

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

---

**“EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
PUESTO DE SALUD DE ACLAS – MATIHUACA 2021”**

---

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR: Simón Asto, Alejandro**

**ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( X )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad Social empresarial

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Grado académico de bachiller en administración de empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40185530

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780x
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 22 del mes de octubre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez  
Mtra. Keli Agui Esteban  
Mtra. Diana Huerto Orizano

**(Presidente)**  
**(Secretaria)**  
**(Vocal)**

Nombrados mediante la Resolución N° 189-2021- CF-FCEMP-UDH, para evaluar el Trabajo de Investigación intitulado: **“EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD DE ACLAS – MATIHUACA 2021”**, presentado por el (la) egresado, **SIMON ASTO, Alejandro**; para optar el **Grado de Bachiller en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **16:50 horas del día 22 del mes de octubre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Keli Agui Esteban  
**SECRETARIA**

  
Dr. Jorge Luis López Sánchez  
**PRESIDENTE**

Mtra. Diana Huerto Orizano  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por su amor y cuidado, y permitirme llegar hacia la meta propuesta. Por guiarme a culminar mi tesis de investigación.

A mis padres, por su gran amor y su apoyo incondicional, a mi familia por su apoyo absoluto en mi formación y todos los aspectos de mi vida, por apoyarme con sus consejos sabios que me llevaron hacia el camino del éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Huánuco, a la facultad de Ciencias Empresariales través de la Escuela Académica Profesional de Administración de empresas, por haberme brindado la educación y formación durante cinco años en la carrera profesional y especialmente a los docentes que impartieron sus conocimientos y enseñanzas.

Al Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca que me ayudaron a realizar el trabajo de campo para brindar mis resultados del presente trabajo de investigación.

De manera especial agradecer a mi asesor de tesis por la ayuda para la realización de esta meta.

El autor

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPITULO I.....	13
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.3.1. TEÓRICA .....	15
1.3.2. PRÁCTICA .....	15
1.3.3. METODOLÓGICA.....	15
1.4. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEORICO .....	18
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	18

2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES .....	21
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2.	BASES TEÓRICAS .....	28
2.2.1.	DESEMPEÑO LABORAL.....	28
2.2.2.	COMPETENCIA PROFESIONAL.....	29
2.2.3.	MOTIVACIÓN PROFESIONAL .....	30
2.2.4.	EFICIENCIA .....	33
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	34
2.4.	VARIABLES.....	35
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE .....	36
CAPÍTULO III .....		37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		37
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.1.1.	ENFOQUE .....	37
3.1.2.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	37
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
3.2.1.	POBLACIÓN .....	37
3.2.2.	MUESTRA.....	38
3.3.	RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	38
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	38
3.5.	ASPECTOS ÉTICOS .....	39
CAPITULO IV.....		41
RESULTADOS.....		41
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	41
CAPITULO V.....		57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		57

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADO .....	57
CONCLUSIONES .....	60
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	64



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable .....	36
Tabla 2: Población .....	38
Tabla 3: Género .....	41
Tabla 4: Edad.....	42
Tabla 5:Lugar de Procedencia .....	43
Tabla 6: Evalúo los propios conocimientos para el desempeño de mi trabajo .....	44
Tabla 7:Estoy cómodo con mi puesto de trabajo .....	45
Tabla 8: Mantengo una buena comunicación .....	46
Tabla 9: Me muestro contento por el trabajo realizado en esta institución .....	47
Tabla 10: Estoy feliz por los resultados que logré en mi trabajo.....	48
Tabla 11: Obtengo reconocimiento por mi trabajo .....	49
Tabla 12: Me capacito constantemente para el desempeño de mi labor .....	50
Tabla 13: Sin interesar mi sueldo tengo la disposición de servir bien a todos los usuarios.....	51
Tabla 14: Realizo mi trabajo lo mejor que puedo.....	52
Tabla 15: Actúo de manera equitativa en la atención a todos los usuarios .....	53
Tabla 16: Utilizo métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de mi trabajo .....	54
Tabla 17: Tengo conocimientos del proceso administrativo para el desarrollo de mi trabajo .....	55
Tabla 18: Cuento con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de mi trabajo .....	56

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Género .....	41
Gráfico 2: Edad .....	42
Gráfico 3: Lugar de Procedencia .....	43
Gráfico 4: Evaluo los propios conocimientos para el desempeño de mi trabajo .....	44
Gráfico 5: Estoy cómodo en mí puesto de trabajo .....	45
Gráfico 6: Mantengo una buena comunicación.....	46
Gráfico 7: Me muestro contento por el trabajo realizado en esta institución ....	47
Gráfico 8: Estoy feliz por los resultados que logré en mi trabajo .....	48
Gráfico 9: Obtengo reconocimiento por mi trabajo.....	49
Gráfico 10: Me capacito constantemente para el desempeño de mi labor .....	50
Gráfico 11: Sin interesar mi sueldo tengo la disposición de servir bien a todos los usuarios.....	51
Gráfico 12: Realizo mi trabajo lo mejor que puedo .....	52
Gráfico 13: Actúo de manera equitativa en la atención a todos .....	53
Gráfico 14: Utilizo métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de mi trabajo .....	54
Gráfico 15: Tengo conocimientos del proceso administrativo para el desarrollo de mi trabajo .....	55
Gráfico 16: Cuento con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de mi trabajo .....	56

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo de determinar el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS – Matihuaca 2021, En este estudio se evaluaron 3 dimensiones: Competencia profesional, motivación profesional y eficiencia. El tipo de investigación es aplicada de diseño no experimental, de corte transversal. La población objeto de estudio, estuvo constituida por 20 trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario conformado por 13 preguntas, con 4 ítems para la primera dimensión, 6 ítems para la segunda dimensión y 3 ítems para la tercera dimensión. Validado por expertos; apoyándose el investigador, en el programa estadístico SPSS, para procesar los resultados de la muestra de la investigación, Se tomó como variable principal el desempeño laboral. Se obtuvo como resultado mayor y el más alto del 95% en actuar de manera equitativa en la atención a todos los usuarios, y un resultado menor de 5% lo que indica que la atención de los usuarios es equitativa en la atención a los usuarios. En las conclusiones el Desempeño laboral es un proceso muy exitoso en una organización por el logro de sus objetivos.

Palabras claves: Desempeño laboral, innovación, eficiencia Satisfacción Crecimiento, productividad.

## **ABSTRACT**

The present research work had as objective to determine the labor performance of the workers of the Health Post, ACLAS -Matihuaca 2021; In this study we evaluated 3 dimensions: Professional competence, professional motivation and efficiency. The type of research is applied of non-experimental design, cross-sectional. The population under study consisted of 20 workers from the Health Post of ACLAS - Matihuaca. The data collection technique was the survey and as an instrument the questionnaire was used consisting of 13 questions, with 4 items for the first dimension, 6 items for the second dimension and 3 items for the third dimension. validated by experts; supported by the researcher in the SPSS statistical programme, To process the results of the research sample, It was taken as the main variable job performance. The highest and highest result of 95 per cent was the equitable provision of care to all users, with a result of less than 5 per cent indicating that user care is equitable.

Keywords: Labor performance, innovation, efficiency. satisfaction. growth, productivity.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2012) explica que el desempeño laboral es el comportamiento o conducta del trabajador para desarrollar competentemente sus obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. El Desempeño Laboral es de suma importancia en el trabajador ya que mediante ello puede llegar a cumplir su meta en la institución.

La problemática que se evidenció en el Puesto de Salud de la Asociación Comunidad Local de Administración de Salud (ACLAS) – Matihuaca, por el desempeño laboral de los trabajadores debido a la demanda de usuarios y la falta de personal que hace que trabajador dedique su labor en doble turno, esto conlleva a que no se tenga un desempeño adecuado en el trabajo por el cansancio que tiene. Es por lo que el desempeño laboral no sea eficiente, siendo de vital importancia tener un buen desempeño laboral en el Puesto de Salud, ya que es un mecanismo efectivo para el Puesto de Salud, en la medida en que más personas acudan al Puesto de Salud para cuidar y mejorar su salud.

Para llegar a solucionar la problemática del trabajo de investigación se ha desarrollado en cuatro capítulos.

En el capítulo I se desarrolla el problema de investigación, considerando la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, justificación de la investigación, limitaciones y viabilidad.

En el capítulo II, se describe los antecedentes relacionados con la investigación, el marco teórico – conceptual, en el que se desarrolla la teoría de la variable independiente y dependiente, los indicadores y la definición conceptual de las teorías tratadas en el trabajo y la hipótesis.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, el tipo de investigación, el enfoque de la investigación, el nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra; las técnicas, el instrumento y las fuentes de recolección de datos.

En el capítulo IV, se desarrolla los resultados, el procesamiento de datos, la contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrolla la discusión de resultados que tiene por objetivo en el trabajo de investigación, finalmente, la tesis culmina con las conclusiones, que se obtiene del objetivo General y específicos, así como también las recomendaciones que son aportes al trabajo de investigación.

# CAPITULO I

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Según la Organización Mundial de la Salud (2012), “señala que el desempeño laboral es el comportamiento o conducta del trabajador para desarrollar competentemente sus obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Durante años se ha sostenido que el desempeño deficiente se atribuía a la falta de conocimientos teóricos y prácticos, sin embargo, en la actualidad se sostiene que el desempeño del profesional de salud depende de diversos aspectos tales como las características de la población atendida, los trabajadores sanitarios, el sistema sanitario y el entorno que determina las condiciones en las que se desempeña el personal sanitario”.

Según Pichihua (2014) “manifiesta que frecuentemente en el Perú, la falta de especialistas e implementos hospitalarios, las rutinas en las jornadas de trabajo y los cambios en los turnos dificultan el desempeño laboral que es el comportamiento y/o conducta de los trabajadores, a nivel técnico y profesional, así como en las relaciones interpersonales creadas en la atención de la población, comprende además aspectos de motivación del personal, así como sus valores humanos y éticos”.

Flores(2015) nos dice que, “en el contexto laboral se vienen desarrollando una serie de cambios laborales debido a reformas aplicadas por los gobiernos y así tenemos las reformas de salud en el Perú que tiene importantes implicancias con el personal como son: condiciones de trabajo precarias; incremento de la carga laboral; pérdida de seguridad en los trabajos, lo cual es también una consecuencia de las reformas del Estado; falta de suministros para la prestación de servicios; bajos salarios; falta de recurso humano para los trabajadores en salud; necesidad de trabajar en dos o más instituciones; insatisfacción laboral e incremento de procesos de demanda por responsabilidad civil, lo que contribuye a crear en los

trabajadores de salud una baja participación en las decisiones dentro de un mismo sistema donde se desarrolla”.

El Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca, ubicado en el Distrito de San Rafael de la provincia de Ambo del Departamento de Huánuco, está dedicada a brindar atención primaria en salud a los pobladores del centro poblado de Matihuaca, teniendo deficiencias en el desempeño laboral del personal debido a la demanda de usuarios que presentan diferentes enfermedades y no cuentan con personal especializado y en todo caso el personal tiene que realizar trabajos con doble turno, pero el salario es el mismo haciendo que el personal no tenga un buen desempeño laboral, y ahora con la pandemia que se vive, La COVID-19 una enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China) haciendo que haya más usuarios en el Puesto de salud por lo que consideré oportuno realizar el presente trabajo de investigación titulado “ El Desempeño Laboral de los trabajadores del Puesto de Salud de Salud de ACLAS – Matihuaca 2021” cuya finalidad del estudio fue de detectar las causas, problemas y efectos, y así se determinó las alternativas de solución.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca 2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Cómo es el Desempeño Laboral en la dimensión competencia profesional de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca 2021?



¿Cómo es el Desempeño Laboral en la dimensión motivación profesional del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca 2021?

¿Cómo es el Desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca 2021?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.3.1. TEÓRICA**

La investigación propuesta buscó mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de: Desempeño laboral, en instituciones de salud encontrar explicaciones, estos estudios van desde mediciones simples hasta la simulación matemática, pasando también por estudios cuantitativos (en su mayoría) y escasos estudios del tipo cualitativo en el Puesto de Salud ACLAS – Matihuaca 2021.

#### **1.3.2. PRÁCTICA**

De acuerdo con los objetivos de estudio, los resultados permitieron encontrar soluciones a problemas administrativos, de procedimientos, organizativos, que incidieron en los resultados de la Entidad.

Con las alternativas que se presentaron, se dio la probabilidad de proponer cambios que ayudaron a mejorar los respectivos procedimientos.

#### **1.3.3. METODOLÓGICA**

Para que se haya logrado los objetivos de estudio, se acudió al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y procesamiento de software de Desempeño Laboral. Así, los resultados de la investigación se apoyaron en técnicas de investigación válidas en el medio.

#### **1.4. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el Desempeño Laboral de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS –Matihuaca 2021.

#### **1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar el Desempeño Laboral en la dimensión Competencia profesional de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS-Matihuaca. 2021.

Determinar el Desempeño laboral en la dimensión motivación profesional de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS-Matihuaca. 2021.

Determinar el Desempeño Laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS-Matihuaca. 2021.

#### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Información:** El contexto actual que vivimos dificultó que se pueda visitar presencialmente bibliotecas u otras entidades públicas para recabar información, dado que la gran mayoría labora de forma remota; por lo que uno depende en gran parte de la tecnología.

**Tiempo:** Una de las más grandes limitaciones ha sido el tiempo, dado que laboro de manera presencial en el Puesto de Salud – Aclas- Matihuaca, generalmente doble turno por la falta de personal, y es debido a la crisis sanitaria por el cual se tiene arduo trabajo quedando muy corto el tiempo para las actividades académicas y el cumplimiento de las mismas.

**Financiera:** Actualmente la responsabilidad familiar, de alguna manera limitó la situación económica para poder desenvolverse con mayor amplitud.

#### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La ejecución de la investigación ha sido posible porque se contó con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para su realización. También ha sido viable, porque se obtuvo la autorización del Gerente del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca del Distrito de San Rafael

Provincia de Ambo; De tal manera que se efectuó los cuestionarios correspondientes y se estableció el problema de investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Meza (2018) en su Tesis de Maestría “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Empleados De La Universidad Linda Vista, En Chiapas, México” para optar el grado de Maestra de la universidad de Linda Vista de Chiapas. México, Concluye;

1. Se encontró que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño laboral.
2. Se halló que la mayoría de los empleados (86%) percibe un clima organizacional positivo.
3. Entre las áreas de trabajo, el Colegio Linda Vista se destaca por reportar un mejor clima organizacional que todas las demás.
4. También se halló que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional.
5. En cuanto al desempeño laboral, se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%).
6. En cuanto al desempeño por áreas de trabajo, se encontró que existe una diferencia significativa ( $p = .020$ ) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, teniendo el primero un nivel más alto.

Según Henao (2018) en su tesis “Criterios de evaluación del Desempeño laboral en los profesionales de enfermería” para optar el grado de Magister en calidad en salud. En la Universidad CES Medellín. Concluye;

Los criterios de evaluación y desempeño identificados en la revisión narrativa, fueron: Evaluación por Resultados, Evaluación por

Competencias, por procesos y procedimientos, por prestación de Servicios, calidad de la atención y por indicadores.

En este sentido se propone una evaluación de desempeño laboral donde se tenga en cuenta criterios desde dos áreas importantes: la primera área asistencial que comprende entonces la calidad de los servicios, los procesos y procedimientos y la aplicación del plan de cuidado; la segunda área desde la gestión, la cual comprende la evaluación de competencias, indicadores y resultados. Siendo enfermería una profesión autónoma sustenta su quehacer en el cuidado y este debe ser evaluado con criterios que reflejen su diario ejercer, por lo tanto, se propone evaluar su desempeño desde los resultados, competencias, procesos y procedimientos, prestación del servicio, calidad de la atención e indicadores teniendo en cuenta los siguientes planteamientos:

Evaluar por RESULTADOS relacionando directamente la satisfacción de los pacientes con el cuidado, centrado principalmente con las actitudes, comportamientos y salud física de los enfermeros que según los pacientes es la calidad del cuidado brindado (7) (39) (40) (43).

Evaluar las COMPETENCIAS dando cuenta de su desempeño y papel que representa en la organización, la toma de decisiones, el liderazgo clínico, la autonomía y responsabilidad en el cuidado del paciente, y la flexibilidad de los horarios de trabajo, que se relacionan con mejores indicadores de calidad y requieren ser tomadas dentro de la evaluación de desempeño como competencias (7)(37)(38)(39) (42)(43)(44).

Evaluar los PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS en el contexto del cuidado de la salud relacionado con las acciones que se le realiza al paciente, al buscar y llevar a cabo su cuidado, y las actividades del profesional para satisfacer las necesidades de los usuarios; es decir los procesos internos que son gestionados con anterioridad para lograr el adecuado servicio (36) (37) (38) (43) (44).

Evaluar la PRESTACION DEL SERVICIO resaltando el enfoque a los individuos como a las poblaciones, donde se mejora la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional, pues el cuidado de la persona es el centro del servicio de enfermería, lo que incrementa la eficiencia en los prestadores del servicio y la efectividad en las unidades de salud (24) (36) (37) (39) (40) (43).

Evaluar la CALIDAD DE LA ATENCION enfocada a la evaluación de la calidad, donde implica implementar un sistema de monitoreo y seguimiento de los servicios de enfermería que permiten medir periódicamente la ejecución de las actividades con el fin de adaptarse en forma oportuna y anticipada a los cambios y desafíos que genera el entorno (36) (39); adicionalmente la calidad de la atención busca la manera de que produzcan el máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario (37)(40)(43)(44).

Evaluar INDICADORES que estén implementados específicamente para acompañamiento de resultados y una valorización de la utilización de indicadores de procesos para evaluar desempeño de la enfermería, siendo necesario ampliar el análisis para indicadores multidisciplinares (7); que además se especifican que estos indicadores están relacionados con indicadores de procesos, resultados y calidad (36) (37) (44).

Según Espaderos (2016) en su tesis “Relación entre Desempeño y Satisfacción laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, para optar el Título de Psicólogo Industrial en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Concluye:

1. Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de  $r = 0.1256$ , lo cual conlleva que los empleados

cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad.

2. El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.
3. El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto, manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo.
4. Los niveles de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores son altos, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación.
5. Los niveles de relación de género en cuanto a satisfacción laboral en los individuos son altos, es por ello que poseen actitudes como ambiente de trabajo, comunicación, coordinación y motivación y reconocimiento.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Según Gutiérrez y Pando (2018) en su tesis, “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Docentes de una Institución Educativa de Nivel secundario de la Ciudad de Cajamarca”. Concluye; Existe una relación débil considerable ( $r=0,072$ ), entre el Síndrome de burnout con el Desempeño Laboral del personal docente de la I.E “San Ramón” de Cajamarca. En lo relacionado a las dimensiones del Síndrome de burnout del personal docente de la I.E “San Ramón” de Cajamarca, se obtuvo que el nivel de agotamiento emocional el 55% del personal docente se encuentra en nivel bajo, los niveles del grado de despersonalización, que se refiere, que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, los de mayor influencia en los docentes muestra un nivel bajo que representa el 48%. Los resultados referentes al nivel de autoeficacia y realización, revelan que el 42% del personal docente presentan un nivel bajo, el 36% un nivel medio, y un 22 %

representan un nivel alto, lo que significa que el esfuerzo que brinda a sus actividades pedagógicas y su compromiso para apoyar y optimizar los aprendizajes de sus alumnos son bajos. Con respecto a las dimensiones del Desempeño Laboral en los docentes de la I.E “San Ramón”, Se identificó que de los tres, dos se encuentran en un nivel alto, así se tiene el nivel de conocimiento del puesto con el porcentaje más alto (51%), el nivel de planificación y resolución de procesos con 64 % y el nivel de rendimiento obtuvo un nivel regular con 59%. Se determinó que existe una correlación entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de burnout y las dimensiones de conocimiento del puesto y planificación y resolución de proceso del Desempeño laboral; así, las dimensiones más relevantes manifestadas en el Síndrome de Burnout de los docentes, son el agotamiento emocional (que se caracteriza por una sensación creciente de pérdida de energía en el trabajo y un sentimiento de encontrarse al límite) con la despersonalización (actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia los compañeros de trabajo).

Según Barrera (2017) en su tesis, “Estrés y Desempeño Laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017”. Para obtener el grado de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo. Ancash. Concluye;

Conclusión General: Se comprobó que existe una relación significativa inversa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal asistencial del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. La prueba de la chi cuadrado de Pearson tuvo un valor de 42.931 con una significación asintótica de 0,000 menor que 0.05 (nivel de significancia de la prueba), por lo que se rechazó la hipótesis  $H_0$ . Asimismo, el grado de asociación entre el estrés y el desempeño laboral medido mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de -0,683, lo que nos indica que la relación es negativa o inversa entre el estrés y el desempeño laboral; esto es a medida que el nivel de estrés pasa de leve a moderado y severo, el desempeño laboral en el personal disminuye, es decir pasa de



un alto desempeño a un desempeño medio y bajo respectivamente (tabla 05).

Conclusiones específicas: En la descripción de la variable estrés, resultó que el 16.9% del personal asistencial del Hospital de Pomabamba, presentó un nivel de estrés severo; también el 59.2% y 16.9% del personal presentó un nivel de estrés moderado y leve respectivamente. Asimismo, en el análisis por dimensiones se presentó un desempeño moderado resaltante en el 57.7%, 52.1% y 49.3% del personal para las dimensiones Agotamiento emocional, Realización personal y Despersonalización respectivamente (tabla 01).

El desempeño laboral del personal asistencial del hospital de Pomabamba reportó que el 22.5%, 35.2% y 42.3% personal presentó niveles de desempeño Bajo, medio y alto respectivamente. Asimismo, en el análisis por dimensiones se rescató que el 49.3%, 42.3% y 25.4% del personal mostró un alto desempeño laboral valorado en las dimensiones académica, Laboral e Investigativo respectivamente. (Tabla 02).

En la contrastación de las hipótesis específica se comprobó que cada dimensión del estrés: Agotamiento emocional, Realización personal y Despersonalización, se relaciona significativamente de forma inversa (negativa) con el Desempeño laboral del personal asistencial en el hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, en donde además el grado de asociación o relación inversa determinado mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de -0,650, -0,519 y -0,573 para la correlación entre el agotamiento emocional, realización personal y Despersonalización con el Desempeño laboral respectivamente (tabla 04).

Según Sopla (2017) en su Tesis, "Desempeño laboral del Profesional de Enfermería del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan", Bagua y del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol Utcubamba, Amazonas – 2017, para optar el Título Profesional de Licenciado en

Enfermería en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Amazonas. Concluye;

1. Existe diferencia significativa entre el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba y del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan, siendo mejor en los profesionales de Utcubamba.
2. Existe diferencia significativa entre la competencia profesional de los profesionales de enfermería del Hospital de apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba y del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan, siendo mejor en los profesionales de Utcubamba.
3. Existe diferencia significativa entre la competencia profesional de los profesionales de enfermería del Hospital de apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba y del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan, siendo mejor en los profesionales de Bagua.
4. Existe diferencia significativa del desempeño laboral en el sexo femenino de ambos hospitales, siendo mejor en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol, Utcubamba.
5. En ambos nosocomios el desempeño laboral no se vio influenciado en su mayoría por la edad.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Según Ventura (2021) en su tesis titulada; “La Gestión Logística y el Desempeño Laboral en la Red de Salud Ambo, Periodo 2020” para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad de Huánuco. Concluye; Se determinó que existe relación de gestión logística y el desempeño laboral, de los trabajadores en la Red de Salud Ambo; teniendo como coeficiente de correlación de SPEARMAN de 0.594 (Tabla N° 23) que se encuentra en un nivel moderado, también el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05, por ello decimos que; existe relación significativa entre la gestión logística y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Ambo y se aprueba la hipótesis general; en tal sentido decimos que la gestión logística si se practica en la Institución, está afecta positivamente en el desempeño

laboral, ya que los trabajadores están conformes con su trabajo. Se determinó que existe relación de Planeación, Planificación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo; teniendo como coeficiente de correlación de SPEARMAN de 0.297 (Tabla N° 24) que se encuentra en un nivel bajo, también el nivel de significancia es de 0.009 siendo menor a 0.05, por ello decimos que; existe una relación significativa y se aprueba la hipótesis específica N°1; se llega a la conclusión que hay una debilidad en la elaboración de órdenes de servicio para la atención de los usuarios en el área de Logística, tal cual se puede observar en la tabla 8 figura 5 que es un 63.16%, no llegando a satisfacer al 100%, por lo tanto decimos que existe cierta deficiencia en la planeación y planificación por ello se ve la insatisfacción en la parte usuaria. Se determinó que existe relación de Abastecimiento y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo; teniendo como coeficiente de correlación de SPEARMAN de 0.403 (Tabla N° 25) que se encuentra en un nivel moderado, también el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05, por ello decimos que; existe una relación significativa y se aprueba la hipótesis específica N° 02 ; sin embargo se llega a la conclusión que hay capacitación en los trabajadores del área de abastecimiento de la institución teniendo como resultado 47.4% se puede observar en la tabla 13, figura.10, son conocedores de sus funciones designadas para un mejor Desempeño Laboral. Se determinó que existe relación de Gestión de Almacén y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo; teniendo como coeficiente de correlación de SPEARMAN de 0.576 (Tabla N° 26) que se encuentra en un nivel moderado, también el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.005, por ello decimos que; Existe relación significativa y se aprueba la hipótesis específica N° 03, se llega a la conclusión que el área de logística realiza un control de existencia en la unidad de almacén que tiene como resultado de un 73.68%, el cual se observa en la tabla y figura N°13, teniendo un manejo de inventario adecuado para dar a conocer las existencias o cantidades reales que existen en la unidad de almacén.

Según Soto (2019) en su tesis titulada: "Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Postgrado de Educación - UNHEVAL 2019. Concluye; Se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como se pueden observar en la figura N° 07 donde el 33.3% y el 44.4% manifestaron que siempre y casi siempre existe cooperación entre los miembros de su grupo de trabajo y la figura N° 14 donde el 55.6% y el 33.3% indicaron que siempre y casi siempre se sienten orgulloso de la institución en la que trabaja y en lo que respecta a la variable independiente y la figura N° 21 donde el 100% indicaron que si persisten hasta alcanzar sus metas fijadas. Se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con la motivación en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como se pueden observar en la figura N° 13 donde siempre (22.2%), casi siempre (22.2%) y a veces (22.2%) consideran que su salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de la institución y en la figura 15 N° el 44.4%, 33.3% y 22.2% indicaron que el espacio físico en la que laboran es satisfactorio. Se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como se observa en la figura N° 02 donde el 33.3% y el 55.6% indicaron que siempre y casi siempre sienten una gran satisfacción por el trabajo que realizan; con la figura N° 22 donde el 89% realizan sus actividades con dedicación. Se pudo determinar el comportamiento organizacional se relaciona con el liderazgo y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. Como se observa en la figura N° 01 donde 55.6% indicaron que siempre su jefe conoce lo suficiente sobre sus trabajos de él y de sus compañeros para orientarlos en los problemas que se presentan y de igual manera en la figura N° 05 el 55.6% indicaron que su jefe está en disposición de que expresen sus 87 ideas de cómo hacer las cosas y también en la figura N° 16 donde el 55.6% manifestaron que siempre es adecuado el intercambio de ideas y de información entre los miembros de su grupo;

con la variable dependiente en su dimensión de liderazgo en la figura N° 25 donde suman el 77% de trabajadores que indican que el jefe motiva a los trabajadores reconociendo su trabajo, con capacitaciones, con incentivos y orientándolos a cumplir sus objetivos. Se pudo determinar qué el comportamiento organizacional se relaciona con la formación y desarrollo personal en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. En la variable independiente se observa en la figura N° 04 donde el 44.4% señalaron que siempre hay oportunidades de crecimiento que los animan a permanecer en la institución y en la figura N° 11 el 33.3% indicaron que casi siempre tienen oportunidades de crecimiento si se quedan en la institución; con la figura N° 29 donde el 78% manifestaron les permiten desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.

Ortega (2017) en su tesis titulado; Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017, para optar el Grado Académico de Maestra, en la Universidad de Cesar Vallejo – sucursal Huánuco. Concluye;

Primera: A través de los resultados logrados se concluye que la variable clima organizacional muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.813 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión de liderazgo muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.780 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión motivación muestra una correlación significativamente alta

con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.772 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión beneficios y recompensas muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.785 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. 125

Quinta: A través de los resultados logrados se concluye que dimensión consideraciones de los directivos muestra una correlación significativamente muy alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.951 representado este resultado significativamente muy alto con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL**

Robbins, Stephen, Coulter (2013) realizaron una definición como “un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral otorga una evaluación sobre el cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual”.

“El proceso es de vital importancia en el trabajador por lo que mediante ello se puede llegar a cumplir la meta de la institución sobre todo siempre medir el desempeño laboral de cada trabajador mediante incentivos y motivaciones”.

Werther, Davis y Guzmán (2014) definieron: “El desempeño es un proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado, es decir como contribuyen de forma total a la organización”. (p.216).

Jiménez (2011) ha definido el desempeño laboral como: El proceso que facilita la ejecución de las estrategias percibidas que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda y contribuye para reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas. (p.86)

El proceso mediante la ejecución de estrategias para mejorar continuamente la institución y de esta manera obtener una visión insuperable en la institución.

El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Eso comprende la pericia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales entre otros (Menéndez, 2007, p. 70).

## **2.2.2. COMPETENCIA PROFESIONAL**

“Es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos, habilidades y buen juicio, asociados a la profesión.” Se asume que los profesionales de enfermería en su desempeño laboral aplican conocimientos, habilidades destrezas, juicio crítico para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende (Blay, 2005, p. 33).

### **Capacidades cognitivas**

“La competencia profesional está presente en los procesos de salud y se desarrollan en los diferentes servicios de las instituciones de salud, siendo la capacidad cognitiva el conocimiento de un profesional que ha sido instruido verificado y su aptitud y experiencia ha sido

demostrado.” En el desempeño profesional se destaca la capacidad cognitiva que es la herramienta fundamental para el análisis y resolución de los problemas inherentes a su quehacer profesional, o a los problemas de salud en general” (Blay, 2005, p. 39).

### **Capacidades afectivas**

“Esta capacidad de sentimientos o capacidad afectiva enmarcada dentro de la competencia profesional son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales de salud mediante su desempeño laboral que se evidencia por día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los pacientes adscritos en los servicios. Los sentimientos pueden ser agradables o desagradables y son resultados de la respuesta personal al medio, o a lo que sucede en su interior” (Kron, 1991, p. 37).

### **Comunicación**

“Es el primer sub indicador que deriva del trato de conversaciones entre los profesionales de salud en el turno de guardia. Para la comunicación implica promover los sistemas, medio y clima apropiado para desarrollar, ideas e intercambiar información en la organización Es el intercambio de ideas e información, no son solo palabras. Es algo que forma parte de todas las facetas de actividades cotidianas” (Kron, 1991, p. 39).

### **Empatía**

“Esta es la característica innata que posee cada ser humano y que el trabajador en salud pueda desempeñar sus funciones a través del contacto humano implica tener esta característica personal dependiendo de su capacidad afectiva” (Friedman, 1996, p. 46).

### **2.2.3. MOTIVACIÓN PROFESIONAL**

El ser humano posee una conducta que direcciona los objetivos hacia sus metas, bien sea organizacionales o personales en respuestas



a estímulos internos y externos que recibe la motivación. “La motivación es definida como el estudio de factores que ocasionan, canalizan, y sostienen la conducta humana y por lo tanto se relacionan con el desempeño laboral (Gibson, 2003, p. 103). Por otro lado, la motivación es decir que se describe la influencia de factores externos que impulsan una conducta, o comportamiento en cada uno de los profesionales de Salud. Esto permite afirmar que existen factores motivadores que permiten desempeñarse en un ambiente adecuado es de suma importancia, ya que favorece el desempeño laboral” (Gibson, 2003, p. 105). La motivación significa que es la “mejor forma de desarrollar las actitudes de los empleados, las condiciones del trabajo, las relaciones interpersonales y la calidad de vida personal”; de esto se desarrolla “la teoría de los factores sobre la motivación; los factores higiénicos o extrínsecos y los factores motivacionales o intrínsecos, que en primer lugar, hacen referencia a un conjunto de condiciones extrínsecos son las condiciones que rodean al individuo en su lugar de trabajo” (Garza, 2000, p. 44)

“Son todos los actos producidos con la entrega efímera del bien, con título oneroso o gratuito, favoreciendo a otro ente público, ente privado o persona natural, con la finalidad a ser destinados en el servicio o uso público. Los actos de adquisición pueden ser diversos según imagen que se acompaña”.

### **El logro**

“la gente motivada por elevadas necesidades de logro desea situaciones con riesgo moderado y retroalimentación rápida y concreta acerca de su desempeño, cuando un profesional de Salud tiene su incentivo de lograr desempeñar una actividad se refleja en su lucha y perseverancia de obtener o alcanzar lo deseado”. (Dessler, 1991, p. 106).

## **El reconocimiento**

“Puede servir no sólo para determinar si un empleado, efectúa bien su trabajo, sino también para decidir la manera como puede mejorar el desempeño laboral y de esta manera ser tomados en cuenta a través de: cartas de felicitaciones, premios, publicaciones de artículos o fotografías”. “El reconocimiento, proporciona supervisión general, da oportunidad al crecimiento individual delega responsabilidad y estimula la participación en resolución de problemas” (Gibson, 2003, p. 455).

## **Trabajo en sí**

“Son basados en las competencias profesionales individuales y las necesidades del usuario, y en conjunto con los objetivos institucionales demostrando en la designación de las tareas específicas a través de la experiencia y el reconocimiento satisfaga las metas de la organización”. (Huber, 1999, p. 55),

## **Salario:**

Los trabajadores de salud obtienen beneficios complementarios tales como el salario, “el dinero no es motivador poderoso, a menos que los empleados vean una relación directa entre rendimiento y los méritos. Los profesionales de salud desempeñan un papel importante en su trabajo y la remuneración del personal de salud por los cargos ocupantes en relación a la profesión sirven de motivadores extrínsecos”. (Gibson, 2003, p. 39).

## **Supervisión**

“Se debe encargarse de guiar, apoyar a asistir al personal para que realicen su trabajo lo mejor que pueda. Esto es un factor primordial para los profesionales la guía apropiada de Salud para la programación de sus tareas y funciones establecidas claramente por los supervisores (Bacal, 2002, p. 44). Se requiere la supervisión diaria en términos de observar el desempeño, corregir los procedimientos impropios y explicar cómo se están desempeñando, esto permite al profesional en salud, una mejor

calidad de trabajo ofrecida a los pacientes que ameritan del trabajo realizado por los profesionales de salud” (Dessler, 1991, p. 120).

### **Relaciones interpersonales**

“Las técnicas interpersonales permiten interactuar con las personas en forma eficaz, eso significa construir relaciones con el suficiente entendimiento como para comunicarse con franqueza sobre problemas que se puedan solucionar” (Bacal, 2002, p. 265).

#### **2.2.4. EFICIENCIA**

Capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance.

Según Manene (2013, párr. 7) ha definido “como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización con un grado de compromiso, identificación con el trabajo, satisfacción laboral e Identificación con la organización.

Ramírez (2007) menciona que “la eficiencia se comprende mejor en el campo de los negocios en donde se pueden hacer contrastar entre lo que se invierte y lo que se gana. Sí en una empresa o institución se logran resultados que se esperan es porque ha tenido eficiencia en las operaciones. Entonces, con referencia a lo citado anteriormente, el objetivo de la administración organizacional es lograr eficiencia en la producción de los bienes o prestación de servicios de tal forma que se alcancen los objetivos establecidos de la empresa con el mayor grado de satisfacción”.

#### **Eficiencia técnica**

“Se refiere a la capacidad de los métodos que se emplean en el proceso, así como también acondicionar las instalaciones, máquinas y

equipos que se utilizan, todo lo cual debe conducir a un producto bien elaborado o a un buen servicio de calidad”.

### **Eficiencia administrativa**

“Se refiere a las técnicas aplicadas en el proceso administrativo, al alto grado de coherencia en la planeación, organización, dirección y control de las actividades operativas”.

### **Eficiencia personal**

Es la consecuencia de una combinación de los conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas personales de los individuos y de su vocación y entusiasmo en las actividades que se desempeñan”.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Desempeño laboral.**

“El desempeño como una calificación sistemática del valor que una persona manifiesta por sus características personales respecto a la organización de la que forma parte, que es evaluado por un jefe o más, de forma periódica”. (Zerilli, 1973),

### **Evaluación de desempeño laboral**

“Es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, se conceptualiza como un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora”. (Zerilli, 1973)

## **Responsabilidad.**

“De acuerdo con la política de Desempeño laboral adoptada por la organización, la responsabilidad en la evaluación de los trabajadores puede atribuirse al gerente, al mismo trabajador, jefe de área o departamento de Talento humano, o a una comisión de evaluación del desempeño laboral. Cada uno de estas alternativas implica una filosofía de acción”.

## **El trabajador**

“Algunas organizaciones más democráticas permiten que al mismo individuo responda por su desempeño y realice su auto evaluación. En estas organizaciones cada trabajador autoevalúa su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización”.

## **Área de gestión personal**

“Es una alternativa más corriente en la organización, más conservadoras, aunque están dejando de practicarla por su carácter centralista y burocrático en extremo. En este caso, el área de Talento Humano, responde por la evaluación del desempeño de todos los miembros de la organización. Cada gerente proporciona la información del desempeño laboral de cada empleado, la cual se procesa e interpreta para enviar informes o programas de pasos coordinados por el órgano de gestión de Talento Humano. Como todo proceso centralista, exige normas y reglas burocráticas que coartan la libertad y la flexibilidad de las personas involucradas en el sistema”.

## **2.4. VARIABLES**

### **Variable.**

Desempeño Laboral

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 1: Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Competencia profesional</b>	Capacidades Cognitivas	¿Evalúo los propios conocimientos para el desempeño en mi trabajo?
		Capacidades Afectivas	¿Estoy cómodo en mi puesto de trabajo?
		Comunicación	¿Mantengo una buena comunicación?
		Empatía	¿Me muestro contento por el trabajo realizado en esta institución?
	<b>Motivación Profesional</b>	El logro	¿Estoy feliz por los resultados que logre en mi trabajo?
		El reconocimiento	¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo?
		Trabajo en si	¿Me capacito constantemente para el desempeño de mi labor?
		Salario	¿Sin interesar mi sueldo, tengo la disposición de servir bien a todos los usuarios?
		Supervisión	¿Realizo mi trabajo lo mejor que puedo?
	<b>Eficiencia</b>	Relaciones interpersonales	¿Actúo de manera equitativa en la atención a todos los usuarios?
		Eficiencia técnica	¿Utilizo métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de mi trabajo?
		Eficiencia Administrativa	¿Tengo conocimiento del proceso administrativo para el desarrollo de mi trabajo?
Eficiencia Personal		¿Cuento con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de mi trabajo?	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El proyecto de investigación por su finalidad fue y corresponde al tipo de investigación aplicada, por cuanto que el investigador se direcciona en los conocimientos de Desempeño Laboral que generarán solución y la sistematización práctica basada en investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2016). Esta investigación fue realizada en el Distrito de San Rafael. Provincia de Ambo, Departamento de Huánuco.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo producto que se examinó los datos de manera numérica, por ejemplo: porcentajes, estadísticas, etc. del contenido de la información La perspectiva cuantitativa permitirá evaluar resultados numéricos de la variable, Desempeño Laboral cuyo estudio fue en los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS- Matihuaca, 2021, estableciéndose pautas de comportamiento y se aprobarán teorías. (Hernández Sampieri, , Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

##### **3.1.2. DISEÑO METODOLÓGICO**

El diseño de investigación para el presente estudio fue el no experimental (observacionales), se usa este diseño porque permite la observación, percibir directamente los hechos sin ninguna clase de intermediación, y obtener información mediante el trabajo de campo. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.2.1. POBLACIÓN**

Estuvo conformado por 20 trabajadores quienes laboran en el Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca; La distribución es como sigue:

**Tabla 2: Población**

<b>MODALIDAD DE CONTRATO</b>	<b>N° de trabajadores</b>
Contrato de administrativo de servicios (CAS)	06
Decreto Legislativo 276 (Nombrados)	10
Decreto Legislativo 728	04
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos del departamento de Administración de Personal del puesto de salud.

### **3.2.2. MUESTRA**

Para hallar la muestra de estudio de la población de trabajo, se realizó mediante un muestreo no probabilístico de manera intencionada y teniendo en cuenta el tamaño de la población, la muestra es igual a la población por ser pequeña la población.

$$N = n$$

### **3.3. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para la recolección de datos La Encuesta, fue un instrumento que se utilizó para recopilar los datos y técnicas en el trabajo de investigación y se aplicó a los trabajadores del puesto de salud de ACLAS - Matihuaca.

**Cuestionario:** Se elaboraron una guía de preguntas cerradas con la escala de Likert en base al modelo elaborado para los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca 2021.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

#### **Cuadros estadísticos:**

Mediante los cuadros estadísticos se representaron gráficamente las diversas situaciones que se presentan diariamente. En un cuadro estadístico se puede identificar las variables en estudio en este caso: El Desempeño Laboral.



### **Estadígrafos:**

Un estadígrafo o Estadístico cumple una función matemática que utiliza datos de muestra para llegar a un resultado que debe ser un número real. Los Estadígrafos son utilizados para estimar parámetros o como valores de distribuciones de probabilidad que permitieron hacer inferencia estadística (la inferencia estadística son los contrastes de hipótesis y los intervalos de confianza de uno o varios parámetros). El desempeño laboral, que fue de una sola variable de estudio.

### **Diagrama de Barras por sectores:**

Un diagrama de barras, también conocido como diagrama de columnas, es una forma de representar gráficamente un conjunto de datos o valores, y está conformado por barras rectangulares de longitudes proporcionales a los valores representados. Los gráficos de barras son usados para comparar dos o más valores. Las barras pueden orientarse verticalmente u horizontalmente. El Desempeño laboral.

### **Programa SPSS:**

Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences, aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions" Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis. El Desempeño laboral.

### **3.5. ASPECTOS ÉTICOS**

El presente trabajo de investigación se realizó bajo el consentimiento informado de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca que fue firmado por los participantes de la muestra de estudio.

## Consentimiento Informado

Yo.....  
(Participante). He podido hacer preguntas sobre el estudio He recibido suficiente información sobre el estudio He hablado con..... (Investigadora) Y Comprendo que mi participación es voluntaria y confidencial Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mi trabajo.

Así presto libremente mi conformidad para participar en la investigación.

Fecha:

Firma del (a) participante

Firma de la evaluadora

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

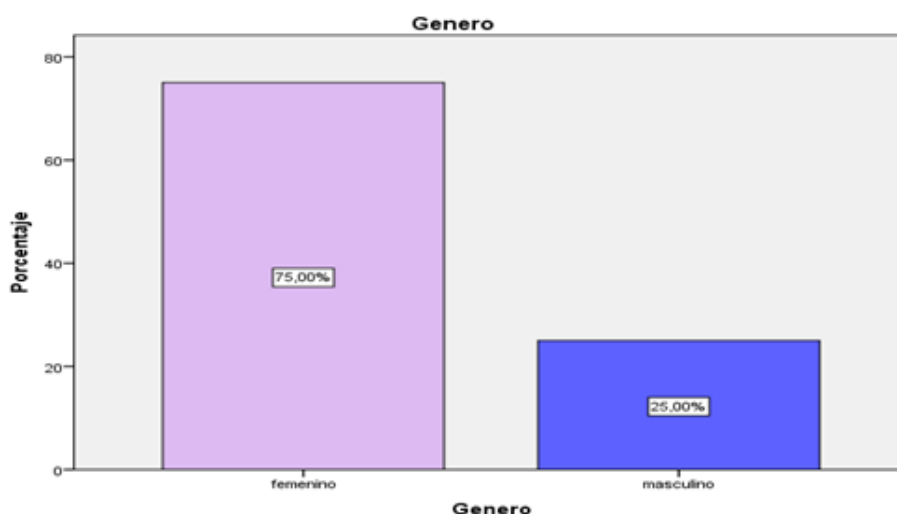
#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 3: Género**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido femenino	15	75,0	75,0	75,0
masculino	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 3, 2021

Elaboración: Propia.

#### **Gráfico 1: Género**

#### **Interpretación:**

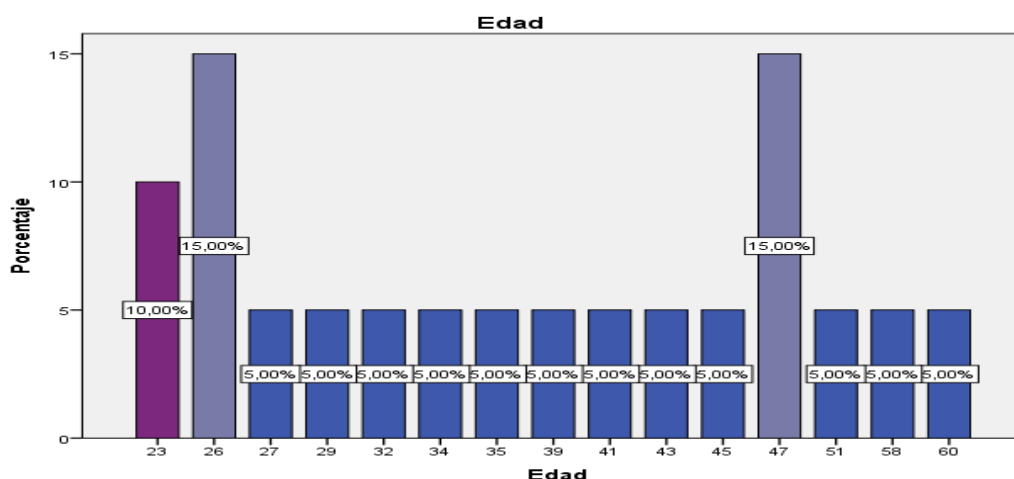
En el Puesto de salud ACLAS- Matihuaca se puede observar que la muestra de estudio estuvo constituida por 75% de población de género femenino y 25% de población de género masculino. Lo que se evidenció que los de género masculino son pocos los que trabajan en el Puesto de salud y las mujeres son las que más aceptan los retos de trabajar en zonas rurales como se pueda observar el género femenino es el que más participa del concurso público que cada año realiza la DIRESA – Huánuco para cubrir las plazas en el Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca.

**Tabla 4: Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	23	2	10,0	10,0
	26	3	15,0	25,0
	27	1	5,0	30,0
	29	1	5,0	35,0
	32	1	5,0	40,0
	34	1	5,0	45,0
	35	1	5,0	50,0
	39	1	5,0	55,0
	41	1	5,0	60,0
	43	1	5,0	65,0
	45	1	5,0	70,0
	47	3	15,0	85,0
	51	1	5,0	90,0
	58	1	5,0	95,0
	60	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 4, 2021

Elaboración: Propia.

**Gráfico 2: Edad**

**Interpretación:**

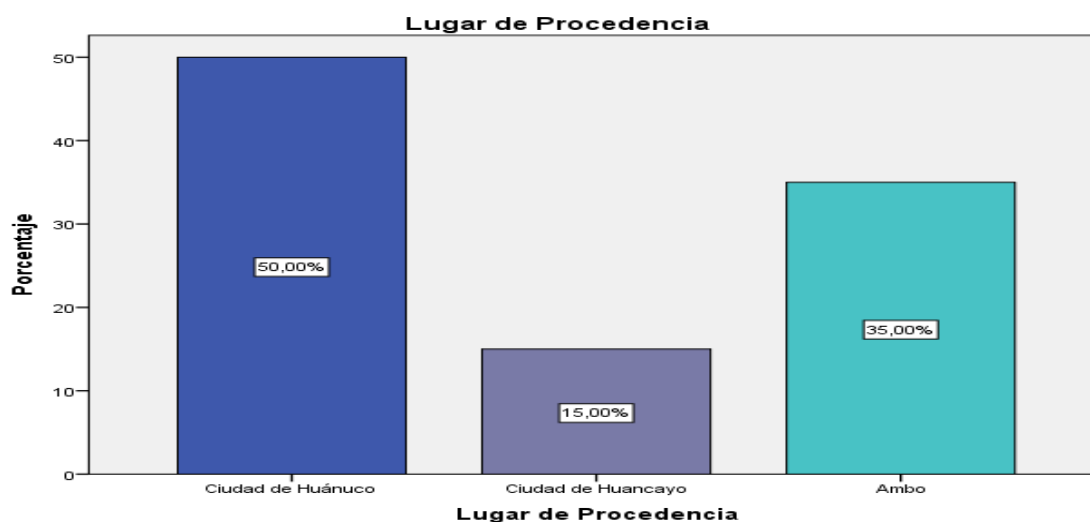
La muestra nos arroja un rango de edades entre 23 y 60 años, destacando la edad de 36 y 47 años con un 15% y de 23 años con un 10% del total, valores porcentuales iguales (5%) para las demás edades consideradas. El cual se interpreta de que se trata de una edad madura para laborar con responsabilidad y buen desempeño buscando estabilidad laboral y buen destaque que se atribuiría trabajar en el Puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.

**Tabla 5:Lugar de Procedencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ciudad de Huánuco	10	50,0	50,0	50,0
	Ciudad de Huancayo	3	15,0	15,0	65,0
	Ambo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 5, 2021

Elaboración: Propia.

**Gráfico 3: Lugar de Procedencia**

**Interpretación:**

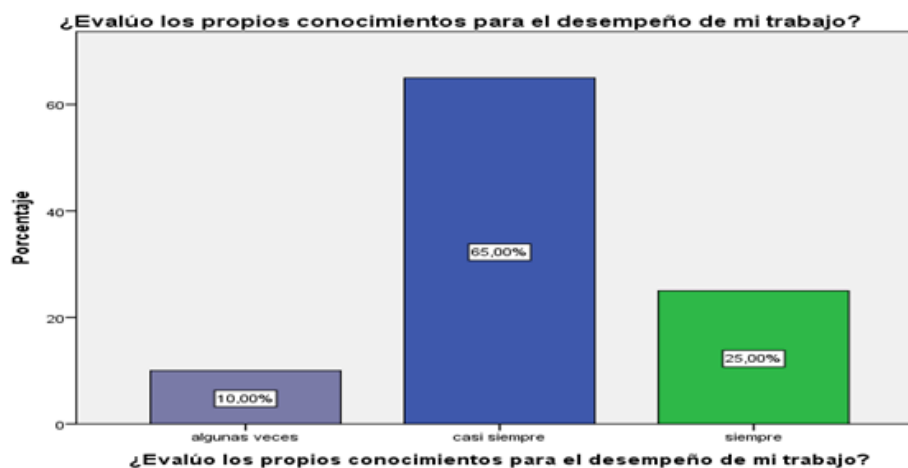
El estudio nos indica que el 50% de los encuestados radican en la ciudad de Huánuco. El 15% radican en la ciudad de Huancayo y el 35% radican en Ambo provincia del departamento de Huánuco. Por lo que podemos indicar que no hay trabajadores de otras ciudades, provincias o Distritos en el Puesto de Salud ACLAS – Matihuaca. El investigador cree que es importante conocer el lugar de residencia porque un trabajador que vive más cerca de su trabajo se desempeña mejor y llega con puntualidad por tener a su familia más cerca y hace que su compromiso con el trabajo obtenga más eficiencia y de vital importancia para la forma de evaluar que será más efectivo el desempeño de los trabajadores del Puesto de salud de ACLAS –Matihuaca.

**Tabla 6: Evaluo los propios conocimientos para el desempeño de mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
	casi siempre	13	65,0	65,0	75,0
	siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla N° 6, 2021

Elaboración: Propia.

**Gráfico 4: Evaluo los propios conocimientos para el desempeño de mi trabajo**

#### Interpretación:

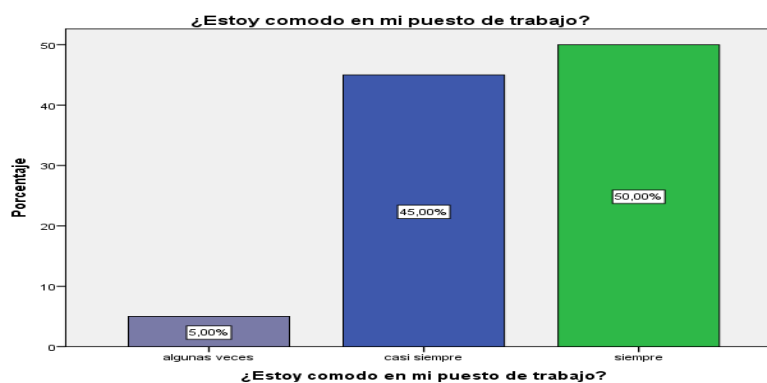
En el Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca se evidencio que el 65% de la población encuestada CASI SIEMPRE evalúa sus conocimientos, el 25% SIEMPRE evalúa sus propios conocimientos para el desempeño de su trabajo y que el 10% ALGUNAS VECES evalúa sus conocimientos para el desempeño de su trabajo. Ello demuestra que en el Puesto de Salud ACLAS – Matihuaca el trabajador evalúa sus propios conocimientos para el desempeño de su trabajo. También se debe de precisar que la diferencia de los porcentajes es bastante significativa para considerar la propia evaluación de los trabajadores en el Puesto de salud de ACLAS – Matihuaca. Por lo que es importante ya que evaluar sus propios conocimientos obedece a la obtención de un objetivo llámese la competencia profesional para la evaluación de sus propios conocimientos en el desempeño de su trabajo en el puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.

**Tabla 7:Estoy comodo con mi puesto de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
casi siempre	9	45,0	45,0	50,0
siempre	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla Nº 7, 2021

Elaboración: Propia.

**Gráfico 5: Estoy cómodo en mí puesto de trabajo**

**Interpretación:**

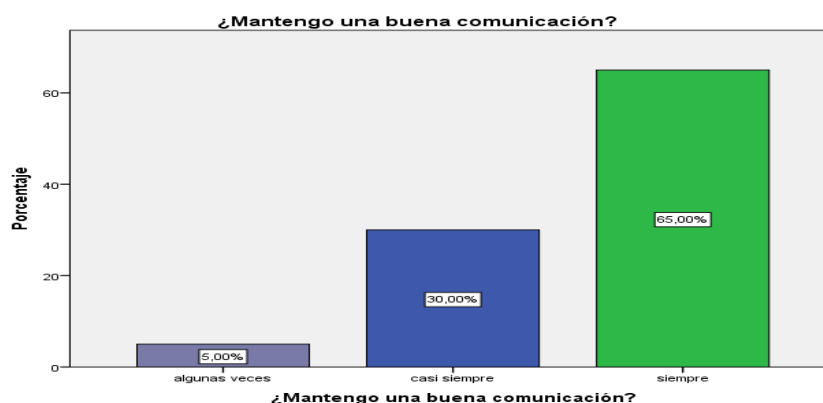
De los resultados obtenidos se evidencia que el 50% de la muestra respondieron que SIEMPRE están cómodos en su puesto de trabajo, el 45% respondieron, CASI SIEMPRE están cómodos con su puesto de trabajo y el 5% de la muestra ALGUNAS VECES están cómodos en su puesto de trabajo. Lo que demuestra que los puestos de trabajo son adecuados para los trabajadores es por eso que se sienten cómodos. Lo importante de ello es que también se va dando la competencia profesional que ayudará a los trabajadores del Puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.

**Tabla 8: Mantengo una buena comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	casi siempre	6	30,0	30,0	35,0
	siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N°8, 2021

Elaboración: Propia.

**Gráfico 6: Mantengo una buena comunicación**

### Interpretación:

De los resultados se observa que el 65% de la muestra SIEMPRE mantiene una buena comunicación, el 30% de la población encuestada CASI SIEMPRE mantiene una buena comunicación, y el 5% de la población encuestada ALGUNAS VECES mantiene una buena comunicación en su trabajo. Ello es importante ya que al tratar con colegas de trabajo obedece a la obtención de un objetivo; de la competencia profesional para mejorar el desempeño laboral en el Puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.

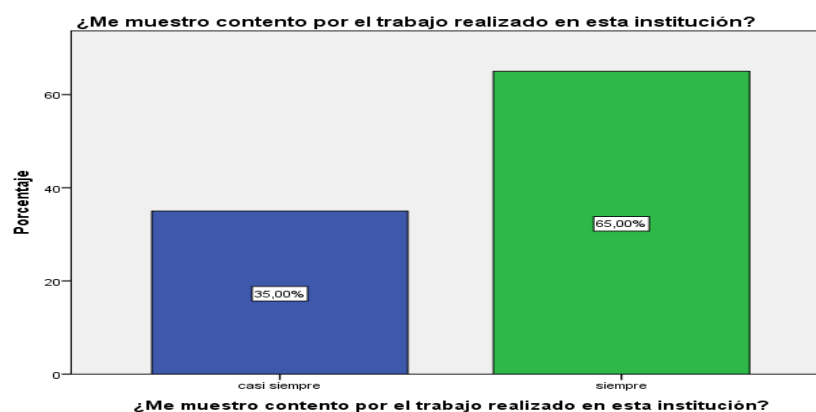


**Tabla 9: Me muestro contento por el trabajo realizado en esta institución**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi siempre	7	35,0	35,0	35,0
siempre	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla N° 9, 2021

Elaboración: Propia.

**Gráfico 7: Me muestro contento por el trabajo realizado en esta institución**

### Interpretación:

De los resultados se observa que el 65% de la muestra SIEMPRE se muestra contento por el trabajo realizado en la institución que trabajan, el 35% CASI SIEMPRE. Por lo que es importante sentirse contento por el trabajo realizado en la Institución que laboran y brindar un trabajo adecuado que obedece a la obtención de un objetivo; El cual es la competencia profesional. Demostrando una buena empatía por el trabajo realizado en el puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.

**Tabla 10: Estoy feliz por los resultados que logré en mi trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi siempre	2	10,0	10,0	10,0
siempre	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 10, 2021

Elaboración: Propia

**Gráfico 8: Estoy feliz por los resultados que logré en mi trabajo**

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos evidenciamos que el 90% de las personas encuestadas SIEMPRE están felices y el 10% de la población encuestada CASI SIEMPRE están felices por los resultados que logran en su trabajo. Esto nos indica la importancia que se tienen en los resultados logrados por la muestra encuestada en el puesto de salud de ACLAS - Matihuaca, ya que en la actualidad el obtener buenos resultados en el trabajo trae consigo beneficios, así como los bonos por el buen desempeño laboral.

**Tabla 11: Obtengo reconocimiento por mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	25,0	25,0	25,0
	algunas veces	6	30,0	30,0	55,0
	casi siempre	5	25,0	25,0	80,0
	siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla Nº 11, 2021

Elaboración: Propia

**Gráfico 9: Obtengo reconocimiento por mi trabajo**

### Interpretación:

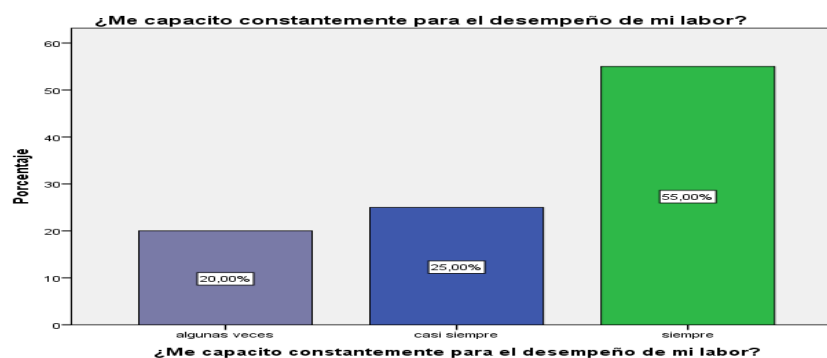
De los resultados obtenidos evidenciamos que el 30% de las personas encuestadas ALGUNAS VECES obtienen reconocimiento, el 25% de la población encuestada CASI NUNCA obtienen reconocimiento, el 25 % CASI SIEMPRE obtienen reconocimiento y el 20% de la muestra SIEMPRE obtienen reconocimiento por su trabajo. Ello nos indica la importancia que se tienen en los resultados logrados por la muestra encuestada en el puesto de salud de ACLAS - Matihuaca, por lo que en la DIRESA reconoce a los trabajadores por su buen desempeño laboral.

**Tabla 12: Me capacito constantemente para el desempeño de mi labor**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	4	20,0	20,0	20,0
	casi siempre	5	25,0	25,0	45,0
	siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla Nº 12, 2021

Elaboración: Propia

**Gráfico 10: Me capacito constantemente para el desempeño de mi labor**

### Interpretación:

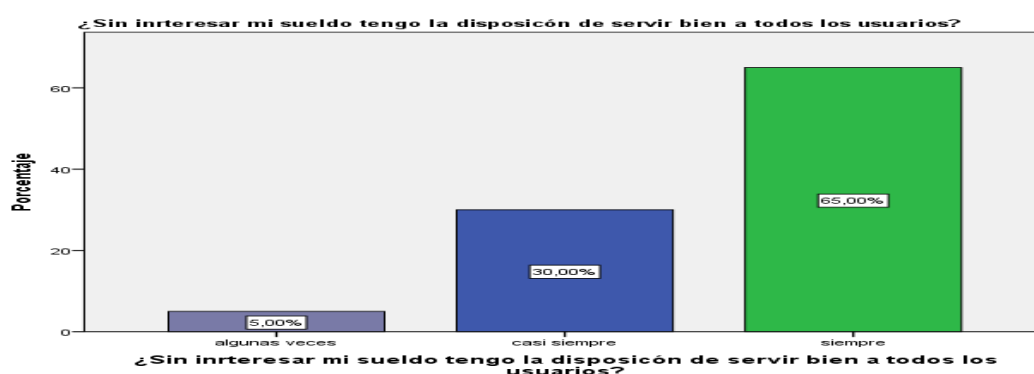
Del total de encuestados, un 55% nos indica que SIEMPRE se capacitan, un 25% CASI SIEMPRE se capacitan y el 20% ALGUNAS VECES se capacitan constantemente para el desempeño de su labor en el puesto de salud de ACLAS -Matihuaca. Esto es evidencia que la mayoría de los encuestados se encuentran capacitados lo que es importante que personal se capacita como una herramienta para el desempeño laboral en el puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.

**Tabla 13: Sin interesar mi sueldo tengo la disposición de servir bien a todos los usuarios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
casi siempre	6	30,0	30,0	35,0
siempre	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla Nº 13, 2021

Elaboración: Propia

**Gráfico 11: Sin interesar mi sueldo tengo la disposición de servir bien a todos los usuarios**

### Interpretación:

En la muestra obtenida por los trabajadores de puesto de salud de ACLAS – Matihuaca, se indica que el 65% SIEMPRE trabaja sin interesarles el sueldo con una disposición de servicio al usuario, el 30% de los encuestados respondieron CASI SIEMPRE trabajan con vocación de servicio al usuario y el 5% de la muestra encuestada respondieron que ALGUNAS VECES trabajan sin interesarles su sueldo. Esto es importante ya que los trabajadores realizan un buen desempeño laboral por vocación de servicio en el Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca.

**Tabla 14: Realizo mi trabajo lo mejor que puedo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	2	10,0	10,0	10,0
	siempre	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla N° 14, 2021

Elaboración: Propia

**Gráfico 12: Realizo mi trabajo lo mejor que puedo**

### Interpretación:

En el puesto de salud de ACLAS - Matihuaca, la muestra nos indica que el 90% de los encuestados SIEMPRE realizan su trabajo lo mejor que puedan hacerlo y el 10% CASI SIEMPRE hacen su trabajo lo mejor que se puede. Ello arroja nuevamente un buen desempeño laboral que ayuda al investigador con la respuesta optima que obtuvo de sus encuestados. Ello indica que los trabajadores del puesto de salud de ACLAS – Matihuaca realizan bien su trabajo y que tiene vocación de servicio, por lo que nos ayudará a un buen desempeño laboral.

**Tabla 15: Actúo de manera equitativa en la atención a todos los usuarios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi siempre	1	5,0	5,0	5,0
siempre	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla Nº 15, 2021

Elaboración: Propia

**Gráfico 13: Actúo de manera equitativa en la atención a todos**

### Interpretación:

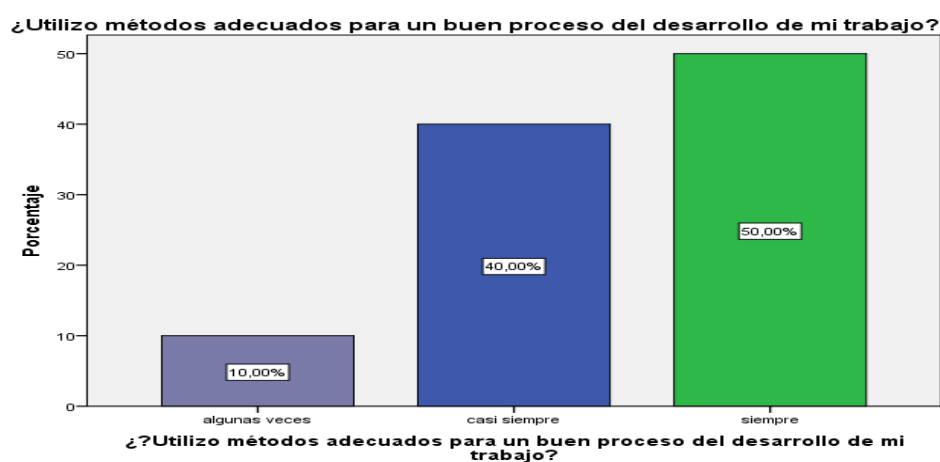
En el puesto de salud de ACLAS -Matihuaca, la muestra nos indica que el 95% de los encuestados SIEMPRE actúan de manera equitativa en la atención de los usuarios y el 5% CASI SIEMPRE actúan equitativamente en la atención de los usuarios. Lo que indica que los trabajadores del puesto de salud de ACLAS – Matihuaca actúan de manera equitativa en la atención de todos los usuarios mostrando un buen desempeño laboral en el puesto de salud.

**Tabla 16: Utilizo métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
	casi siempre	8	40,0	40,0	50,0
	siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla Nº 16, 2021

Elaboración: Propia

**Gráfico 14: Utilizo métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de mi trabajo**

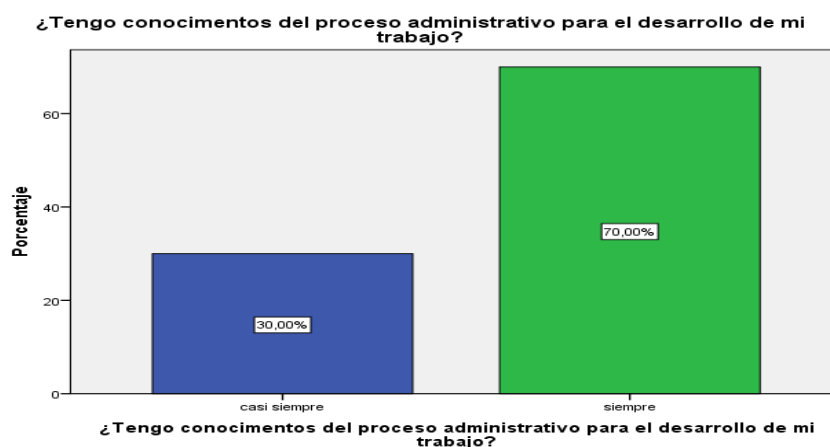
### Interpretación:

De los resultados obtenidos evidenciamos que el 50% de las personas encuestadas SIEMPRE utilizan métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de su trabajo, el 40% de la población encuestada CASI SIEMPRE y el 10 % ALGUNAS VECES utilizan métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de su trabajo, Esto nos indica la importancia que se tienen en utilizar métodos para el buen proceso de desarrollar el trabajo en el puesto de salud de ACLAS - Matihuaca, por lo que se mejorará el desempeño laboral.



**Tabla 17: Tengo conocimientos del proceso administrativo para el desarrollo de mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	6	30,0	30,0	30,0
	siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia.

**Gráfico 15: Tengo conocimientos del proceso administrativo para el desarrollo de mi trabajo**

**Interpretación:**

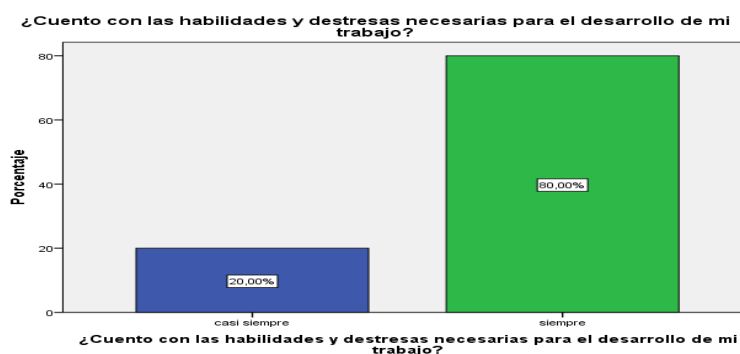
En el Puesto de Salud de ACLAS -Matihuaca, la muestra nos indica que el 70% de los encuestados respondieron que SIEMPRE y el 30% CASI SIEMPRE tienen conocimientos del proceso administrativos para el desarrollo de su trabajo. Ello indica que los trabajadores del puesto de salud de ACLAS – Matihuaca conocen el proceso administrativo para desarrollar su trabajo puesto que llevaron capacitaciones que les ayuda en este aspecto.

**Tabla 18: Cuento con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de mi trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi siempre	4	20,0	20,0	20,0
siempre	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 2021

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 18, 2021

Elaboración: Propia

**Gráfico 16: Cuento con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de mi trabajo**

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos evidenciamos que el 80% de las personas encuestadas SIEMPRE y el 20% CASI SIEMPRE cuentan con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de su trabajo, Ello nos indica la importancia de las habilidades y destrezas para trabajar en el puesto de salud ya que se encuentra en una zona rural.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADO

##### **Con el objetivo de la investigación**

O.G. Respecto a los resultados obtenidos del objetivo general de acuerdo a las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS se determinó mediante la Tabla 6 que la evaluación del Desempeño laboral tiene un nivel bueno en donde se puede promediar 65% de la muestra mantiene un adecuado evaluación de su trabajo para el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca como lo menciona (Meza, 2018) en su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en empleados de la universidad Linda Vista”. Quien señala la siguiente conclusión;

Que el desempeño laboral, ha sido encontrado más de la mitad como muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%). Por lo que se puede decir que el desempeño laboral en el puesto de salud de ACLAS – Matihuaca coincide con Meza.

##### **Con respecto al objetivo específico:**

Determinar el Desempeño Laboral en la dimensión Competencia profesional de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS-Matihuaca. 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se determinó mediante la Tabla 6, Tabla 7, Tabla 8, que los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS Matihuaca se muestran contentos en su trabajo, ya que estos consideran que la vocación de servicio es primordial para realizar su trabajo, lo cual es corroborado por (Henao, 2018) en su tesis “criterios de evaluación del Desempeño laboral en los profesionales de enfermería. Señala:

Los criterios de evaluación y desempeño identificados en la revisión narrativa, fueron: Evaluación por Resultados, Evaluación por Competencias, por procesos y procedimientos, por prestación de Servicios, calidad de la atención y por indicadores. En este sentido se propone una evaluación de desempeño laboral donde se tenga en cuenta criterios desde dos áreas importantes: la primera área asistencial que comprende entonces la calidad de los servicios, los procesos y procedimientos y la aplicación del plan de cuidado.

Con respecto a objetivo específico: Determinar el desempeño laboral en la dimensión motivación profesional de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS-Matihuaca. 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se determinó mediante la Tabla 10, Tabla 11, Tabla 12, Tabla 13, Tabla 14, Tabla 15 que el desempeño laboral si tiene efecto positivo en la motivación ya que los trabajadores tienen buenos resultados en su trabajo y cumplen en gran parte con sus objetivos para llegar a sus metas propuestas lo cual es confirmado en el siguiente concepto: la motivación profesional a todo ser humano que tiene una conducta que dirige los objetivos hacia sus metas. Es decir, son factores que ocasionan, canalizan, y sostienen la conducta humana y esta se relaciona con el desempeño laboral (Gibson, 2003. P. 103).

**Con respecto al objetivo específico:**

Determinar el desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS-Matihuaca. 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se determinó mediante la Tabla 15, Tabla 16, Tabla 17, en donde se determina la eficiencia en el desempeño laboral en un nivel bueno ya que se puede lograr los objetivos de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca, lo cual es confirmado en el siguiente concepto: la eficiencia se comprende mejor en el campo de los negocios en donde se pueden hacer contrastar entre lo que se invierte y lo que se gana. Sí en una empresa se logran resultados que se esperan es porque ha habiendo eficiencia en las operaciones. Entonces, referente a lo citado anteriormente, el objetivo de la

administración organizacional es lograr eficiencia en la producción de los bienes o prestación de servicios de tal forma que se alcancen los objetivos establecidos de la empresa con el mayor grado de satisfacción. (Ramírez, 2007).

## CONCLUSIONES

A continuación, el investigador presentará cuales fueron las principales conclusiones del trabajo de investigación titulado: El desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud de ACLAS – Matihuaca 2021

1. Manifestamos que, el Desempeño laboral de los trabajadores, se encuentra con el 65 % lo cual califica el Desempeño Laboral en un nivel moderado. Sin embargo, es muy importante para mejorar la evaluación de los conocimientos para el Desempeño de quienes trabajan en el Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca.
2. El desempeño laboral determina en la competencia profesional de los trabajadores del Puesto de Salud. ACLAS - Matihuaca. Se obtuvo los resultados positivos, con un 65% mostrándose contento con su trabajo que desempeña en el puesto de salud, y un 65% también los trabajadores mantienen una buena comunicación en su trabajo que realizan en el puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.
3. El desempeño laboral determina en la motivación profesional de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS –Matihuaca. se obtuvo que esta determinación es positiva, ya que el 90% se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo reafirmando la importancia de un adecuado desempeño laboral.
4. El desempeño laboral comprende una determinación en la aceptación de la eficiencia de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca se obtuvo que la determinación es positiva. Se obtuvo el 70% tiene conocimientos del proceso administrativo para el desarrollo de su trabajo, el 80% cuenta con habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de su trabajo por lo que la eficiencia en el trabajo que realizan los trabajadores en el puesto de salud de ACLAS – Matihuaca es óptima de esta manera se observa que hay eficiencia en el desempeño del trabajo realizado.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca aprovechar el buen desempeño de sus trabajadores para que se involucren más con la institución y transmitan el buen desempeño laboral a los que se encuentran menos comprometidos.
2. Proponer al Gerente del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca ponga mayor interés en los trabajadores mediante capacitaciones continuas y brindándole a cada área talleres así generen buen desempeño laboral y un trato más personalizado al usuario. Los permisos para mejorar competencias, mejoras en la infraestructura y condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales. generar competencia laboral, pero que ayude a crecer a todos los trabajadores del puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.
3. Se recomienda al área de Recursos Humanos mejorar el estímulo con premios, felicitaciones, diplomas, resoluciones y salarios aceptables y puntuales y otros, para incentivar la cohesión y pertenencia logrando motivar y conseguir un óptimo nivel de desempeño de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca.
4. Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos en coordinación con el Gerente del Puesto de Salud de ACLAS – Matihuaca, que el trabajo solo puede ser de un horario y que se contrate más personal debido a la pandemia en el que se vive y se necesita personal para resguardar la salud de los trabajadores del puesto de salud de ACLAS – Matihuaca.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, I. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de san Román – Juliaca 2014, recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos, 4° edición, México 1994.
- Barrera (2017) tesis, “Estrés y Desempeño Laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017”.
- Bedoya, E 2005 “Formalización y capacitación del Personal”
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). Administración De Recursos Humanos 14ed. México: Editorial Thomson.
- Chen L, Evans D, Evans T, Sadana R, Stilwell B, Travis P, et al. Colaboremos por la salud. Informe sobre la salud mundial – OMS; 2012.
- Chiavenato I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: MC GRAWHILL/Interamericana Editores S.A. 3era. Ed.
- Gutiérrez y Pando (2018) tesis, “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Docentes de una Institución Educativa de Nivel secundario de la Ciudad de Cajamarca”.
- Henao (2018), tesis “Criterios de evaluación del Desempeño laboral en los profesionales de enfermería”
- Hernandez, F. y. (2016). “Metodología de la investigación” (5ta ed.).
- Meza (2018) Tesis de Maestría “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Empleados De La Universidad Linda Vista, En Chiapas, México”
- Ortega (2017) Tesis titulado; Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017,
- Pichihua, S. (23 de 02 de 2014). Crisis en hospitales afecta a millones de peruanos. PERU21, pág. 2.
- Sopla (2017) Tesis, Desempeño laboral del Profesional de Enfermería del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol Utcubamba, Amazonas – 2017.



Soto (2019) Tesis titulada: “Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Postgrado de Educación - UNHEVAL 2019.

Ventura (2021) Tesis; “La Gestión Logística y el Desempeño Laboral en la Red de Salud Ambo, Periodo 2020”

William B. Comportamiento organizacional. 5 edición, México 2001.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### TITULO: “El Desempeño laboral de los Trabajadores del Puesto de salud de ACLAS- Matihuaca, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
		VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud, ACLAS – Matihuaca 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo es el Desempeño Laboral en la dimensión competencia profesional de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca 2021?</p> <p>¿Cómo es el Desempeño Laboral en la dimensión motivación profesional del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca 2021?</p> <p>¿Cómo es el Desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud de ACLAS - Matihuaca, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar el desempeño laboral en la dimensión competencia profesional de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS -Matihuaca. 2021.</p> <p>Determinar el desempeño laboral en la dimensión motivación profesional de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS -Matihuaca. 2021.</p> <p>Demostrar el desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS -Matihuaca. 2021.</p>	Desempeño laboral	<p>Competencia profesional</p> <p>Motivación profesional</p> <p>Eficiencia</p>	<p>Capacidades Cognitivas</p> <p>Capacidades Afectivas</p> <p>Comunicación</p> <p>Empatía</p> <p>El logro</p> <p>El reconocimiento</p> <p>Trabajo en si</p> <p>Salario</p> <p>Supervisión</p> <p>Relaciones interpersonales,</p> <p>Eficiencia Técnica</p> <p>Eficiencia Administrativa.</p> <p>Eficiencia Personal.</p>	<p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo Simple</p> <p>Cuyo esquema es: M → O</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>POBLACIÓN:</b> La población en estudio estará conformada por 20 Trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS - Matihuaca - 2021.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Para hallar la muestra de estudio de la población de trabajo, se realizó mediante un muestreo no probabilístico de manera intencionada y teniendo en cuenta el tamaño de la población, la muestra será igual a la población. (20 trabajadores) <b>n= 20</b></p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>

**ANEXO Nº 2**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES**  
**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

La encuesta tiene como objetivo conocer las  
 opiniones de los trabajadores de la Aclas-  
 Matihuaca, 2021.

Agradecemos su colaboración por su aporte con la investigación de título:  
 Desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud de ACLAS –  
 Matihuaca, 2021

Género: Masculino ( )  
 Femenino ( )

Edad: .....

Lugar de Procedencia.....

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, por lo que debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:  
 1 = Nunca. 2 =Casi Nunca. 3 = Algunas veces. 4 = Casi Siempre; y, 5=Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Variable independiente: Desempeño Laboral</b>						
1	¿Evalúo los propios conocimientos para el desempeño en mi trabajo?					
2	¿Estoy cómodo en mi puesto de trabajo?					
3	¿Mantengo una buena comunicación?					
4	¿Me muestro contento por el trabajo realizado en esta institución?					
5	¿Estoy feliz por los resultados que logre en mi trabajo?					
6	¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo?					
7	¿Me capacito constantemente para el desempeño de mi labor?					
8	¿Sin interesar mi sueldo, tengo la disposición de servir bien a todos los usuarios?					
9	¿Realizo mi trabajo lo mejor que puedo?					
10	¿Actúo de manera equitativa en la atención a todos los usuarios?					
11	¿Utilizo métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de mi trabajo?					
12	¿Tengo conocimiento del proceso administrativo para el desarrollo de mi trabajo?					
13	¿Cuento con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de mi trabajo?					

**Gracias por su colaboración**

## Consentimiento Informado para Participantes en la Investigación



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

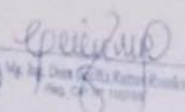
N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Evalúo los propios conocimientos para el desempeño en mi trabajo?	X		X		X		Ninguno
2	¿Estoy cómodo en mi puesto de trabajo?	X		X		X		Ninguno
3	¿Mantengo una buena comunicación?	X		X		X		Ninguno
4	¿Me muestro contento por el trabajo realizado en esta institución?	X		X		X		Ninguno
5	¿Estoy feliz por los resultados que logre en mi trabajo.?	X		X		X		Ninguno

6	¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo?	X		X		X		Ninguno
7	¿Me capacito constantemente para el desempeño de mi labor?	X		X		X		Ninguno
8	¿Sin interesar mi sueldo, tengo la disposición de servir bien a todos los usuarios?	X		X		X		Ninguno
9	¿Realizo mi trabajo lo mejor que puedo?	X		X		X		Ninguno
10	¿Utilizo métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de mi trabajo?	X		X		X		Ninguno
11	¿Tengo conocimiento del proceso administrativo para el desarrollo de mi trabajo?	X		X		X		Ninguno
12	¿Cuento con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de mi trabajo?	X		X		X		Ninguno
13	¿Estoy feliz por los resultados que logre en mi trabajo?	X		X		X		Ninguno

Fuente: Cuestionario (anexo N° 02), 2021.

**Datos del Experto:**

Firma:



Apellidos y Nombres:

RAMOS ROSALES DORA CECILIA

DNI: N° 10417890

6	¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo?	✓	✓	✓		
7	¿Me capacito constantemente para el desempeño de mi labor?	✓	✓	✓		
8	¿Sin interesar mi sueldo, tengo la disposición de servir bien a todos los usuarios?	✓	✓	✓		
9	¿Realizo mi trabajo lo mejor que puedo?	✓	✓	✓		
10	¿Utilizo métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de mi trabajo?	✓	✓	✓		
11	¿Tengo conocimiento del proceso administrativo para el desarrollo de mi trabajo?	✓	✓	✓		
12	¿Cuento con las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de mi trabajo?	✓	✓	✓		
13	¿Estoy feliz por los resultados que logre en mi trabajo?	✓	✓	✓		

Fuente: Cuestionario (anexo N° 02), 2021.

**Datos del Experto:**

Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

ID: \_\_\_\_\_

*J. D. R.*  
 MA *Rios Ramos Joaquin Segundo*  
*00055827*

# EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

