

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO**



**LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO –
2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: LIC. ADM. YESI DIANA ROSALES ENCARNACIÓN

ASESOR: DR. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES

Huánuco – Perú

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO**



**LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO –
2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: LIC. ADM. YESI DIANA ROSALES ENCARNACIÓN

ASESOR: DR. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES

Huánuco – Perú

2018

Dedicatoria

A Dios por que ha estado en todo momento guiando mi camino y cuidándome; a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar siendo mi apoyo en todo momento, a mi tío y hermana por que han estado en todo momento dándome los ánimos, fuerzas para seguir luchando por mis sueños y que es la razón de cada paso que doy; por su apoyo incondicional desde que inicie este nuevo reto en mi vida, los amo y es la razón de ser de mi vida.

Yesi Diana, Rosales Encarnación.

Agradecimiento

A DIOS, por darme la vida, por su misericordia y por no exponerme al peligro y permitirme alcanzar mis metas y su bendición que nunca me falta.

A MIS PADRES, por ser las personas que me guio y educaron desde mi nacimiento, hasta este logro.

A MI HERMANA, por ser la persona quien estuvo en todo momento y su apoyo incondicional.

A MI ASESOR, Dr. Adam Francisco Paredes, por haberme permitido llegar al cumplimiento de esta meta, por su apoyo a que la Tesis haya salido adelante ya que, durante los últimos meses, he tenido la oportunidad de crecer profesionalmente al aprovechar de su larga experiencia y amplísimo conocimiento.

A LA INSTITUCIÓN, porque ha permitido que realice este proyecto.

Yesi Diana, Rosales Encarnación.

Resumen

La presente investigación en su contexto general detalla un problema de los aspectos relacionados a la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, con la finalidad de mejorar el desempeño de los trabajadores y así sirva de guía a la institución, de ese modo actualizar e implementar los sistemas de la modernización de la gestión pública y de esa manera lograr la eficiencia, eficacia en el desempeño laboral. El nivel de investigación es *descriptiva correlacional* y los tipos de investigación son: por su alcance temporal, amplitud, fuente, carácter, naturaleza, marco, estudio, y por su objeto. La población fue de 420 trabajadores y la muestra del estudio fue de 30 personas ya que es una muestra no probabilística y se consideró el criterio de inclusión y exclusión a juicio del investigador. La investigación ha tenido como objetivo determinar de qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores nombrados, contratados y población contribuyente nos mencionan que la dimensión de la modernización de la gestión pública tiene una relación positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. De esa manera se llega a la conclusión que la modernización de la gestión

pública es una variable muy importante para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores y de esa manera lograr buenos resultados para la institución.

Palabras Claves: Modernización de la gestión pública y Desempeño laboral.

La tesista.

Abstract

The present investigation in its general context details a problem of the aspects related to the modernization of the public management and the labor performance of the workers of the Hermilio Valdizán Medrano Huánuco Regional Hospital, in order to improve the performance of the workers and thus serve as a guide to the institution, in this way update and implement systems of modernization of public management and thus achieve efficiency, effectiveness in work performance. The level of research is *correlational descriptive* and the types of research are: by its time scope, breadth, source, character, nature, framework, study, and by its object. The population was 420 workers and the sample of the study was 30 people since it is a non-probabilistic sample and the criterion of inclusion and exclusion was considered in the opinion of the researcher. The objective of the research was to determine how the modernization of public management is related to the work performance of the workers of the Hermilio Valdizán Medrano Huánuco Regional Hospital, 2017 period. According to the results obtained, most of the appointed workers, contracted workers and the taxpaying population mention that the dimensions of the modernization of public management have a high positive relationship with the work performance of the Hermilio Valdizán Medrano Huánuco Regional Hospital workers. In this way, it is concluded that the modernization of public management is a very important variable to improve the work performance of workers and in this way achieve good results for the institution.

Key words: Modernization of public management and work performance.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Introducción.....	xii

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación.....	1
1.2 Justificación.....	4
1.3 Importancia o propósito.....	5
1.4 Limitaciones.....	5
1.5 Formulación del problema de investigación.....	6
1.6 Formulación de los objetivos.....	7
1.7 Formulación de las hipótesis.....	9
1.8 Variables.....	10
1.9 Operacionalización de variables.....	10
1.10 Definición de términos operacionales.....	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.....12

2.2 Bases teóricas.....15

2.3 Bases conceptuales.....37

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Ámbito.....40

3.2 Población.....40

3.3 Muestra.....41

3.4 Nivel y tipo de estudio..... 43

3.5 Diseño de investigación.....45

3.6 Técnicas e instrumentos.....47

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento.....48

3.8 Procedimiento.....49

3.9 Tabulación.....50

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo.....51

4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....97

4.3 Discusión de resultados.....102

4.4 Aporte de la investigación.....104

CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
ANEXOS.....	112
NOTA BIOGRÁFICA	
ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO	
AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO	

Introducción

La modernización de la gestión pública puede conceptualizarse como el proceso político técnico cuyo fin principal es fortalecer las capacidades institucionales de las organizaciones públicas, con la finalidad de lograr gestión por resultados.

En el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, se encontró un problema sobre la relación de la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual ocasiona una inadecuada atención a la población contribuyente para corroborar con esta investigación se consideró como antecedentes cuatros tesis relacionados con el tema, donde llegaron a la conclusión que la modernización de la gestión público está orientada al establecimiento de políticas, y de indicadores como la mejora continua e innovación, que contribuyan en la transformación de la relación del gobierno y la sociedad.

La investigación ha tenido como hipótesis la modernización de la gestión pública no se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.

La presente investigación realizada, está dividido por capítulos donde el primer capítulo definió la descripción del problema de investigación, es el objetivo de estudio, que constituye la razón de ser de la investigación; el segundo capítulo, que es referente al marco teórico, reúne varias conceptualizaciones que enmarcan la modernización de gestión pública y el

desempeño laboral; en el tercer capítulo se plantea la modalidad de la investigación, así como la metodología de recolección de datos de la información; el cuarto capítulo se realiza los resultados y discusión, donde se presenta y analiza gráficamente los resultados de estudio de investigación luego se presenta el análisis descriptivo, análisis inferencial y contrastación de hipótesis, discusión de resultados, aporte de la investigación y seguidamente se presenta las conclusiones, recomendaciones o sugerencias del presente estudio, referencias bibliográficas, y finalmente se incluyen anexos, nota bibliográfica, acta de defensa de tesis de maestro y autorización para la publicación de tesis de posgrado.

Señores miembros del jurado de antemano quiero agradecer por el tiempo que se me va a brindar para la revisión del presente informe de investigación de tal manera estoy dispuestos a resarcir previas recomendaciones.

Para concluir, deseo citar a la reflexión que nos hace Michael Porter.

“la competitividad de una organización depende de las capacidades de sus integrantes”

“para crear ventajas competitivas a través del factor humano se debe buscar la especialización”

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del Problema de investigación

En la actualidad la modernización de la gestión pública es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, lo cual es un instrumento muy importante que se está aplicando en todas las instituciones públicas, y esto implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, con la finalidad de buscar un estado moderno al servicio de las personas.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, está impulsando un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos. Con ese propósito, la SGP inició la formulación concertada de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, proceso que involucró a una serie de actores y un conjunto de esfuerzos. El proceso comenzó con la elaboración del “Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado”, así como con la realización de un “Diagnóstico sobre la Situación de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú.

Hoy en día todas las instituciones públicas están buscando ser competentes a nivel nacional y local cumpliendo las metas programadas y de esa manera obtener incentivos de parte del gobierno nacional. Por lo tanto, es importante la modernización en la gestión pública, sistema eficiente de la tecnología; de esa manera lograr un buen desempeño laboral de las autoridades, funcionarios y

servidores del estado en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno.

Por lo cual el director de la institución debe tomar en cuanto la modernización de la gestión pública que se está dando a nivel de todo el Perú a través de la mejora continuo.

Según AENOR Empresa registrada ISO 9001-ER-0054/2017, aprueba la certificación de la Municipalidad de San Isidro que está aplicando en la actualidad el instrumento de la modernización de la gestión pública implementando el modelo ISO 9001, siendo éste, de gestión internacional que garantiza una estandarización de los procesos y su mejora continua, cumpliendo con los requisitos del administrado y su satisfacción por el servicio brindado. De esta manera la Municipalidad de San Isidro demuestra su interés de brindar servicios con estándares internacionales, lo cual está obteniendo resultados positivos con sus colaboradores que refleja en la gestión de cada uno de los funcionarios, demostrando su interés de brindar servicios de atención a los contribuyentes con altos estándares internacionales.

En el ámbito local también encontramos algunas instituciones que se están enfocándose mucho en lo que se refiere a la modernización de la gestión pública y a través de ello lograr que sus trabajadores obtengan un buen desempeño laboral y buenos resultados, pero no se está desarrollando de manera adecuado tal es el caso del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano –Huánuco, institución que brinda servicio de atención a los pacientes; lo cual no está desarrollando o aplicando adecuadamente la modernización de la gestión pública dentro de la institución, todo esto conlleva a que la

institución no obtenga una mejora continuo con la calidad de sus servicios que pretende ofrecer al público usuario y tampoco están logrando las metas programadas, por falta de compromiso y trabajo en equipo por parte de los trabajadores, y el sistema de la tecnología de información en áreas claves de la institución como (logística, presupuesto, economía, Sistema Integral de Salud-SIS) no están siendo actualizados por ende existen trabajadores que no demuestran rendimientos y productividad y esto ocasiona un limitante para el cumplimiento de metas y objetivos tanto a nivel profesional como personal, y algunos trabajadores desconocen de las tecnologías de información y eso ocasiona dificultad en la realización de sus tareas laborales, no se logra obtener una satisfacción en el trabajo por parte de los trabajadores, porque no se siente satisfecho con el salario que percibe, y tampoco se siente bien con el jefe inmediato superior en el Área que labora, la falta de motivación de la institución hacia los trabajadores hace que no muestra interés en realizar sus capacitaciones o estar en constante innovación, esto hace que la calidad en el trabajo sea deficiente, por lo tanto la institución a través de la innovación (*implica mejorar y crecer en algún aspecto o introducir cambios*) debe implementar un sistema adecuado de acuerdo al nivel de conocimiento y experiencia que tiene los trabajadores y brindar un ambiente adecuado, si es posible

realizar cambios o rotación de personal con la finalidad de buscar la satisfacción del personal y de esa manera lograr las metas.

Si no se realiza un buen proceso de modernización de la gestión pública en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el desempeño laboral de los trabajadores seguirá siendo un problema y de esa manera no se tendrá trabajadores comprometidos con la institución con brindar una buena calidad de servicio a los usuarios y que genere una buena productividad.

El pronóstico planteado se podrá revertir, cuando la alta dirección aplique y desarrolle adecuadamente la modernización de la gestión pública y de tal manera que fomente y concientice al personal sobre la importancia de la innovación constante y la actualización de los sistemas administrativos en los diferentes programas, y de esa manera lograr un buen desempeño laboral.

1.2. Justificación

Metodológico: el presente trabajo de investigación ayudó a mejorar la parte metodológica de la institución, porque al contar con una herramienta útil del proceso de modernización de la gestión pública, proporciona los lineamientos y directrices, para poder tomar decisiones con fundamento y criterio respecto al desempeño laboral.

Social: la investigación colaboró con el bienestar del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, ya que el trabajo que se está realizando busca que los trabajadores sean capacitados.

Práctico: el trabajo de investigación se justifica porque permitió conocer las ventajas de la modernización de la gestión pública y de esa manera lograr un buen desempeño laboral de los trabajadores.

Teórico: la investigación se realizó con el propósito de aportar conocimiento existente sobre el proceso de modernización de la gestión pública, de tal manera ayudo a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

1.3. Importancia o propósito

El trabajo de investigación fue de vital importancia porque permitió conocer las expectativas y percepciones de los trabajadores ya que con esto se puede definir sus necesidades y deseos, pero sobre todo que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-Huánuco, procure alcanzar los niveles de calidad con sus trabajadores, porque el atributo fundamental que permite determinar el buen desempeño de los trabajadores es la calidad de la modernización de la gestión pública que realiza la institución.

1.4. Limitaciones

- Existen ciertas dificultades en el manejo metodológico de la investigación científica por parte del investigador.

Se superó esta limitación con el apoyo del asesor y el docente del curso tesis I, II y III.

- No se dispone de un tiempo suficiente debido a la responsabilidad en el trabajo.

Se superó esta limitación haciendo en horas de la noche, sábados y domingos después de las clases.

- Se cuenta con poca experiencia en la elaboración de tesis.

Se superó esta limitación con el apoyo del Asesor.

- La falta de comprensión de la importancia del tema por parte de los funcionarios que laboran en las oficinas.

Se superó esta limitación con la sensibilización a los funcionarios y trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.

1.5. Formulación de Problema de Investigación

1.5.1. Problema General

¿De qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017?

1.5.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cuáles son los objetivos de la modernización de la gestión pública que influye al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017?
- b. ¿En qué medida la mejora continua en la gestión pública se relaciona con el logro de las metas de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017?
- c. ¿Cómo la tecnología de la información en la gestión pública se relaciona con la satisfacción del trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017?
- d. ¿De qué manera la innovación en la gestión pública se relaciona con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán periodo 2017?

1.6. Formulación de los Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos

- a. Describir los objetivos de la modernización de la gestión pública que influye con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.
- b. Analizar en qué medida la mejora continua se relaciona con el logro de las metas de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.
- c. Analizar como la tecnología de la información se relaciona con la satisfacción del trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.
- d. Analizar de qué manera la innovación en la gestión pública se relaciona en la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.

1.7. Formulación de las Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

Ha: La modernización de la gestión pública se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.

Ho: La modernización de la gestión pública no se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los

trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.

1.7.2. Hipótesis Especifico

Ha1: La mejora continua se relaciona de manera positiva alta con el logro de las metas.

Ho1: La mejora continua no se relaciona de manera positiva alta con el logro de las metas.

Ha2: La tecnología de la información se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del trabajo.

Ho2: La tecnología de la información no se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del trabajo.

Ha3: La innovación en la gestión pública se relaciona de manera positiva alta con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.

Ho3: La innovación en la gestión pública no se relaciona de manera positiva alta con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.

1.8. Variables

1.8.1. Variable independiente.

Modernización de la Gestión Pública

1.8.2. Variable dependiente.

Desempeño Laboral

1.9. Operacionalización de Variables

Variable Independiente (Vi)	Dimensión	Indicadores
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Calidad ❖ Optimizar tiempo ❖ Minimizar costos
	Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocimiento ❖ Sistemas ❖ Comunicación
	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Competitividad ❖ Eficiencia ❖ Modificación
Variable Dependiente (Vd)	Dimensión	Indicadores
DESEMPEÑO LABORAL	Logro de las metas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplir objetivos ❖ Resultados ❖ Productividad
	Satisfacción en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Actitud de la persona ❖ Motivación ❖ Remuneración
	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rendimiento y productividad ❖ Información ❖ Experiencia
VARIABLE INTERVINIENTE (VIN) Hospital Regional Hermilio Valdizán -Huánuco		

1.10. Definición de términos operacionales.

Modernización de la gestión pública

Según el Consultor Tragodara, C. C. (2011)

“Modernización del Estado Comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado puedan responder cada vez más a las expectativas de los ciudadanos”. P. 12

Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes, eficientes, enfocarse en los procesos que están detrás de las acciones del Estado orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos con el fin de mejorarlos, entre otros aspectos.

Desempeño laboral

Según CHIAVENATO, I. (2000)

“El esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo” P.127

La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

Según Barbera, A. I. (2009). Realizo una investigación que abordo “Modernización y Nueva Gestión Publica en los Ayuntamientos del Camp de Tarrogon. Donde llega a una conclusión que a nivel general puede decirse que el marco jurídico y el contexto social, político y económico, unidos a los avances tecnológicos, son los motores del cambio organizacional, en las corporaciones locales estudiadas el impulsor concreto de la modernización es el desarrollo de la gestión por procesos, operacionalizada a través de los programas informáticos de gestión de expedientes y de los accesos interactivos vía Web, la modernización especialmente en el caso que nos ocupa, consiguiendo unificar criterios y formas de actuación innovadoras, a las que se unirán otras iniciativas estrechamente relacionadas y en auge, como por ejemplo la implantación de páginas Intranet corporativas en relación con los empleados municipales (Pág. 512,513).

Según Montejano, J. A. (2009). Realizo una investigación que aborda el análisis “Modernización de la Gestión Pública”. Los

principales resultados demostraron que el proceso de modernización del Estado consiste en someter a las instituciones públicas al exigente y riguroso ejercicio de examinar o actualizar su misión institucional de cara a los nuevos desafíos políticos, económicos y sociales de nuestro tiempo. Este ejercicio debe, finalmente, traducirse en el diseño e implementación de planes de trabajo estratégicos que les permitan avanzar en la consecución de sus objetivos centrales. De fortalecer la experiencia de las metas ministeriales, metas e indicadores de gestión y compromisos de modernización, consolidándolos como instrumentos facilitadores del proceso de planificación y evaluación del proceso y de la gestión de cada servicio. La Necesidad del cambio organizacional es el fenómeno no solo de la actualidad. El entorno siempre ha sido algo dinámico y las organizaciones han debido, a lo largo de la historia, ajustarse y adaptarse a él, la diferencia es la velocidad de los cambios, la complejidad y la globalidad del cambio actual. (Pág.70, 71)

A Nivel Nacional

Según Chávez, J. A. (2009), Realizo un trabajo de Tesis Titulado “La Modernización de la Administración Pública Base del Desarrollo Empresarial en el Perú. Donde llega a una conclusión que un programa de modernización de la administración pública

federal, orientada al establecimiento de políticas, de acuerdo con indicadores de pertinencia institucional como la mejora continua e innovación, que contribuyan al desarrollo empresarial y a su vez en la transformación de la relación del gobierno y la sociedad. Un programa integral de modernización, basado en proyectos específicos, que satisfacen fundamentalmente los aspectos relacionados con el bienestar del sector empresarial y la población bajo la responsabilidad de los límites de los titulares de las dependencias, considerando los subsectores que coordina. (Pág. 98, 99).

Según Sanz, C.J. (2017), Realizo un trabajo de investigación "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa CUNA MAS", donde llega a los principales resultados demostraron que el clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto. Se determina que las actitudes, valores, logro de metas, satisfacción en el trabajo forman como parte del clima

organizacional y tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=66\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 62,5% de casos el componente de actitudes y valores es alto. (Pág.112, 113)

2.2. Bases Teóricas

El marco teórico es un arma de gran importancia para el objetivo que intentaremos llevar a cabo. La utilidad práctica de este instrumento consistía en tener un patrón de referencia en cuanto al significado de los conceptos que empleamos. Por ende, también intentamos comprender las relaciones entre los conceptos y los ámbitos donde se ha trabajado el tema de la investigación. La exposición de lo que hasta la actualidad se ha investigado, la integralidad y profundidad alcanzada en cuanto al problema servirá también para resolver nuestras interrogantes y tratar de absolverlas con un conocimiento más global.

Modernización de la Gestión Pública - Estado.

Conceptos Básicos

Según el diccionario de la Real Academia Española: “La modernización es un proceso socioeconómico de industrialización y tecnificación. A diferencia de la modernidad o el modernismo es, usando el concepto de Jacques Derrida, un estado siempre futuro o porvenir, cuyo fin es llegar a la modernidad”.

¿A Qué se le Denomina Modernización de la Gestión Pública en el Perú?

Es el proceso continuo de mejora de la gestión pública. La modernización de la Gestión Pública implica una visión dinámica y viva de la Gestión Pública, pues supone entender que el modelo de gestión por el que se ha optado no está definido de una vez y para siempre, sino que debe perfeccionarse.

La realidad cambia rápidamente, por tanto, la gestión que debe estar a su compás debe cambiar también, pues solamente así el Estado podrá satisfacer las necesidades de los ciudadanos y, así ganar legitimidad.

El Enfoque de la Reforma y Modernización en el Perú: la Gestión Pública por Resultados

En el Perú, la Reforma y Modernización del Estado se orientan por un modelo: La Gestión Pública para Resultados. Este modelo es un marco conceptual elaborado por los Organismos

Internacionales, que concibe al que hacer de la Administración Pública como un proceso de creación de valor público. Con esto, la Gestión Pública por Resultados pretende reivindicar el rol de la Administración Pública como un conjunto de órganos y procesos puestos al servicio del ciudadano.

Ahora bien, para crear valor público, es decir, para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos se requiere que las organizaciones se sirvan de determinadas herramientas para el ciclo de gestión. Estas herramientas son:

- a. **Planeamiento Estratégico-**. Debemos pensar antes de actuar". Es el proceso sistemático construido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos.
- b. **Presupuesto por Resultado-**. Debemos asignar los recursos pensando en el Resultado. Es una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos a productos y resultados medibles a favor de la población, que requiere de la existencia de una definición de los resultados a alcanzar. Esta herramienta se implementa por medio de Programas Presupuestarios, Incentivos e indicadores de desempeño.

- c. **Gestión de Programas y Proyectos-**. Los programas, proyectos y actividades son el resultado de un proceso de planificación estratégica. Es el medio a través del cual el Estado produce los bienes y servicios que permiten alcanzar los objetivos establecidos en el plan de gobierno. Así, el objetivo de mejorar la calidad de vida de los niños se logra mediante la entrega de servicios de salud, la provisión de una educación adecuada y el acceso a mecanismos jurídicos que protejan sus derechos cuando sean vulnerados. Sin atención hospitalaria, servicios educativos, administración de justicia o seguridad ciudadana, la sociedad no podría funcionar. (BID).
- d. **Monitoreo y Evaluación-**. El monitoreo es la función continua que utiliza la recopilación sistemática de datos sobre indicadores predefinidos para proporcionar a los administradores y a las principales partes interesadas de una intervención para el desarrollo de INDICACIONES sobre el avance y el logro de los objetivos, así como la utilización de fondos asignados. (BID)

El Proceso de Modernización de la Gestión Pública en el Perú.

En nuestro país, la reforma del Estado puede dividirse en dos grandes periodos. El primero, concuerda con el gobierno de Alberto Fujimori y abarca un periodo de 10 años, desde 1990 hasta el año

2000. El segundo coincide con los gobiernos de Alejandro Toledo, Alan García, Ollanta Humala y PPK, abarcando el tramo 2001-2016.

La Reforma del Estado Durante el Gobierno de Alberto Fujimori (1990- 2000).

a. **Primer Periodo (1990-1995)-**. Las reformas del primer lustro de los años 90 fueron una respuesta a la crisis del modelo capitalista “heterodoxo” puesto en práctica durante el primer gobierno de Alan García. El déficit fiscal se enfrentó con las recetas del consenso de Washington. La lógica de las reformas fue aumentar los ingresos del Estado y reducir -al máximo -sus costos.

Entre las acciones más destacadas podemos encontrar las siguientes:

- Aumento de las empresas públicas para aumentar los ingresos.
- Creación de la SUNAT.
- Restricciones a la contratación y nombramiento de personal del Estado.

b. **Segundo Periodo (1995-2000)-**. Podríamos decir que las reformas del primer periodo estuvieron orientadas a sacar el Estado del Mercado. En cambio, de lo que se trataría, desde la

mitad de los 90 hasta hoy, es de meter al Mercado dentro del Estado.

- Se crea la Oficina de modernización de la Administración Pública, en cuyas primeras acciones figuran ejercicios de planeamiento estratégico en diversos ministerios.
- Se desactivo el INAP (Instituto Nacional de Planificación), con la idea de trasladar sus funciones al MEF y así obtener mejores resultados.

La Reforma en los Últimos 15 Años (A. Toledo- A. García-Ollanta Humala- Ppk).

En las líneas que siguen desarrollaremos a grandes rasgos los avances en la reforma y modernización del Estado en los últimos 15 años en nuestro país. No haremos una división por gobiernos, ya que, no existen diferencias esenciales entre los 3 últimos. Todos han seguido la misma línea.

a. *La Ley Marco de Modernización del Estado (2002).*

Publicada el 30 de enero del año 2002 durante el gobierno de Alejandro Toledo. Con esta ley se inicia formalmente el proceso de modernización del Estado. Entre sus principales aportes podemos destacar los siguientes:

- Fija las características generales que debe tener el Estado (artículo 4). En plena concordancia con el modelo internacional, indica que el objetivo del proceso de modernización es alcanzar un Estado:
 - Al servicio de la ciudadanía.
 - Con canales efectivos de participación ciudadana
 - Descentralizado y Desconcentrado.
 - Transparente en su Gestión.
 - Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
 - Fiscalmente equilibrado.
- Define las acciones principales para la modernización. (Art 5)
- Define criterios de diseño y estructura de la Administración Pública. (Art 6).
- La división de funciones debe estar amparada en la ley.
- No se deben duplicar funciones o proveer servicios brindados por otras instituciones.
- Debe prevalecer el principio de especialidad.
- Hace una referencia, aunque tímida, a la Gestión por Resultados. (Artículo 7)
- Indica que la modernización debe ser implementada mediante programas piloto.

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú. Establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

La Política de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país.

El proceso de modernización de la gestión pública se basa en el modelo de gestión para resultados al servicio de los ciudadanos, para lo cual la Política de Modernización desarrolla cinco pilares, tres ejes transversales y un proceso de gestión del cambio, como se muestra en el siguiente gráfico.

La visión de Estado moderno al servicio de las personas.



Un Estado moderno es aquel que está orientado al ciudadano, que es eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas).

Desempeño Laboral.

Conceptos básicos

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”.

Según CHIAVENATO, I. (2000)

“[...]El desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que

contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. [...]” P.127.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (La eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Eficiencia.

La definición y la interpretación de la eficiencia resultan más complejas que en el caso de eficacia. Hay muchas más interpretaciones del concepto de eficiencia y algún grado de perjuicio en contra del concepto. En el ejercicio del INDEX sobre la definición de los cuatro criterios, 235 personas de los 262 participantes coincidieron en una definición general para la eficiencia. Al mismo tiempo, la definición de eficiencia que más

comúnmente fue citada solo con 109 respuestas. Esta falta de consenso sobre la definición de eficiencia se reproduce en los diccionarios.

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): indica que la “eficiencia es virtud y facultad para lograr un efecto determinado.”

Según Molinar, M. (2001)

[...]Presenta una definición con un matiz ligeramente diferente que parece sugerir que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado [...] P. 90.

Según el diccionario Larousse [...] *define tanto a los insumos utilizados como los resultados logrados; señala que la eficiencia consiste en la virtud para lograr algo. Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado, productividad [...]*

El western sugiere que algo es eficiente si se caracteriza por la capacidad para seleccionar y usar los medios más efectivos y de menor desperdicio con el fin de llevar a cabo una tarea o lograr un propósito.

En las aplicaciones de eficiencia al análisis de políticas, la eficiencia típicamente se asocia con una relación entre medios y fines. Se propone que un programa es eficiente si cumple sus objetivos al menor costo posible.

Ernesto, C.; Rolando, F. (1983)

“Define la eficiencia como la relación entre costos y productos obtenidos” P. 245.

Lockheed, M.; Hanushek, E. (1994)

Define que “un sistema eficiente obtiene más productos con un determinado conjunto de recursos, insumos o logra niveles comparables de productos con menos insumos, manteniendo a lo demás igual” P. 137.

"Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles". Aplicable referiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente."

Conforme a estas definiciones la eficiencia es el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulta ineficiente (o menos eficiente).

La referencia a costo en la definición de eficiencia corresponde a un entendimiento amplio del concepto. No todo costo necesariamente corresponde directamente a una expresión en unidades monetarias.

Un costo representa el desgaste o el sacrificio de un recurso, tangible o intangible. Por tanto, podría referirse al uso (sacrificio) de tiempo, al desgaste o deterioro de un recurso ambiental. De estas respuestas, se observa gran dispersión de perspectiva y conceptualización de la eficiencia. No obstante, por lo menos 192 de las 262 (73%) asocian a la eficiencia en alguna manera con la forma en que la iniciativa utilice insumos y recursos .se presenta fácilmente a una interpretación minimista de eficiencia.

Lockheedy, H. (1994)

“Las consideraciones de eficiencia han recibido mala imagen, en parte porque algunos las equivalen a la minimización de costos” P.195

Eficacia.

La palabra “eficacia” viene del latín defiere que, a su vez, es derivado de facera, que significa “hacer o lograr”.

El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia. Define como” significa “virtud, actividad, fuerza y poder para obrar”.

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.

Moliner, M. (2000)

“Interpreta esa definición y sugiere que “eficacia” “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas”. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer” P. 189.

Los diccionarios del idioma inglés indican definiciones semejantes. “Por ejemplo, el *Westerns International* define eficacia (“eficacia”) como “el poder de producir los resultados esperados”.

Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos.

Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser. Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada.

De los cuatro criterios propuestos, parece existir mayor consenso o mayor uniformidad con respecto al significado de “eficacia”. A lo largo de dieciocho meses en 1997 y 1998, pedimos a diversos grupos de profesionales comprometidos en el diseño y gerencia de políticas y

programas sociales definir eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad.

Recopilamos 262 respuestas. De estas, 221 (el 84 %) han indicado que la eficacia corresponde al cumplimiento de metas y objetivos o a la satisfacción de la necesidad que motivó el diseño y desarrollo de la iniciativa, sin importar los costos y el uso de recursos. Se presentan múltiples versiones de la definición, pues muchos explicitan que la eficacia implica cumplir objetivos, teniendo en cuenta calidad y/o tiempo y otros dejan estas dimensiones implícitas. Un 8% de los que responden asocia (equivocadamente) la eficacia con algún juicio sobre costos o el uso de recursos. Un 8% adicional define la eficacia de otra manera, que frecuentemente incorpora la idea que la eficacia se asocia con la generación de resultados concretos o con el aporte a mejoras en el bienestar social.

Evaluación del Desempeño Laboral

Según, William, B. (1985)

[...]Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados

deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar [...] P.85.

En Que Consiste la Evaluación del Desempeño.

Consiste en el desempeño del cargo, en el comportamiento de rol del ocupante del cargo.

El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influye poderosamente. El valor de las recompensas y la recepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar: una perfecta relación de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su recepción del papel que desempeñara. De este modo, el desempeño del cargo está en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza.

La evaluación del desempeño es una sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro.

Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de la organización puede

llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados informe de proceso, evaluación de eficiencia funcional, etc.

Responsabilidad por la Evaluación del Desempeño

- a. **El Gerente:** es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación.
- b. **El Empleado:** algunas organizaciones más democráticas permiten que el mismo individuo responda por su desempeño y realice su evaluación. En estas organizaciones cada persona autoevalúa su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización.
- c. **El Empleado y el Gerente:** en la actualidad las organizaciones están adoptando un esquema dinámico y avanzado de administración del desempeño. Aquí surge la vieja administración por objetivos (APO), con nuevos elementos y sin los traumas provocados por la arbitrariedad, la autocracia y el estado continuo de tensión y aflicción entre las personas involucradas, que caracterizaron su implementación en la mayor parte de nuestras organizaciones. Ahora el APO es democrático, participativa, involucrada y muy motivadora.

Objetivos de la Evaluación del Desempeño.

La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar este objetivo básico,

La evaluación del desempeño intenta conseguir diversos objetivos intermediarios. La evaluación del desempeño puede tener los siguientes objetivos intermediarios:

- Adecuación del individuo al cargo.
- Capacitación.
- Promociones.
- Incentivo salarial por un desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- Auto perfeccionamiento del empleado.
- Estímulo a la mayor productividad.

Beneficios de la Evaluación del Desempeño.

En general, los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

a. Beneficios para el jefe:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer cuál es su desempeño.

b. Beneficios para el subordinado:

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.

c. Beneficios para la organización:

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado.

- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.

Ventajas de la Evaluación del Desempeño.

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación. Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal. Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones

Objetivos de la Modernización de la Gestión Pública

Según la SGP (2013)

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene el siguiente objetivo general:

“Se trata de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país”. P. 20.

Para lograrlo se plantea los siguientes objetivos.

1. Promover que las entidades públicas en los tres niveles de gobierno cuenten con objetivos claros, medibles, alcanzables y acordes con las Políticas Nacionales y Sectoriales.
2. Conseguir que el Estado disponga, asigne y ejecute los recursos presupuestales para financiar los resultados que los ciudadanos esperan y valoran.
3. Redefinir a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización.
4. Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

5. Promover que el sistema de recursos humanos asegure la profesionalización de la función pública a fin de contar con funcionarios y servidores idóneos para el puesto y las funciones que desempeñan.
6. Monitorear y evaluar la eficiencia y eficacia en la transformación de los insumos, en los productos y resultados que los ciudadanos demandan.

Según la Ley N° 27658 (2002)

*[...] El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos
[...] P. 11.*

El objetivo es de la modernización:

1. Al servicio de la ciudadanía.
2. Con canales efectivos de participación ciudadana.
3. Descentralizado y desconcentrado.
4. Transparente en su gestión.
5. Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.

2.3. Bases Conceptuales

Actitud de la persona- Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo.

Calidad de trabajo- Es un grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos de satisfacción del cliente.

Cumplir objetivos- Se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones.

Eficiencia- Es la productividad, que mide la rapidez con que alguien pueda hacer una tarea. Tiene mucho que ver con el concepto de “ser eficiente”, es decir producir lo mismo con menos recursos.

Mejora continua- Es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido a que se debe minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto que todo se utiliza en el ámbito de la informática.

Minimizar costos- Es sinónimo de reducir sus Costos Operacionales para lograr ese objetivo. En general hay una idea de

las metas que se quieren alcanzar que, de una forma u otra, se visualizan principalmente desde el punto de vista económico.

Modificación- Es una acción que utilizamos con frecuencia los seres humanos y que consiste en transformar, reformar, cambiar, alterar determinadas condiciones o características de las cosas, pero sin por ello atentar contra el alma, la esencia que distingue a esa cosa.

Logro de las metas- Se denomina logro al alcance de una meta previamente propuesta por una persona o un grupo de personas. Este logro necesita que la o las personas apliquen diferentes acciones, acordadas de manera previa, de modo que sean tendientes a facilitar el alcance de la meta.

Optimizar tiempo- Buscar la mejor manera de realizar una actividad, y que sus tareas sean de forma más eficiente posible.

Rendimiento y productividad- Se refiere al producto o a la utilidad que rinde o da una persona o cosa. Poniéndolo de alguna manera en términos matemáticos, el rendimiento sería la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar la productividad.

Satisfacción en el trabajo- Se utiliza para denominar al nivel de conformidad, satisfacción, gusto, que un empleado presenta en relación a su trabajo, es decir, a la actividad en sí que realiza, y al entorno que rodea al mismo.

Tecnología de la información- Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla, enviar y recibir información de un sitio a otro.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito**

La investigación científica como proceso y resultado se desarrolla en el marco del enfoque de la gerencia pública que integra creativamente criterios de los enfoques cuantitativo, cualitativos y mixto en función a la naturaleza de su objetivo de estudiar: formación integral del ser humano. **Bisquerra (2009)**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. **Bisquerra (2009)**.

3.2. **Población**

Según GOMERO, C. (1997)

“El universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”. *Mientras que Fayad Camel Pérez, lo concibe así: P. 108.*

Según CAMEL, P.(2001)

[...]Es la totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinadas características susceptibles a ser estudiada. Además, el universo puede ser finito o infinito. Es finito, cuando está constituido por un número limitado de unidades, o cuando se conoce la cantidad unidades que contiene. Es infinito, cuando está conformado por una cantidad ilimitada de elementos, o cuando no se conoce la cantidad de unidades que lo conforman [...] P. 96.

Teniendo en cuenta estas consideraciones muy importantes, se procedió a determinar la población del presente proyecto de investigación; para ello la población en estudio estuvo constituida por los trabajadores y pacientes del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, que se encuentran registrados en planillas de Nombrados y Contratados, haciendo un total de 420 trabajadores.

3.3. Muestra

Según SIERRA, B.(2003)

[...]Las muestras tienen un fundamento matemático estadístico. Esto consiste en que, obtenidas de una muestra elegida correctamente y en proporción adecuada, determinados resultados, se puede hacer la inferencia o generalización, fundamentar matemáticamente, que dichos resultados son válidos para el universo del que se extraído la muestra, dentro de unos límites de error y probabilidad que se pueden determinar estadísticamente en cada caso [...] P. 175.

Según HERNANDEZ, S. (1997)

“En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características del investigador o de quien hace la muestra”. P. 241.

Para la determinación de la muestra del presente trabajo de investigación, se empleó el muestreo no probabilístico, por conveniencia, porque nos permitió responder a los objetivos de la investigación.

El tamaño de la muestra se estimó la técnica de muestreo no probabilístico intencional criterial a partir de criterios de inclusión y de exclusión. Está constituido por treinta (30) personas, tanto pacientes como trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, los mismos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Criterios de inclusión

- Pacientes de 20 – 30 años de edad.
- Trabajadores contratados de 25 – 40 años de edad.
- Trabajadores nombrados de 40 – 60 años de edad.

Criterios de Exclusión

- Pacientes de 0 – 19 años de edad.
- Pacientes 31 a más años de edad.
- Trabajadores nombrados de 30 – 39 años de edad.
- Trabajadores nombrados de 61 – 65 años de edad.

Muestra criterial de los trabajadores Nominados, Contratados y Población Contribuyente del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2018.

NOMBRADOS	10
CONTRATADOS	10
USUARIOS	10
TOTAL	30

3.4. Nivel y Tipo de Investigación

3.4.1. Nivel. El nivel del presente proyecto de investigación fue *Descriptiva Correlacional Explicativo*, porque se describió en forma detallada el grado de relación que existe entre la Modernización de la Gestión Pública y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.

3.4.2. Tipo de Investigación

Tomando como referencia los tipos de investigación que presenta:

Según Sierra, B. (20017)

“En el desarrollo del presente trabajo de investigación se consideró la siguiente tipología”: P.33-37.

- **Por su Alcance Temporal**, el presente proyecto fue Sincrónica o seccional, porque dicho trabajo se materializó en el periodo 2017 - 2018.
- **Por su Amplitud**, el proyecto en referencia fue Micro Institucional, ya que su ámbito de estudio lo constituye un grupo pequeño formado por los trabajadores y pacientes del Hospital Regional Hermilio Valdizán.
- **Por su Naturaleza**, el presente proyecto fue de tipo Encuesta, ya que se hizo una mixtura durante el trabajo de campo, entre las fuentes primarias y las fuentes secundarias.
- **Por su Marco**, el presente proyecto fue de Campo, ya que, en la etapa de recolección de datos, los trabajadores y pacientes del Hospital que constituyen nuestra muestra fueron encuestados, lo que constituye la recolección de la información de la fuente primaria.
- **Por el Objeto**, el presente proyecto fue Institucional, porque su ejecución se enmarcó solamente a una sola institución, que en este caso fue el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.
- **Por su Fuente**, el presente proyecto fue Mixta, porque se recogió los datos directamente del Hospital utilizando diferentes técnicas con sus respectivos instrumentos y se usaron informaciones de las fuentes secundarias como los antecedentes, libros, revistas, internet, etc.

- **Por su Carácter**, el presente proyecto fue Cuantitativa, porque los datos recogidos durante el trabajo de campo se procesaron utilizando métodos estadísticos y los resultados fueron presentados en porcentajes y gráficos estadísticos.
- **Por el Tipo de Estudio**, el presente proyecto fue Evaluativa, porque se evaluó en forma detallada la influencia y relación que existe entre la Modernización de la Gestión Pública y el Desempeño Laboral de los trabajadores y pacientes del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

3.5. Diseño y Esquema de Investigación

3.5.1. Diseño de Investigación

Para Sierra, B. (2001)

“El fin del diseño, como es de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir, la correspondencia más ajustada de los resultados del estudio con la realidad” P. 125.

Hernández, S. (2001)

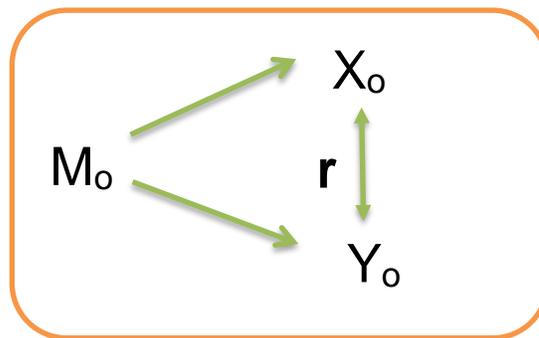
“Clasifica los diseños de investigación en experimentales y no experimentales. Para los experimentales considera:

- Experimento puro
- Pre experimento
- Cuasi experimento
- Para los No experimentales determina:
 - Transaccional
 - Longitudinal” P. 105.

Si tomamos como referencia la clasificación el diseño de la presente investigación es no experimental, con su variante el transaccional o transversal porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente variables. Con el diseño se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Su propósito es describir la Modernización de la Gestión Pública y el Desempeño Laboral de los trabajadores y pacientes para luego analizarlo su interrelación en un momento dado.

3.5.2. Esquema de Investigación

El esquema que se utilizó en el presente proyecto de investigación se gráfica de la siguiente manera:



X_o = Variable Independiente (Modernización de la Gestión Pública)

Y_o = Variable Dependiente (desempeño laboral)

r = Relación

M_o = Muestra

3.6. Técnicas e Instrumentos

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnicas	Instrumentos	Uso / Aplicación
Sistematización bibliográfica, hemerográficas y videoteca. Guía de observación	Fichas Bibliográficas Fichas de Resumen Guía de observación	El Investigador
Encuesta	Cuestionario	El Investigador / Trabajadores

3.6.1. **Definición Operativa de los Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron en el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

- a. *Las Fichas*: se utilizó las fichas de investigación como las textuales, resumen y fichas de registro o localización tanto bibliográfica como hemerográficas, para recoger los datos obtenidos en las fuentes secundarias, que se emplearán para elaborar el marco teórico.
- b. *Cuestionario*: este instrumento se construyó teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores en estudio y se aplicó a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

3.7. Validación y Confiabilidad del Instrumento.

Los instrumentos que se utilizó en el desarrollo de la presente investigación fueron validados por 3 juicios de expertos (Dr. Abimael Adam Francisco Paredes, Humberto Montenegro Mugeza y Rodolfo Valdivieso Echevarría) obteniendo la aprobación favorable; también para saber el grado de fiabilidad de los instrumentos de investigación se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 10 encuestados:

- La confiabilidad del Cuestionario dirigido a los trabajadores fue de 0,794.

Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario dirigido a los trabajadores

Alfa de Cronbach	N de elementos
,794	9

Comparando con los criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach podemos interpretar que los instrumentos de recolección de datos tienen una calificación de moderada porque se encuentra en el rango de 0.70 a 0.7999999.

- La confiabilidad del Cuestionario dirigido a la población contribuyente fue de 0,752.

*Estadísticas de fiabilidad de Cuestionario dirigido a la población
contribuyente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	9
Elaboración propia	

Comparando con los criterios de interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach podemos interpretar que los instrumentos de recolección de datos tienen una calificación de moderada porque se encuentra en el rango de 0.70 a 0.7999999.

Criterios de interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach

Valores del alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
< 0.50	Se califica como no confiable

3.8. Procedimiento

3.8.1. Técnicas de Procesamiento de Datos: una vez obtenido los datos, se pasó a realizar el procesamiento de datos con el objetivo de conocer la estrategia más importante de la modernización de la gestión pública y el desempeño de los trabajadores, para lo cual se utilizó métodos y técnicas de Estadística Descriptiva, especialmente

cuadros estadísticos utilizando las frecuencias absolutas (f_i) y los porcentuales (%).

3.8.2. Técnicas de Presentación de Datos: Los datos procesados fue presentados a través de gráficos como:

- Gráficos de barras compuesto.
- Gráfico de bastones

3.9. Tabulación

Tras la recogida de datos, el siguiente paso en el trabajo de investigación ha consistido en una representación de datos de manera directa, concisa y visualmente atractiva. Esto se hizo en la hoja de cálculo Excel y el programa SPSS de las respuestas de cada pregunta; se agrupa por indicadores luego por dimensiones y variables. La tabulación se realizó usando la hoja de cálculo Excel y el programa SPSS, la función contar para cada una de las variables que consistió en elaborar tablas de frecuencias, fáciles de leer y que de manera general ofrezcan una acertada visión de las características más importantes de la distribución estadística estudiada de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis Descriptivo

Análisis Descriptivo del Objetivo Específico 1

Según la SGP - Secretaria de Gestión Pública y la Ley N° 27658 considera que los objetivos de la modernización de la gestión pública es orientar, articular e impulsar a todas las entidades con la finalidad fundamental de obtención de mayores niveles de eficiencia en el aparato estatal, de manera que se logre mejor atención a la ciudadanía. Esta cita corrobora con el objetivo específico a, en el sentido de que los objetivos de la modernización de la gestión pública fueron descritos para la mejora de la gestión pública, con eficiencia y transparencia.

De acuerdo con la disponibilidad y facilidades técnicas que fueron proporcionadas en dicha institución y por muestreo no probabilístico por conveniencia se determinó que la muestra total fuera de treinta (30) personas, donde se considera a diez (10) nombrados, diez (10) contratados y 10 de usuarios.

La presentación y análisis de los datos obtenidos se realizó en base a los resultados obtenidos de la muestra de los treinta (30) personas, los resultados fueron distribuidos con sus respectivos gráficos y el análisis correspondiente.

4.1.1. Personal Nombrado

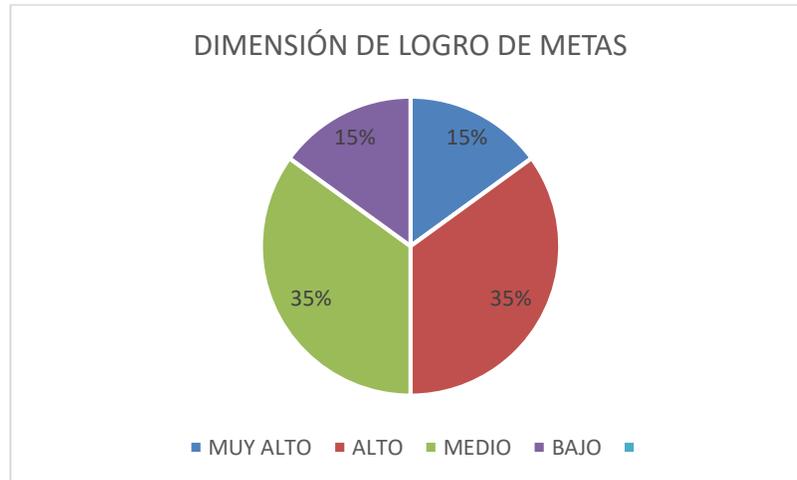


Figura 01 Figura general de la dimensión de logro de metas: variable independiente

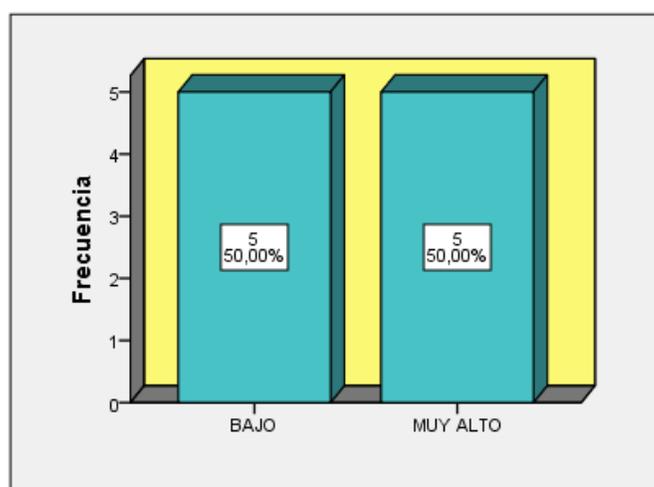
Análisis:

En la Figura 1 se observa que el 35% de los trabajadores nombrados manifiestan que los indicadores de logro de metas están entre alto y medio, el 15% de los trabajadores consideran que los indicadores de logro de meta esta entre bajo y muy alto.

Tabla 01. Grado de cumplimiento con los objetivos de la institución

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	50,0
Muy alto	5	50,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018.

**Figura 02.** grado de cumplimiento con los objetivos de la institución

Análisis

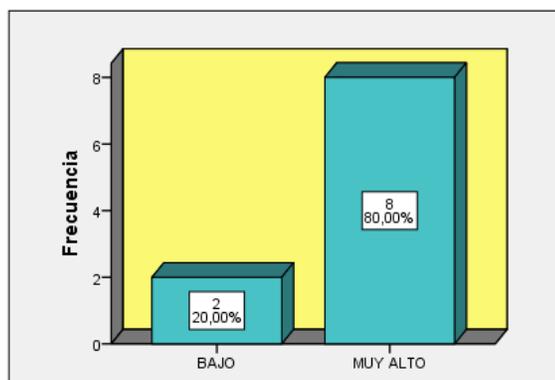
En la Tabla 1 se observa 5 trabajadores nombrados que representan el 50% consideran de manera bajo el cumplimiento de los objetivos de la institución, y 5 de ellos que representan el 50% consideran muy alto el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Por lo tanto, se deduce que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco los trabajadores nombrados consideran que el grado de cumplimiento de los objetivos es muy alto y bajo a la misma vez, según la guía de observación realizado se observa que los trabajadores nombrados no están cumplimiento con los objetivos de la institución, solo algunos funcionarios nombrados encargados de las áreas cumplen con los objetivos y de esa manera poder llegar a la meta programada.

Tabla 02. Grado de los resultados esperados por la institución.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	20,0
Muy Alto	8	80,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

**Figura 03.** Grado de los resultados esperados por la institución**Análisis:**

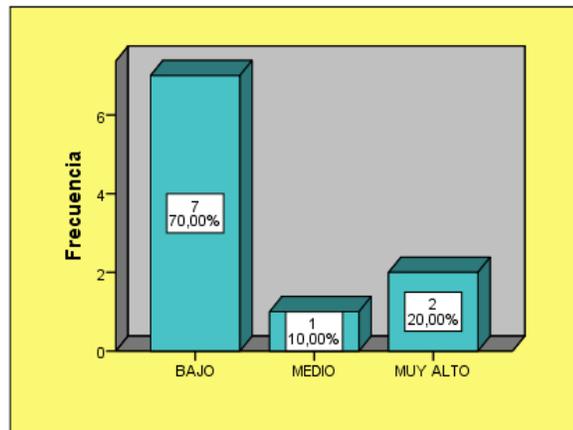
En la Tabla 2 se observa 2 trabajadores nombrados que representan el 20% consideran que el grado de los resultados esperados por la institución es baja, y 8 de ellos que representan el 80% consideran que es muy alto el grado de los resultados esperados por la institución.

De esta manera se deduce que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco el 80% de los trabajadores nombrados consideran que el grado de los resultados esperados por la institución es muy alto. Según el cuestionario aplicado al Jefe de Recursos Humanos responde que el 50% de los trabajadores nombrados logran los resultados esperados y el 50% solo cumplen con la asistencia y no tiene ningún compromiso con la institución.

Tabla 03. Grado obtienes productividad para el beneficio de la institución

Grado de Cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	70,0
Medio	1	10,0
Muy alto	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

**Figura 04.** Grado obtienes productividad para el beneficio de la institución.**Análisis:**

En la Tabla 3 se observa 7 trabajadores nombrados que representan el 70% consideran el grado que obtienen productividad para el beneficio de la institución es bajo; 1 que representan el 10% consideran el grado que obtienen productividad para el beneficio de la institución es medio y 2 trabajadores nombrados que representan el 20% consideran el grado que obtienen productividad para el beneficio de la institución es muy alto.

Por lo que se evidencia que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco el 70% de los trabajadores nombrados consideran que el grado que obtiene productividad para el beneficio de la institución es bajo. Según la guía de observación realizada se observa que el 50% de los trabajadores nombrados obtienen productividad y el 50% solo cumplen con sus funciones y no tienen compromiso con la institución.



Figura 05. Figura general de la dimensión satisfacción en el trabajo: variable independiente

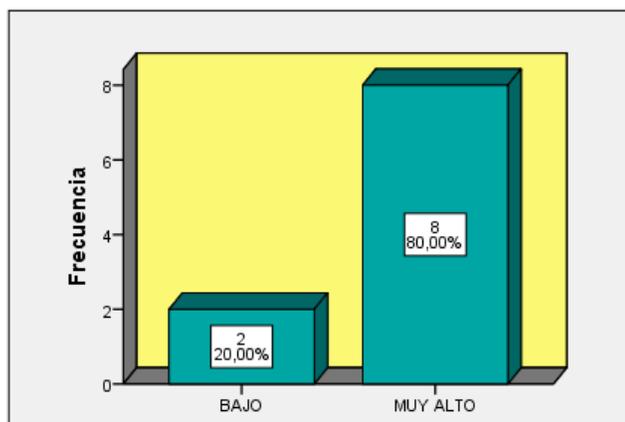
Análisis:

En la Figura 5 se observa que 50% de los trabajadores nombrados manifiestan que los indicadores de la satisfacción en el trabajo son altos, el 25% de ellos consideran que los indicadores de la satisfacción en el trabajo son medio, el 20% de los trabajadores manifiestan que los indicadores de la satisfacción en el trabajo son muy alto y el 5% de ellos consideran que los indicadores de la satisfacción en el trabajo es bajo.

Tabla 04. Grado de actitud que manejas para la atención al público.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	20,0
Muy Alto	8	80,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

**Figura 06.** Grado de actitud que manejas para la atención al público.**Análisis:**

En la Tabla 4 se observa 2 trabajadores nombrados que representan el 20% consideran que el grado de actitud que manejan para la atención al público es bajo; y 8 de ellos que representa el 80% consideran que el grado de actitud que maneja para la atención al público es muy alto.

Por lo tanto, se deduce que, en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, el 80% de los trabajadores nombrados manifiestan que el grado de actitud que manejan para la atención al público es muy alto. Según la guía de observación realizada se observa que los trabajadores no manejan una buena actitud para la atención al público, el jefe de Recursos Humanos manifiesta que se debe al estrés de sus labores.

Tabla 05. Grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	10,0
Medio	1	10,0
Alto	3	30,0
Muy Alto	5	50,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

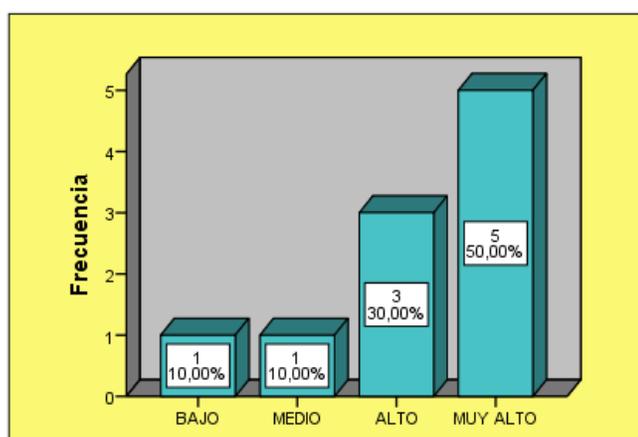


Figura 07. Grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales.

Análisis:

En la Tabla 5 se observa 1 trabajador nombrado que representa el 10% considera que el grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales es bajo; 1 que representa el 10% manifiesta que el grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores es un término medio; 3 trabajadores que representa el 30 % manifiesta que el grado de motivación que la institución ofrece a sus

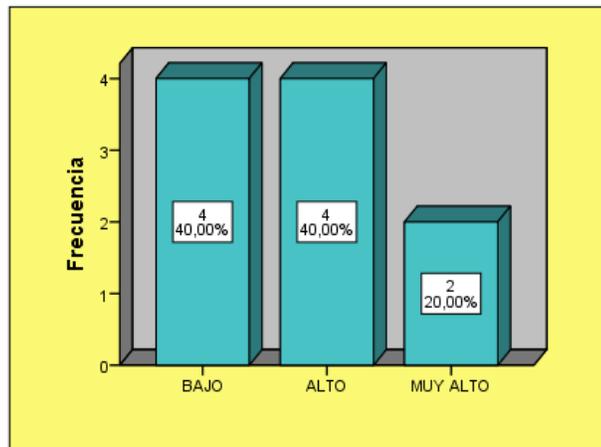
trabajadores es alto y 5 de ellos que representa el 50% considera que el grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales es muy alto.

Se determina que, en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, que el 50% de los trabajadores nombrados manifiestan que la institución motiva a sus trabajadores administrativos y asistenciales. Según la encuesta realizada al Jefe de Recursos Humanos hace mención que no tiene mucho presupuesto para realizar algunas motivaciones para sus trabajadores algunas veces se les motiva a través de capacitaciones y reconocimientos.

Tabla 06. Grado de aceptación con la remuneración que ofrece la institución.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	40,0
Alto	4	40,0
Muy Alto	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018.

**Figura 8.** Grado de aceptación con la remuneración que ofrece la institución.**Análisis:**

En la Tabla 6 se observa 4 trabajadores nombrados que representan el 40% considera que el grado de aceptación con la remuneración que ofrece la institución es bajo, 4 de ellos que representan el 40% manifiesta que el grado de aceptación con la remuneración que ofrece la institución es alto y 2 trabajadores que representan el 20% considera que el grado de aceptación con la remuneración que ofrece la institución es muy alto.

Se determina que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco el 50% de los trabajadores mencionan que están satisfechos con la remuneración y el 50% de los trabajadores se siente insatisfecho.

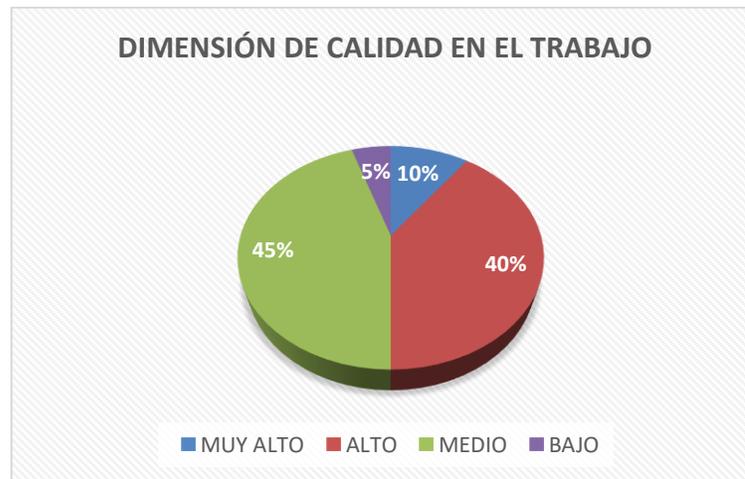


Figura 09. Figura general de la dimensión calidad en el trabajo: variable independiente

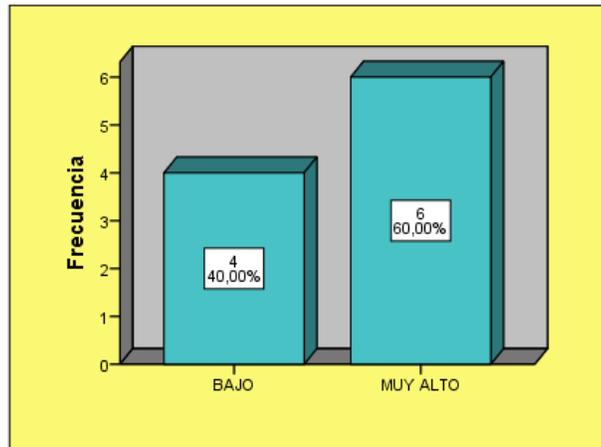
Análisis:

En figura 9 se observa que el 45% de los trabajadores nombrados manifiestan que los indicadores de calidad en el trabajo son medio, 40% de ellos consideran que los indicadores de calidad en el trabajo son altos, el 10% de los trabajadores manifiestan que los indicadores de calidad en el trabajo son muy altos y el 5% de ellos consideran que los indicadores de calidad en el trabajo son bajos.

Tabla 07. Grado con que logras un buen rendimiento y productividad.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	40,0
Muy Alto	6	60,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018.

**Figura 10.** Grado con que logras un buen rendimiento y productividad.**Análisis:**

En la tabla 7 se observa 4 trabajadores nombrados que representan el 40% consideran que el grado con que logran un buen rendimiento y productividad es bajo y 6 trabajadores que representan el 60% manifiesta que el grado con que logran un buen rendimiento y productividad es muy alto. Se llega a la conclusión que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano el 60% de los trabajadores nombrados obtienen un buen rendimiento y productividad para la institución, según la guía de observación realizada se observa que la mayoría de los trabajadores no tienen un buen rendimiento y una buena productividad a falta de capacitaciones del personal.

Tabla 08. Grado de información (comunicación) que manejan entre colegas de trabajo.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	30,0
Alto	3	30,0
Muy alto	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

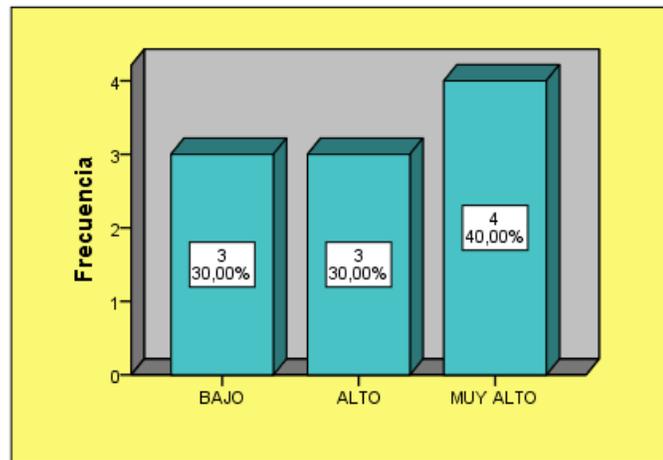


Figura 11. Grado de información (comunicación) que manejan entre colegas de trabajo.

Análisis:

En la Tabla 8 se observa 3 trabajadores nombrados que representan el 30% consideran que el grado de información que maneja entre colegas de trabajo es bajo; 3 de ellos que representan el 30% manifiesta que el grado de información que maneja entre colegas de trabajo es alto y 4 trabajadores que hacen un 40% consideran que el grado de información que maneja entre colegas de trabajo es muy alto. En el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco el 50% de los trabajadores manejan un buen grado de información entre colegas de trabajo y el 50% de los trabajadores no manejan una buena relación entre colegas de trabajo.

Tabla 09. Grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	40,0
Alto	5	50,0
Muy Alto	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

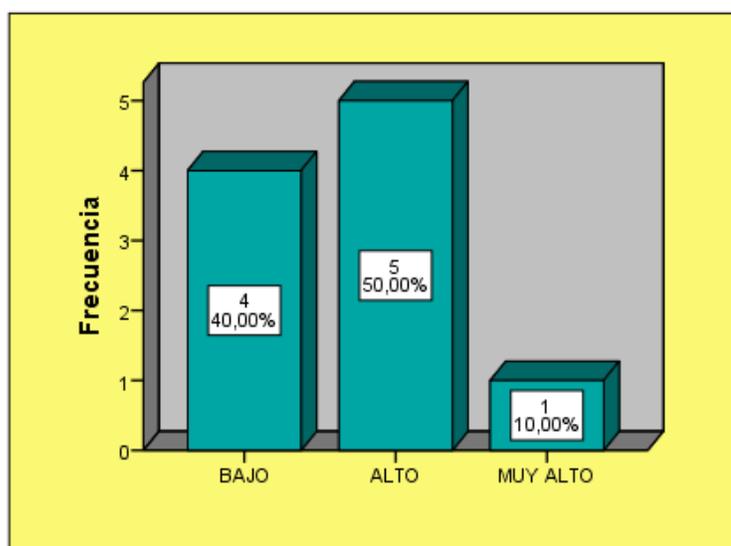


Figura 12. Grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña.

Análisis:

En la Tabla 9 se observa 4 trabajadores nombrados que representan el 40% consideran que el grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeñan es bajo, 5 de ellos que representan el 50% manifiestan que el grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña es alto y 1 trabajador que representa el 10%

considera que el grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña es muy alto.

Por lo que se demuestra que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco el 50% de los trabajadores nombrados manifiesta que existe una mala experiencia en el área que se desempeña dado que muchos de los trabajadores nombrados desconocen del sistema que la institución maneja, esto conlleva a que no se desempeña eficientemente en sus áreas y no cumplen con las metas programadas.

4.1.2. Personal Contratado

Tabla 10. Grado de cumplimiento con los objetivos de la institución.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	10,0
Bajo	4	40,0
Alto	1	10,0
Muy alto	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

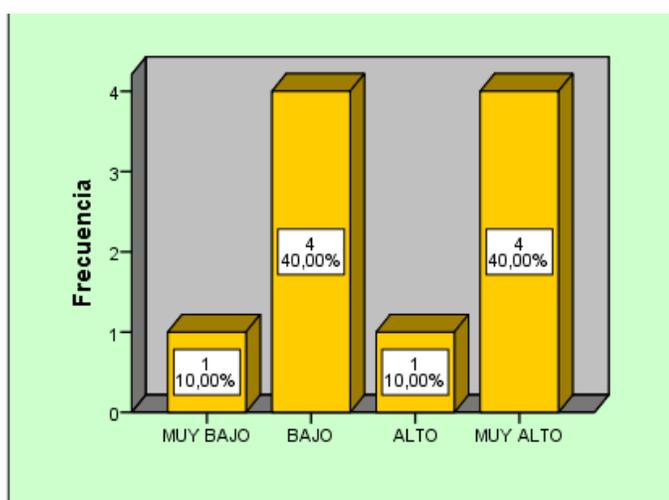


Figura 13. Grado de cumplimiento con los objetivos de la institución.

Análisis:

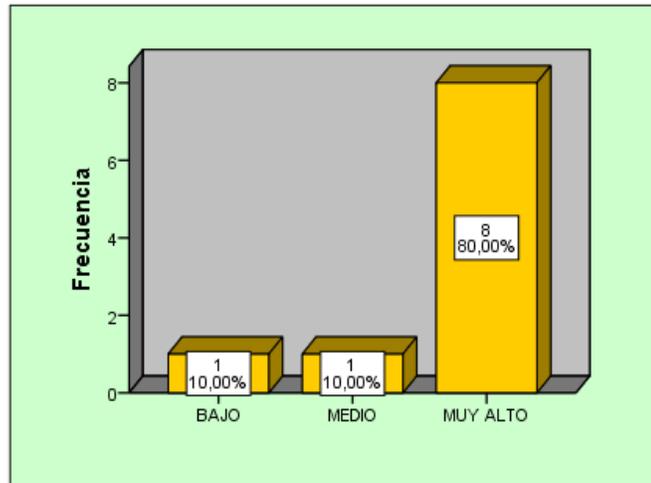
En la Tabla 10 se observa 1 trabajador contratado que representan el 10% manifiestan que el grado de cumplimiento con los objetivos de la institución es muy bajo, 4 de ellos que representan el 40% manifiesta que el grado de cumplimiento con los objetivos de la institución es bajo, 1 trabajador que representa el 10% considera que el grado de cumplimiento con los objetivos de la institución es alto y 4 de ellos que representan el 40% manifiesta que el

grado de cumplimiento con los objetivos de la institución es muy alto. Se llega a la conclusión que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco la mayoría de los trabajadores contratados consideran que el grado de cumplimiento con los objetivos de la institución es regular. Según la guía de observación realizada se observa que el personal contratado no todos cumple con los objetivos de la institución, algunos solo asisten por cumplir sus horarios.

Tabla 11. Grado de los resultados esperados por la institución.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	10,0
Medio	1	10,0
Muy Alto	8	80,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

**Figura 14.** Grado de los resultados esperados por la institución.**Análisis:**

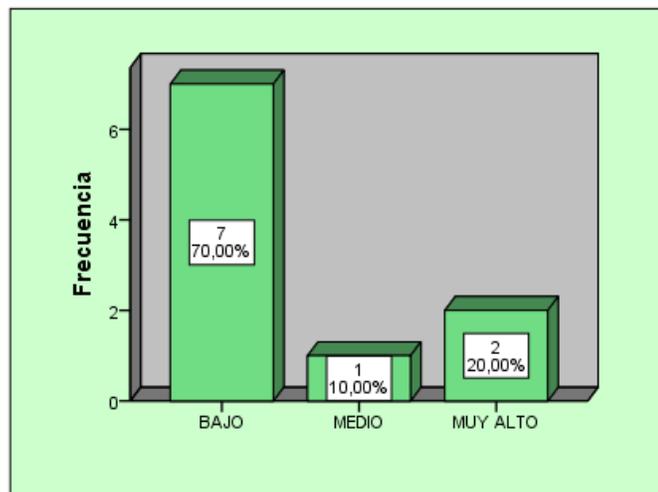
En la Tabla 19 y Figura 14 se observa 1 trabajador contratado que representa el 10% considera que el grado de los resultado esperados por la institución es bajo, 1 trabajador que representa el 10% considera que el grado de los resultado esperados por la institución es medio y 8 de ellos que representan el 80% manifiestan que el grado de los resultado esperados por la institución es muy alto.

En el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano el 80% de los trabajadores contratados manifiestan que logran los resultados esperados por la institución, ya que los trabajadores hacen todo el esfuerzo para cumplir con las metas.

Tabla 12. Grado obtienes productividad para el beneficio de la institución.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	70,0
Medio	1	10,0
Muy alto	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

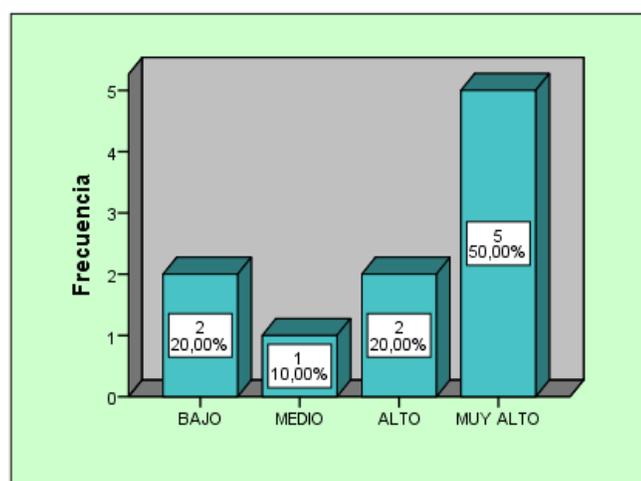
**Figura 15.** Grado obtienes productividad para el beneficio de la institución.**Análisis:**

En la Tabla 12 se observa 7 trabajadores contratados que representan el 70% consideran que el grado que obtienen productividad para el beneficio de la institución es bajo, 1 de ellos que representa el 10% manifiesta que el grado que obtienen productividad para el beneficio de la institución es medio y 2 de ellos que representan el 20% manifiestan que el grado que obtienen productividad para el beneficio de la institución es muy alto.

Tabla 13. Grado de actitud que manejas para la atención al público.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	20,0
Medio	1	10,0
Alto	2	20,0
Muy Alto	5	50,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018.

**Figura 16.** Grado de actitud que manejas para la atención al público.**Análisis:**

En la Tabla 13 se observa 2 trabajadores contratados que representan el 20% consideran que el grado de actitud que maneja para la atención al público es bajo, 1 trabajador que representa el 10% manifiesta que el grado de actitud que maneja para la atención al público es medio, 2 de ellos que representan el 20% considera que el grado de actitud que maneja para la atención al público es alto y 5 de ellos que representan el 50% manifiesta que el grado actitud que maneja para la atención al público es muy alto.

Tabla 14. Grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	20,0
Bajo	1	10,0
Medio	1	10,0
Muy Alto	6	60,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

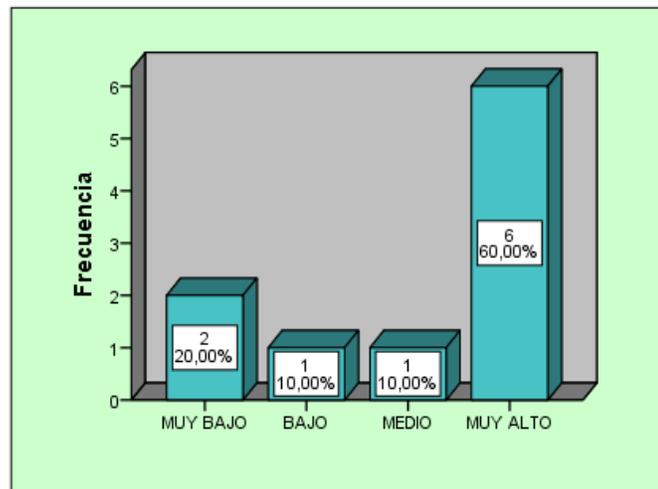


Figura 17. Grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales.

Análisis:

En la Tabla 14 se observa 2 trabajadores contratados que representan el 20% consideran que el grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales es muy bajo, 1 de ellos que representa el 10% manifiesta que el grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores es bajo, 1 trabajador que representa el 10% considera que el grado de motivación que la institución ofrece a sus

trabajadores es medio, 6 de ellos que representan el 60% consideran que el grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales es muy alto,

Por lo tanto, en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco el 60% de los trabajadores contratados manifiestan que la institución motiva a sus trabajadores administrativos de manera regular, según la cuenta realizado al Jefe de Recursos Humanos hace mención que por falta de presupuesto no se realiza motivaciones (capacitación, reconocimiento e incentivos).

Tabla 15. Grado de aceptación con la remuneración que ofrece la institución.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	30,0
Medio	1	10,0
Alto	2	20,0
Muy alto	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

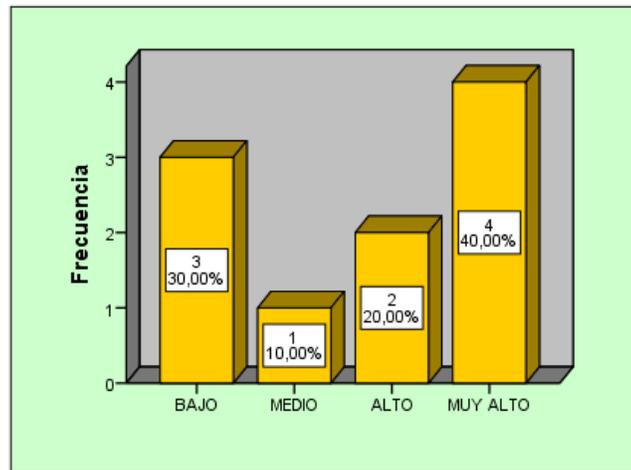


Figura 18. Grado de aceptación con la remuneración que ofrece la institución.

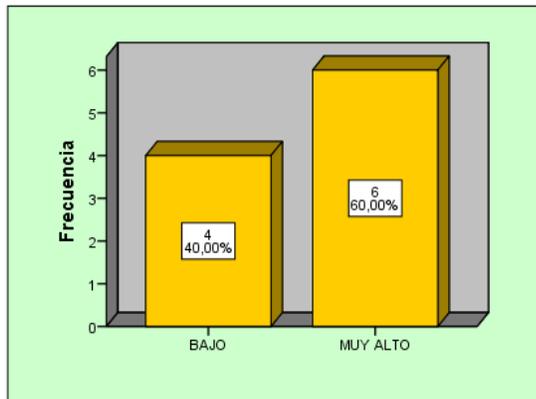
Análisis:

En la Tabla 15 se observa 3 trabajadores contratados que representan el 30% manifiestan que el grado de aceptación con la remuneración que la institución ofrece es bajo, 1 de ellos que representa el 10% considera que el grado de aceptación con la remuneración que la institución ofrece es medio, y 2 de trabajadores que representan el 20% manifiesta que el grado de aceptación con la remuneración que la institución ofrece es alto y 4 de ellos que representan el 40% consideran que el grado de aceptación con la remuneración que la institución ofrece es muy alto.

Tabla 16. Grado con que logras un buen rendimiento y productividad.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	40,0
Muy Alto	6	60,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

**Figura 19.** Grado con que logras un buen rendimiento y productividad.**Análisis:**

En la Tabla 16 se observa 4 trabajadores contratados que representan el 40% considera que el grado con que logra un buen rendimiento y productividad es bajo y 6 de ellos que representan el 60% manifiesta que el grado con que logra un buen rendimiento y productividad es muy alto. En el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco el 60% de los trabajadores contratados manifiestan que logran el rendimiento y productividad de manera regular, por la falta de la implementación de equipos y sistemas necesarios que requiere la institución para el buen desempeño de los trabajadores y de esa manera lograr el rendimiento adecuado. Según la encuesta realizado al Jefe de Recursos Humanos hace mención que no tienen un buen rendimiento a falta de concentración y dedicación a sus trabajos.

Tabla 17. Grado de información (comunicación) que manejan entre colegas de trabajo.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	20,0
Bajo	3	30,0
Medio	1	10,0
Alto	1	10,0
Muy Alto	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018

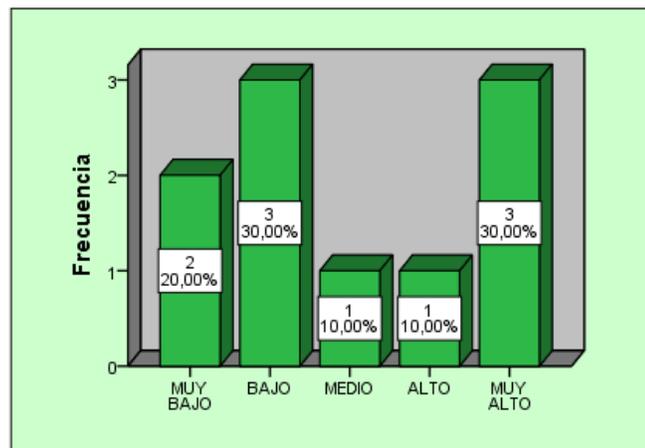


Figura 20. Grado de información (comunicación) que manejan entre colegas de trabajo.

Análisis:

En la Tabla 17 se observa 2 trabajadores contratados que representan el 20% manifiesta que el grado de información que maneja entre colegas de trabajo es muy bajo, 3 de ellos que representan el 30% consideran que el grado de información que maneja entre colegas de trabajo es bajo, 1 de ellos que representa el 10% manifiesta que el grado de información que maneja entre colegas de trabajo es medio, 1 de ellos que representa el 10%

considera que el grado de información que maneja entre colegas de trabajo es alto y 3 trabajadores que representan el 30% manifiesta que el grado de información que maneja entre colegas de trabajo es muy alto.

Se llega a la conclusión que, en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, que la mayoría de los trabajadores contratados manifiestan que la institución maneja una información regular entre colegas de trabajo, muchas veces se genera a falta de compañerismo y el ambiente laboral. Según la guía de observación realizada se observa que no hay una buena información entre colegas de trabajo, cada uno trabaja de manera independiente y se observa que existe mucho egoísmo entre colegas de trabajo.

Tabla 18. Grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	40,0
Alto	5	50,0
Muy Alto	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del hospital Hermilio valdizan – 2018.

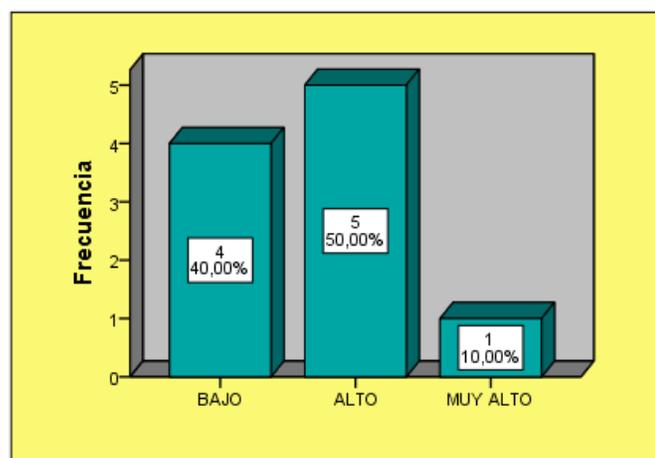


Figura 21. Grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña.

Análisis:

En la tabla 18 se observa 4 trabajadores contratados que representan el 40% consideran que el grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña es bajo, 5 de ellos que representan el 50% manifiesta que el grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña es alto y 1 trabajador que representa el 10% considera

que el grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña es muy alto.

Por lo tanto, se determina que, en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, el 50% de los trabajadores contratados manifiestan que los trabajadores tienen una experiencia regular en el área que se desempeña, muchas veces son rotados en áreas que desconocen y le toma tiempo adaptarse a sus nuevas funciones, dado ello muchas veces no cumplen con las metas programadas por la institución. Según la guía de observación realizada se observa que los trabajadores contratados se sienten insatisfechos en el área que se desempeña, porque fueron rotados sin la consulta de su persona.

4.1.3. Población contribuyente

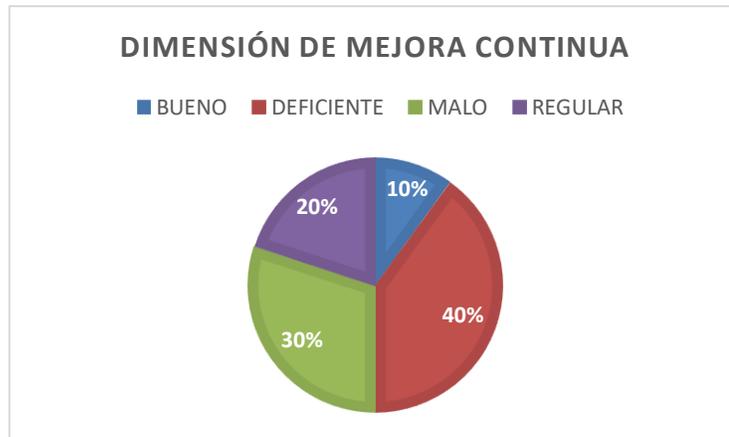


Figura 22. Figura general de la dimensión mejora continua: variable dependiente

Análisis:

En Figura 22 se observa que el 40% de población contribuyente manifiesta que los indicadores de mejora continua son deficientes, el 30% de ellos considera que los indicadores de mejora continua es malo, el 20% de población contribuyente manifiesta que los indicadores de mejora continua es regular y el 10% de ellos consideran que los indicadores de mejora continua son bueno.

Tabla 19. El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, ofrece un servicio de calidad.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	40,0
Deficiente	1	10,0
Malo	1	10,0
Regular	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018

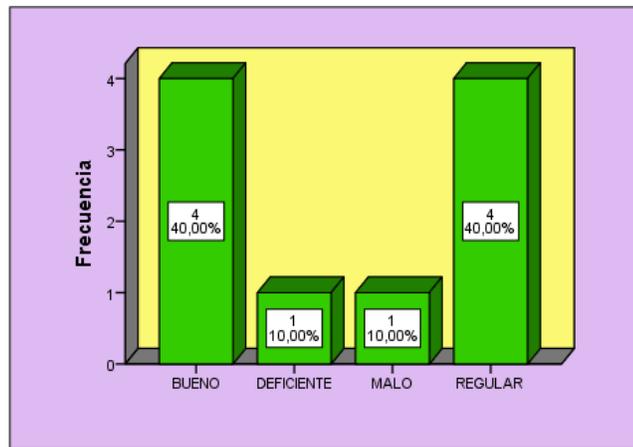


Figura 22. El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, ofrece un servicio de calidad.

Análisis:

En la tabla 19 se muestran 4 población contribuyente que representan el 40% considera que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco ofrece un buen servicio de calidad; 1 que representa el 10% considera que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano ofrece un servicio deficiente; 1 de ello que represente el 10% considera que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano ofrece un mal servicio y 4 que representan el 40% considera que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano ofrece un servicio regular.

Tabla 20. Los Trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, optimizan el tiempo con los trámites de los documentos.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	10,0
Bueno	3	30,0
Deficiente	1	10,0
Malo	1	10,0
Regular	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018

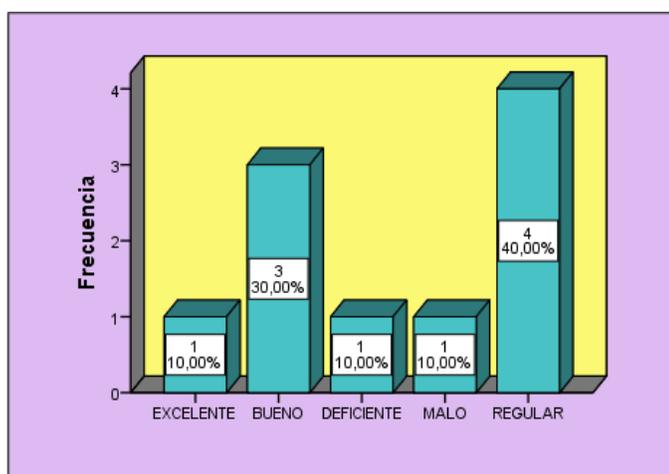


Figura 23. Los Trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, optimizan el tiempo con los trámites de los documentos.

Análisis:

En la Tabla 20 se observa 1 población contribuyente que representan el 10% considera que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano optimizan el tiempo con los tramites de los documentos de manera excelente, 3 de ellos que representan el 30% consideran que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano optimizan el tiempo de manera bueno con los tramites de los documentos, 1 que

representa el 10% considera que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano optimizan el tiempo de manera deficiente con los tramites de los documentos, 1 de ello que representa el 10% considera que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano optimizan el tiempo con los tramites de los documentos de manera malo y 3 población contribuyente que representan el 30% considera que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano optimizan el tiempo de manera regular con los tramites de los documentos.

Por lo tanto, en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano la mayoría de los trabajadores consideran que optimizan el tiempo de manera regular con los trámites de los documentos, según el cuestionario realizado a una población contribuyente menciona que los trámites de los documentos son muy burocráticos y no optimizan con los trámites de los documentos.

Tabla 21. Los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano minimizan costo con el precio de las atenciones a los pacientes.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	1	10,0
Deficiente	2	20,0
Malo	1	10,0
Regular	6	60,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018

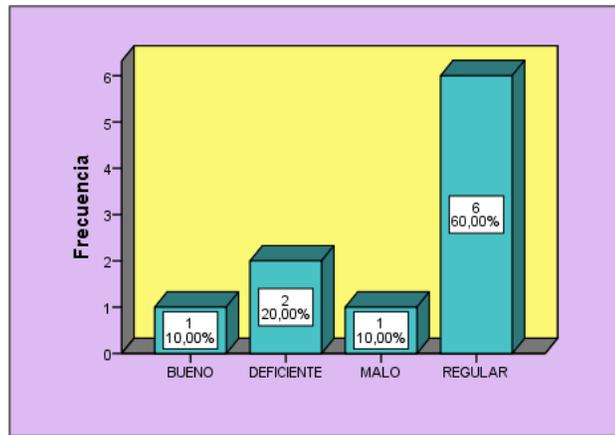


Figura 24. Los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano minimizan costo con el precio de las atenciones a los pacientes.

Análisis:

En la tabla 21 se observa 1 población contribuyente que representa el 10% menciona que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco minimizan el costo de manera bueno con el precio de las atenciones a los pacientes, 2 de ellos que representan el 20% consideran que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano minimizan el costo con el precio de las atenciones a los pacientes de manera

deficiente, 1 de ellos que representa el 10% considera que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano minimizan el costo de manera malo con el precio de las atenciones a los pacientes y 6 población contribuyente que representa el 60% considera que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano minimizan el costo con el precio de las atenciones a los pacientes de manera regular.

Se determina que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco la mayoría de población contribuyente consideran que el costo con el precio de las atenciones a los pacientes se de manera regular. Según la guía de observación realizada se observa que el costo de las atenciones es muy elevado porque hay pacientes que no cuentan con recursos económicos para los pagos.

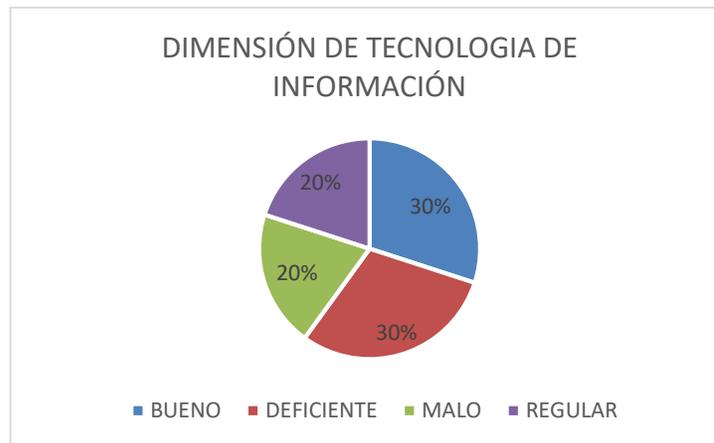


Figura 25. Figura general de la dimensión tecnología de información: variable dependiente

Análisis:

En la Figura 25 se observa que el 30% de población contribuyente manifiesta que los indicadores de la tecnología de información están entre deficiente y bueno, y el 20% de la población contribuyente considera que los indicadores de la tecnología de información están entre malo y regular.

Tabla 22. Los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen conocimiento suficiente para diagnosticar a los pacientes.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	50,0
Deficiente	1	10,0
Regular	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018

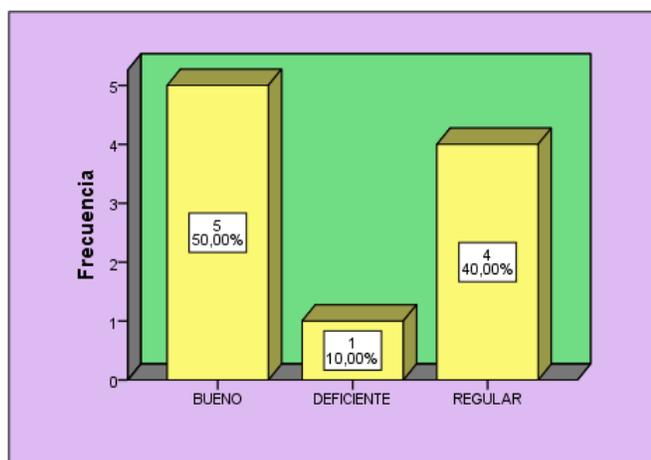


Figura 26. Los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen conocimiento suficiente para diagnosticar a los pacientes.

Análisis:

En la Tabla 22 se observa 5 población contribuyente que representa el 50% considera que los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco tienen un buen conocimiento suficiente para diagnosticar a los pacientes, 1 que representa el 10% considera que los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco tienen deficiente conocimiento para diagnosticar a los pacientes y 4 de ellos que representan el 40% considera que los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco tienen regular conocimiento para diagnosticar a los pacientes.

Tabla 23. Los Sistemas que maneja el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano son buena.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	40,0
Deficiente	1	10,0
Malo	2	20,0
Regular	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018

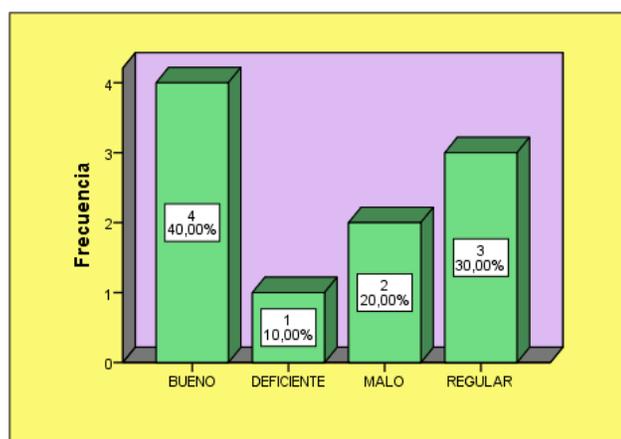


Figura 27. Los sistemas que maneja el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano son buenos.

Análisis:

En la Tabla 23 se observa 4 población contribuyente que representa el 40% considera que los sistemas que maneja el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano son buenos, 1 que representa el 10% considera que los sistemas que maneja el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano son deficientes, 2 de ellos que representan el 20% considera que los sistemas que maneja el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano son malos y 3 población contribuyente que representa el 30% considera que los sistemas que maneja el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano que es regular.

Tabla 24. Los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen una buena comunicación con los pacientes.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	20,0
Bueno	2	20,0
Deficiente	3	30,0
Regular	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018

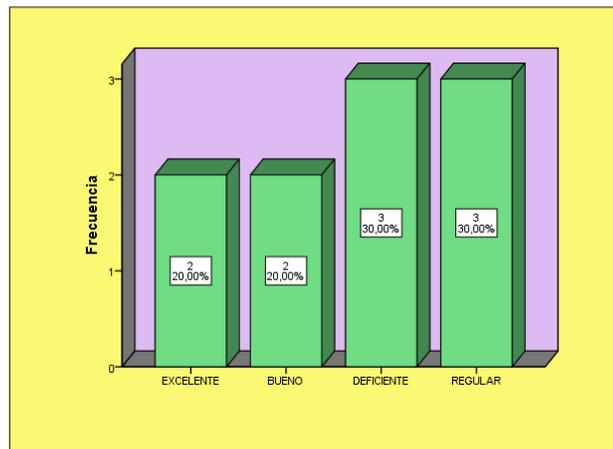


Figura 28. Los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen una buena comunicación con los pacientes.

Análisis:

En la Tabla 24 se observa 2 población contribuyente que representan el 20% considera que los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco tienen una excelente comunicación con los pacientes, 2 de ellos que representan el 20% consideran que los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen una buena comunicación con los pacientes, 3 que representan el 30% considera que los médicos del Hospital

Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen deficiente comunicación con los pacientes y 3 de población contribuyentes que representa el 30% considera que los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen regular comunicación con los pacientes.

De esta manera se deduce que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco la mayoría de la población contribuyente manifiesta que los médicos tienen deficiente y regular comunicación con los pacientes. Según la guía de observación realizada se observa que los médicos no tienen una buena comunicación con sus pacientes y no les brinda el tiempo necesario para las consultas.

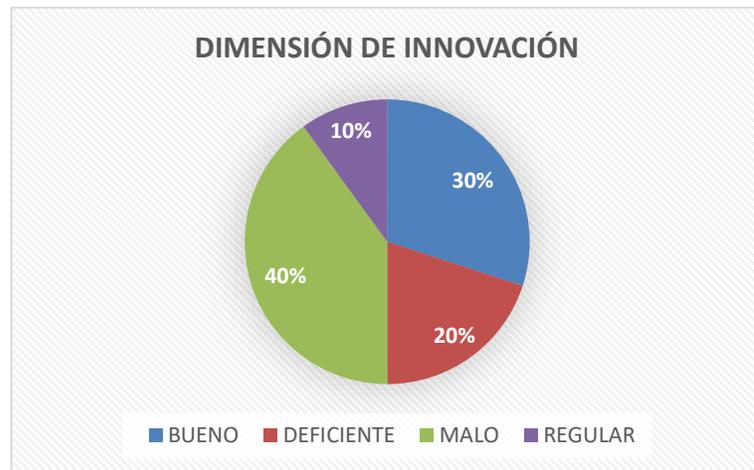


Figura 29. Figura general de la dimensión innovación: variable dependiente

Análisis:

En la Figura 29 se observa que el 40% de población contribuyente manifiesta que los indicadores de la innovación es malo, el 30% ellos consideran que los indicadores de la innovación es bueno, el 20% de población contribuyente manifiesta que los indicadores de la innovación es deficiente y el 10% de la población contribuyente considera que los indicadores de la innovación es regular.

Tabla 25. El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, tiene una buena competitividad a diferencia de otras Clínicas de Huánuco.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	30,0
Deficiente	1	10,0
Malo	2	20,0
Regular	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018

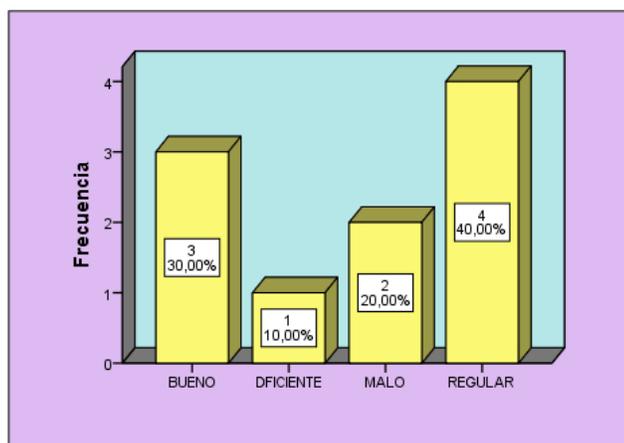


Figura 30. El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, tiene una buena competitividad a diferencia de otras Clínicas de Huánuco.

Análisis:

En la Tabla 25 se observa 3 población contribuyente que representan el 30% considera que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco tiene una buena competitividad a diferencia de otras clínicas de Huánuco, 1 que representa el 10% considera que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tiene deficiente competitividad a diferencia de otras clínicas de Huánuco, 2 de ellos que representa el 20% considera que el Hospital

Regional Hermilio Valdizán Medrano tiene una mala competitividad a diferencia de otras clínicas de Huánuco y 4 de ellos que representa el 40% considera que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tiene regular competitividad a diferencia de otras clínicas de Huánuco.

Se evidencia que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco la mayoría de la población contribuyente muestra que tiene una competitividad regular a diferencia de otras clínicas de Huánuco. Según la guía de observación realizada se observa que el hospital no tiene competitividad por falta de la implementación de equipos sofisticados para el buen servicio de los pacientes.

Tabla 26. Los médicos y trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, son eficientes.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	30,0
Deficiente	2	20,0
Regular	5	50,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018.

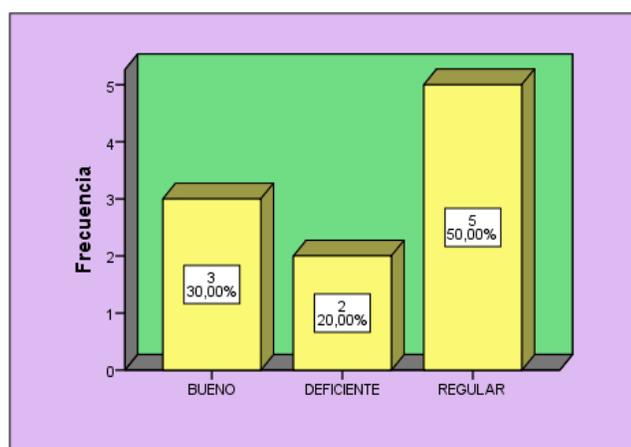


Figura 31. Los médicos y trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, son eficientes.

Análisis:

En la Tabla 26 se observa 3 población contribuyente que representan el 30% considera que los médicos y trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán que son eficientes, 2 de ellos que representa el 20% considera que los médicos y trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán que son deficientes y 5 de ellos que representan el 50% mencionan que los médicos y trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán que son regular eficientes.

Tabla 27. Son necesarios las modificaciones en la atención en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	60,0
Bueno	1	10,0
Deficiente	1	10,0
Regular	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los pacientes del hospital Hermilio valdizan – 2018

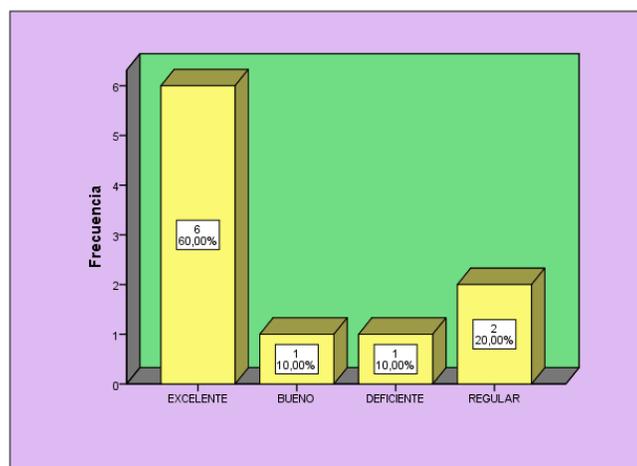


Figura 32. Son necesarios las modificaciones en la atención en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

Análisis:

En la Tabla 27 se observa 6 población contribuyente que representan el 60% considera excelente que exista algunas modificaciones en cuanto a la atención en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, 1 de ellos que representa el 10% manifiesta que es bueno algunas modificaciones en cuanto a la atención en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, 1

que representa el 10% demuestra deficiente que exista algunas modificaciones en cuanto a la atención en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano y 2 de ellos que representa el 20% considera regular a algunas modificaciones en cuanto a la atención en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

Concluimos que en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco la mayor parte de población contribuyente está de acuerdo con las modificaciones en cuanto a la atención.

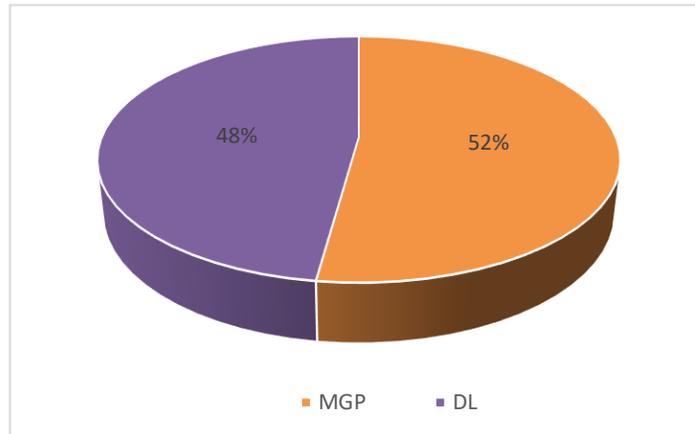


Figura 33. Figura general de las variables modernización de la gestión pública (VD) y desempeño laboral (VI)

Análisis:

En la Figura 33 se observa, 48% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, manifiesta que existe una relación entre desempeño laboral y 52% de los trabajadores consideran que existe una relación la modernización de la gestión pública con el desempeño laboral. Según la guía de observación realizada se observó que los funcionarios de institución manifiesta que la modernización de la gestión pública es muy importante para que una institución ofrezca mejor servicio a la población.

4.2. Análisis Inferencial y Contrastación de Hipótesis

Para contrastar la hipótesis general se utilizó el software SPSS v23, seleccionando el coeficiente de correlación de Spearman porque los datos de las variables a correlacionar no cumplen con la prueba de la normalidad. Por lo que se utilizó la siguiente tabla para la interpretación de los resultados

Comparación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Contrastación de la hipótesis general:

H₀: La modernización de la gestión pública no se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.

H_a: La modernización de la gestión pública se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.

Muestra = 20 Trabajadores

= 10 Población contribuyente.

Total, Muestra = 30 personas.

Alfa = 0.05

Confiabilidad = 95%

Correlaciones

		Modernización de la Gestión Pública de los Trabajadores		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública de los Trabajadores	Coeficiente de correlación	1,000	,038
		Sig. (bilateral)	.	,917
		N	20	10
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,038	1,000
		Sig. (bilateral)	,917	.
		N	10	10

La tabla nos muestra que el valor de $p=0.917$ el cual es mayor que alfa que tiene un valor de 0,05 ($p=0.917 > \alpha=0.05$) por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula y no se acepta la hipótesis alterna. También la tabla nos muestra que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,038 y comparando en la tabla de interpretación podemos afirmar que no hay correlación entre las dos variables “La modernización de la gestión pública no se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017”

Contrastación de hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

H1o: La mejora continua no se relaciona de manera positiva alta con el logro de las metas.

H1a: La mejora continua se relaciona de manera positiva alta con el logro de las metas.

Correlación

		Modernización de la	
		Gestión Pública	Desempeño
		Nombrados	Laboral
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1,000
	Nombrados	Sig. (bilateral)	,326
	N		,358
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	20	10
	Sig. (bilateral)	,326	1,000
	N	,358	.
		10	10

La tabla nos muestra que el valor de $p=0.358$ el cual es mayor que alfa que tiene un valor de $0,05$ ($p=0.358 > \alpha=0.05$) por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula y no se acepta la hipótesis alterna. También la tabla nos muestra que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $0,326$ y comparando en la tabla de interpretación podemos afirmar que la relación es muy baja “La mejora continua no se relaciona de manera positiva alta con el logro de las metas”.

Hipótesis específica 2:

H2o: La tecnología de la información no se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del trabajo.

H2a: La tecnología de la información se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del trabajo.

Correlación

		Modernización de la Gestión Pública		Desempeño
		Contratados		Laboral
Rho de	Modernización de	Coefficiente de correlación	1,000	-,332
Spearman	la Gestión Pública	Sig. (bilateral)	.	,348
	Contratados	N	20	10
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-,332	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,348	.
		N	10	10

La tabla nos muestra que el valor de $p=0.348$ el cual es mayor que alfa que tiene un valor de 0,05 ($p=0.348 > \alpha=0.05$) por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula y no se acepta la hipótesis alterna. También la tabla nos muestra que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de -0,332 y comparando en la tabla de interpretación podemos afirmar que la relación es muy baja negativa “La tecnología de la información no se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del trabajo”.

Hipótesis específica 3:

H3o: La innovación en la gestión pública no se relaciona de manera positiva alta con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.

H3a: La innovación en la gestión pública se relaciona de manera positiva alta con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.

Correlación

		Modernización de la Gestión Pública de los Trabajadores		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública de los Trabajadores	Coeficiente de correlación	1,000	,293
		Sig. (bilateral)	.	,412
		N	20	10
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,293	1,000
		Sig. (bilateral)	,412	.
		N	10	10

La tabla nos muestra que el valor de $p=0.412$ el cual es mayor que alfa que tiene un valor de 0,05 ($p=0.412 > \alpha=0.05$) por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula y no se acepta la hipótesis alterna. También la tabla nos muestra que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,293 y comparando en la tabla de interpretación podemos afirmar que la relación es baja positiva “La innovación en la gestión pública no se relaciona

de manera positiva alta con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco”.

4.3. Discusión de Resultados

- De las conclusiones que presenta Barbera, A. I. (2009). Menciona que el marco jurídico y el contexto social, político y económico, unidos a los avances tecnológicos, son los motores del cambio organizacional, y de la modernización donde es el desarrollo de la gestión por procesos, operacionalizada a través de los programas informáticos de gestión de expedientes y de los accesos interactivos vía Web, esto se corrobora con los resultados de la variable independiente modernización de la gestión pública y las dimensiones mejora continua (calidad, optimizar tiempo), tecnología de la información (sistemas) e innovación (competitividad, modificaciones) nos demuestra en las figuras N° 22, 23, 24, 27 y 30 donde el 40% y 60% de población contribuyente del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, mencionan que ofrece un servicio de calidad, optimizan el tiempo con los tramites, manejan un sistema regular, tiene una competitividad y se busca algunas modificaciones, de esa manera pueden lograr implementar la modernización de la gestión pública al 100% y obtener mejores resultados.
- Montejano, J. A. (2009). Realizo una investigación que aborda el análisis “Modernización de la Gestión Pública” Concluida la misma

quien llegó a la siguiente conclusión. Que la modernización de la administración pública está orientada al establecimiento de políticas, de acuerdo con indicadores de pertinencia institucional como la mejora continua e innovación, que contribuyan al desarrollo empresarial y a su vez en la transformación de la relación del gobierno y la sociedad. Esto se corrobora con los resultados de la variable independiente modernización de la gestión pública y las dimensiones mejora continua e innovación, resultado obtenido a través de la aplicación del cuestionario en el trabajo de campo; que nos demuestran en las figuras N°22, 23, 24, 30, 31 y 32 que el 40%, 50% y 60% de la población contribuyente del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, manifiestan que la mejora continua y la innovación son muy importantes para que una institución obtenga calidad, competitividad, eficiencia y sepan optimizar el tiempo y minimizar el costo en beneficio de la población.

- De la conclusión que presenta Sanz, C.J. (2017), menciona que el clima organización y el desempeño laboral se determina como las actitudes, valores, logro de metas, satisfacción en el trabajo forman como parte del clima organizacional y tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. Esto se corrobora con los resultados de la variable dependiente desempeño laboral y las dimensiones logro de metas y satisfacción en

el trabajo, nos demuestra en las figuras N° 2, 3, 4, 6,7 y 8 que el 40%, 50%, 70% y 80% de los trabajadores nombrados y contratados del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, manifiestan que los indicadores logro de metas y la satisfacción en el trabajo es muy importante para obtener un buen resultado.

4.4. Aporte de la Investigación

El Reglamento de la Modernización de la Gestión del Estado fue aprobada con el Decreto Supremo N°030-2002-PCM, mediante ley N°27658 Marco de Modernización de la Gestión del Estado, donde se declara al estado peruano en Proceso de Modernización, estableciendo principios, acciones, mecanismos y herramientas para llevar a cabo el mismo, la nueva gestión pública tendrá que estar orientada al servicio del ciudadano y la obtención de resultados.

Así mismo con Decreto Supremo N°004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que busca orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

Al respecto de acuerdo con la ley mencionado en el párrafo anterior, desde su aprobación ya pasaron más de diez (10) años, no todas las instituciones públicas están aplicando e implementando la modernización de la gestión pública.

Considero para que una institución aplique e implementado la modernización de la gestión pública en la institución es necesario considerar los siguientes ítems:

- Capacitar y sensibilizar a todo el personal con respecto a la modernización de la gestión pública.
- Capacitar a los trabajadores en temas orientado al ciudadano y gobierno abierto, de esa manera garantizar a los ciudadanos un creciente acceso a bienes y servicios públicos de calidad, de manera equitativa y oportuna.
- Capacitar en temas de sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de presupuesto público, el problema principal es la mala distribución de presupuesto.
- Evaluación constante a los recursos humanos de la institución, impulsando a gestión por resultados, de esa manera se puede lograr los resultados que se quiere lograr con la modernización de la gestión pública.
- Convenios con la Secretaria de Gestión Pública, para que las instituciones se capaciten en temas de la modernización de gestión pública.

CONCLUSIONES

- Se determinó que no existe relación positiva alta entre la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017. Esto demuestra que la institución está aplicando un porcentaje mínimo de modernización de la gestión pública y por consiguiente los trabajadores lograra poco desempeño laboral.
- El objetivo la calidad de servicio al ciudadano si influye con el desempeño laboral porque si hay un mejor servicio de calidad se infiere que hay un mejor desempeño laboral.
- La mejora continua tiene una relación positiva baja con el logro de las metas, esto demuestra que la modernización de la gestión pública tiene dependencia directa baja con el desempeño laboral.
- Se determina que la tecnología de información tiene una relación negativa baja con la satisfacción del trabajo, esto quiere decir que si se implementa tecnología moderna el desempeño laboral se reducirá porque algunos trabajadores hasta ahora no se adaptan a los cambios tecnológicos.
- Podemos afirmar que la innovación tiene una relación positiva baja en la calidad de trabajo, esto demuestra que la modernización de la gestión pública es poco dependiente en calidad en el buen servicio a la población.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- Se propone priorizar los objetivos de la modernización de la gestión pública tomando en cuenta a las instituciones y realizar otro tipo de muestreo para determinar la relación de la modernización de la gestión pública con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.
- Se propone revisar otras bibliografías de los objetivos de la modernización de la gestión pública con la finalidad de obtener más información y hacer la comparación si influye con el desempeño laboral.
- Se sugiere el uso de otras metodologías para el desarrollo del trabajo de investigación con la finalidad de realizar más investigaciones aportando más información para los investigadores.
- Se propone la utilización de más indicadores para determinar la mejora continua en la modernización de la gestión pública y de qué manera se logra el buen desempeño laboral.
- Se debe impulsar a la institución que haga uso de la investigación desarrollada para fortalecer la modernización de la gestión pública en cuanto al desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Altaba, E. (2009) “*La Investigación Titulado “la Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias”* (Tesis Maestría). Universidad Rovira I Virgili – Reus-Buenos Aires. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/10803/8818/1/TESIS.pdf>.

Barberà, I. (2009) “*Modernización Y Nueva Gestión Pública En Los Ayuntamientos Del Camp De Tarragona*” (Tesis para la Titulación). Universidad Rovira I Virgili – Reus-Buenos Aires. Recuperado de <https://nportal0.urv.cat:18080/fourrepo/rest/digitalobjects/DS?objectId=TDX:597>

Ariza, J.; Morales, A.; Morales F. (2004) “*Dirección y Administración Integrada de Personas, procesos*” *Interamericana* (1°ed.).

Chávez, J. (2009), “*La Modernización de la Administración Pública Base del Desarrollo Empresarial en el Perú*” (Tesis Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/10715/1/T31557.pdf>.

Chiavenato, I. (1996) “*Administración de Recursos Humanos*”. México (2° ed.).

Chiavenato, I. (2014) “*Administración de Recursos Humanos*”, México (9° ed.).

Chiavenato, I. (2013) “*Talento Humano*”, México (3° ed.).

Cohen, E.; Franco, R. (1983) “*Gestión social; Cómo Lograr Eficiencia e Impacto en las Políticas sociales*”, México (1° ed.).

Cohen, E.; Franco, R. (1983) *“la Eficiencia como la Relación entre Costos y Productos Obtenidos”*, México (1° ed.).

Delgado, S. (2008). *“Recursos Humanas”*, México (2° ed.).

Fernando, G. (1994). *“Administración de Recursos Humanos: Para El Alto Desempeño”* México (2° ed.).

Gomero, G. (1997). *“Proceso de Investigación Científica”* México (1°ed.)

Lockheed, M.; Hanushek, E. (1994) *“Conceptos de Eficiencia y Eficacia”* Boston (1° ed.).

Lockheed H. (1994). *“Las Consideraciones de Eficiencia*, Boston (1° ed.).

Montejano, J. (2009) *“La Modernización de la Administración Pública base del Desarrollo Empresarial en México”* (Tesis Doctorado) México.

Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/.../1/Montejano%20Luna%20Jose%20Antonio.pdf>

Morales, A. Morales, F. (2004). *“Propuesta de Mejoramiento para Los Procesos de Selección, Capacitación y Evaluación de Desempeño”*, España (1° ed.).

Moliner, M. (2001) *“Diccionario Concepto de Eficiencia”*, España (1° ed.).

Navarro, E. (2014) *“Modelo de Gestión para Mejorar el Desempeño Individual en una Organización de la Sociedad Civil”* (Tesis Maestría).

Ciudad Obregón, Sonora México. Recuperado de

<https://www.itson.mx/servicios/editorialitson/Documents/tesis.../tesiselbamyriam.pdf>

Sierra, B. (2003) “*Técnicas de Investigación social*”, Madrid (2° ed.).

Sampieri, H.; Collado, F.; Lucio, P. (2003) “*Metodología de la Investigación*”. “*Planificación Integral en la Escuela*”. “*Documento de Divulgación de la Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación Unidad de Organización y Métodos*”. Mc Graw-Hill Interamericana, México. (5ª ed.).

Zans, J. (2017) “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*” (Tesis Maestría). Nicaragua. Recuperado de

<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/.../1sanz%20castellon%20Alex%20Javier.pdf>.

Werther, D. (2008) “*Administración de Recursos Humanos*” Estados Unidos (3° ed.)

William, W. (1985) “*Evaluación del Desempeño Laboral*”, Estados Unidos (1° ed.)

SGP, (2013) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Pág.27.

R&C CONSULTING (2016), SGP, *Secretaria de Gestión Pública- Política Nacional de la Modernización*. Pág. 05

Ley N° 27658 Marco de Modernización de la Gestión del Estado

*Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de
Modernización de la Gestión Pública*

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO – 2017.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES
¿De qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017?	Determinar de qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.	Ha: La modernización de la gestión pública se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017. Ho: La modernización de la gestión pública no se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco periodo 2017.	V. INDEPENDIENTE La modernización de la gestión pública. V. DEPENDIENTE Desempeño laboral.	
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	DIMENSIONES	
a. ¿Cuáles son los objetivos de la modernización de la gestión pública que influye al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano? b. ¿En qué medida la mejora continua en la gestión pública se relaciona con el logro de las metas de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano? c. ¿Cómo la tecnología de la información en la gestión pública se relaciona con la satisfacción del trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco? d. ¿De qué manera la innovación en la gestión pública se relaciona en la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán?	a. Describir los objetivos de la modernización de la gestión pública que influye con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. b. Analizar en qué medida la mejora continua se relaciona con el logro de las metas de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. c. Analizar como la tecnología de la información se relaciona con la satisfacción del trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. d. Analizar de qué manera la innovación en la gestión pública se relaciona con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán	H1a: La mejora continua se relaciona de manera positiva alta con el logro de las metas. H1o: La mejora continua no se relaciona de manera positiva alta con el logro de las metas. H2a: La tecnología de la información se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del trabajo. H2o: La tecnología de la información no se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del trabajo. H3a: La innovación en la gestión pública se relaciona de manera positiva alta con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. H3o: La innovación en la gestión pública no se relaciona de manera positiva alta con la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.	✓ Mejora continua ✓ Logro de las metas ✓ Tecnología de la información ✓ Satisfacción en el trabajo ✓ Innovación ✓ Calidad de trabajo	❖ Calidad ❖ Optimizar tiempo ❖ Minimizar costos ❖ Cumplir objetivos ❖ Resultados ❖ Productividad ❖ Conocimiento ❖ Sistemas ❖ Comunicación ❖ Actitud de la persona ❖ Motivación ❖ Remuneración ❖ Competitividad ❖ Eficiencia ❖ Modificación ❖ Rendimiento y productividad ❖ Información ❖ Experiencia

ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza y el objetivo de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la Lic. Yesi Diana Rosales Encarnación, se aplicará una encuesta que tiene como objetivo obtener información sobre la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral, para la mejora de la institución.

Usted recibe.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta, esto tomará aproximadamente 05 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la encuesta serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Firma del Participante

ANEXO 03

VALIDACION DE LOS EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILO VALDIZAN" DE HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR	ESCUELA DONDE ESTUDIA
ROSALES ENCARNACION, YESI DIANA	ESCUELA DE POSGRADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO – 2017

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENO 41 – 60				MUY BUENO 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100							
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. RELEVANCIA	EL ítem es esencia o importante, es decir debe ser incluido es:																				✓				
2. COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo es:																					✓			
3. SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta es:																					✓			
4. CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas es:																					✓			



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO**



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR	ESCUELA DONDE ESTUDIA
ROSALES ENCARNACION, YESI DIANA	ESCUELA DE POSGRADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL
HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO – 2017

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENO 41 – 60				MUY BUENO 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. RELEVANCIA	EL ítem es esencia o importante, es decir debe ser incluido es:											X									
2. COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo es:										X										
3. SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta es:														X						
4. CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas es:																	X			



ANEXO 04

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO

ESCUELA DE POSGRADO



GUIA DE OBSERVACIÓN

DATOS GENERALES:

AREA: RECURSOS HUMANOS

LUGAR: HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO

FECHA:

HORA:

ENUNCIADOS	EVIDENCIAS		ESCALA			
	SI	NO	1 Deficiente	2 Regular	3 Aceptable	4 Muy aceptable
1. En el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, ofrece un servicio de calidad.						
2. Los Trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán, optimizan el tiempo con los trámites de los documentos.						
3. los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán HRHVM, minimizan costo con el precio de las atenciones a los pacientes.						
4. Los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán tienen conocimiento suficiente para diagnosticar a los pacientes.						
5. los Sistemas que tiene el Hospital Regional Hermilio Valdizán, es buena.						
6. Los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán tienen una buena comunicación con los pacientes.						
7. El Hospital Regional Hermilio Valdizán tiene una buena competitividad a diferencia de otras Clínicas de Huánuco						
8. los médicos y trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán son eficientes						
9. Estaría de acuerdo con algunas modificaciones en cuanto a la atención en el Hospital Regional Hermilio Valdizán.						
10. Los trabajadores cumplen con los objetivos de la institución.						
11. Los trabajadores logran los resultados esperados por la institución.						
12. Los trabajadores obtienen productividad para el beneficio del Hospital Regional Hermilio Valdizán.						
13. Los trabajadores manejan una buena actitud para la atención al público						

ANEXO 05



**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
ESCUELA DE POSGRADO**



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

ESTIMADO TRABAJADOR:

NOMBRADOS Y CONTRATADOS

Se viene desarrollando un trabajo de investigación sobre **“La Modernización de la Gestión Pública y su Influencia con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2017”**. Para lo cual se está recolectando datos a continuación usted encontrará un conjunto de preguntas. Por favor sírvase responder las mismas con la veracidad y sinceridad del caso.

Marcando con una x en el cuadro correspondiente.

1. ¿Cuál es el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución?

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo

2. ¿Cuál es el grado de los resultados esperados de la institución?

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo

3. ¿Con que grado obtienes productividad para el beneficio de la institución?

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo

4. ¿Cuál es el grado de actitud que manejas para la atención al público?

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo

5. **¿Cuál es el grado de motivación que la institución ofrece a sus trabajadores administrativos y asistenciales?**

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo

6. **¿Cuál es el grado de aceptación con la remuneración que ofrece la institución?**

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo

7. **¿Cuál es el grado con que logras un buen rendimiento y productividad?**

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo

8. **¿Cuál es el grado de información (comunicación) que manejan entre colegas de trabajo??**

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo

9. **¿Cuál es el grado de experiencia que los trabajadores tienen en el área que se desempeña?**

Muy alto Alta Medio Bajo Muy Bajo



Quiero agradecerle el tiempo que me brindó por responder el cuestionario.

ANEXO 06



**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” –
ESCUELA DE POSGRADO**



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN CONTRIBUYENTE

ESTIMADO POBLACIÓN CONTRIBUYENTE:

Se viene desarrollando un trabajo de investigación sobre **“La Modernización de la Gestión Pública y su Influencia con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2017”**. Para lo cual se está recolectando datos a continuación usted encontrará un conjunto de preguntas. Por favor sírvase responder las mismas con la veracidad y sinceridad del caso.

Marcando con una x en el cuadro correspondiente.

- 1. ¿Cree Ud. que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, ofrece un servicio de calidad?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular

- 2. ¿Cree Ud. que los Trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, optimizan el tiempo con los trámites de los documentos?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular

- 3. ¿Cree Ud. que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano minimizan costo con el precio de las atenciones a los pacientes?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular

- 4. ¿Cree Ud. que los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen conocimiento suficiente para diagnosticar a los pacientes?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular

5. **¿Cree Ud. que los Sistemas que maneja el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano es buena?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular

6. **¿Cree Ud. que los médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano tienen una buena comunicación con los pacientes?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular

7. **¿Cree Ud. que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, tiene una buena competitividad a diferencia de otras Clínicas de Huánuco?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular

8. **¿Cree Ud. que los médicos y trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, son eficientes?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular

9. **¿Estaría de acuerdo con algunas modificaciones en cuanto a la atención en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano?**

Excelente Bueno Deficiente Malo Regular



Quiero agradecerle el tiempo que me brindó por responder el cuestionario.

NOTA BIOGRÁFICA

Mis datos:

Yesi Diana, Rosales Encarnación identificada con DNI N 46036783, nació el 22 de noviembre de 1989, en la ciudad Panao – Pachitea – Huánuco, con número telefónica 931974757, e-mail: Dianarosalese@gmail.com, domicilio actual Urb. Mz “A” Lt “32” – Amarilis.

Formación académica:

En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano, en la escuela de posgrado maestría en gerencia pública periodo 2017 – 2018; estudios de pre grado, en la facultad de ciencias administrativas y turismo de la escuela profesional de ciencias administrativas en el periodo 2012 -2015, administradora colegiada (CLAD-17964).

Otros estudios:

En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano, en el año 2013 y 2014 Técnica en Computación e Informática los módulos: Técnica en Ofimática Empresarial, Técnica en Diseño

Gráfico Multimedia y Técnica Programación Visual y Base de Datos. En el centro de idiomas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano, el Inglés Básico e intermedio en el año 2014 y 2015.

Formación extra académica:

En la Universidad Nacional de Trujillo –INADEP, en el 2014, Especialización en Elaboración de Perfiles, Expedientes Técnicos, Valorización y Liquidación de Obras, en el Instituto Panamericano de Empresas y Negocios – IPEN, en el 2017, Diplomado Especializado en Contrataciones del Estado, en la Universidad de Huánuco convenio con

la Cámara de Comercio, en el 2018, Diplomado en SEACE Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado.

Experiencia laboral:

Como Asistente Administrativa en la Constructora & Consultora LINO SAC. Desde enero hasta setiembre de 2016 (9 meses), como Asistente Administrativa en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, en el Área de Administración y Dirección Ejecutiva, desde octubre de 2016 hasta mayo de 2017 (8 meses), como Especialista Administrativa en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, en el Área de Presupuesto y Logística, desde junio 2017 hasta febrero de 2018 (9 meses), como Asistente Administrativa en la Municipalidad Provincial de Pachitea en la Oficina de Órgano de Control Institucional, desde mayo de 2018 hasta la actualidad.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las 11:00h, del día lunes 17 DE DICIEMBRE DE 2018, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Jorge Rubén HILARIO CÁRDENAS	Presidente
Dra. Nancy VERAMENDI VILLAVICENCIOS	Secretaria
Dr. Ines JESUS TOLENTINO	Vocal

Asesor de Tesis: Dr. Abimael Adam FRANCISCO PAREDES (Resolución N° 02465-2018-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don, Yesi Diana ROSALES ENCARNACIÓN.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2017”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciséis (16)
Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 12.00 horas del 17 de diciembre de 2018.


.....
PRESIDENTE
DNI N° 07230761


.....
SECRETARIA
DNI N° 92421418


.....
VOCAL
DNI N° 40246504

Legenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03014-2018-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: Rosales Encarnación Yesi Diana

DNI: 46036783 **Correo electrónico:** Dianarosalese@gmail.com

Teléfono de casa: - **Celular:** 931592663 **Oficina:**

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: GERENCIA PÚBLICA
Mención:

Grado Académico obtenido:

Maestro

Título de la tesis:

La Modernización de la Gestión Pública y su Influencia con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huanuco-2017.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

1 año 2 años 3 años 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 11 de enero de 2018



 Firma del autor