global un 74% de insatisfacción por parte del usuario externo encuestado. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis, determinando que la capacitación, el trabajo en equipo y el reconocimiento en la productividad los factores más relevantes del desempeño laboral que permiten satisfacer las necesidades del usuario externo del Hospital Distrital de Vista Alegre en el distrito de Víctor Larco Herrera - Trujillo.

PALABRAS CLAVE: Factores del desempeño laboral, satisfacción del usuario externo, trabajadores, Hospital, capacitación, trabajo en equipo, reconocimiento.

ABSTRACT

The present study had as main purpose to analyze the factors that influence job performance in the external user satisfaction Vista Alegre District Hospital in Victor Larco Herrera - Trujillo period 2012.

The research based its study from a qualitative perspective, with emphasis: descriptive and transversal. Were counted with a population of 40 workers working in District Hospital Service District Vista Alegre Victor Larco Herrera analysis covering a period during 2012. Instruments were used consisting of two questionnaires, validated via expert judgment, the data were analyzed using descriptive statistics.

As a result, the research finds that 39% of workers believe that the training received is regular, 55% of workers said that sometimes receives incentives and recognition, and 67% of workers considered to have a good relationship with their peers, on the other hand there is on average a 74% overall dissatisfaction on the part of the respondent external user. This situation was verified via testing using hypothesis testing, determining that training, teamwork and recognition in productivity are some of the most important factors of job performance that will satisfy the needs of external users Hospital Vista Alegre district in the district of Victor Larco Herrera - Trujillo.

KEYWORDS: Factors of job performance, external user satisfaction, workers, Hospital, training, teamwork, recognition.