



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión,  
Piura. 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR**

Br. Pingo Bayona Mijail Andrés (ORCID: 0000-0002-8214-6091)

**ASESORA:**

Dra. Díaz Espinoza Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a Dios y a la Virgen del Carmen quienes desde arriba guían mis pasos. Ahora, junto a mi Padre, José, “el Cholo” Pingo, mi estrella celestial, sé que estaré más protegido. A mi madre Carmen, la mujer que confía ciegamente en mí, mi esposa Lourdes, mi hija Carmen Nayarak, mis hermanos Deysi Karina, Dennis José, Carlos Ilich, mis tíos, primos, mi abuelo Dionicio, mis amigos y a mis pacientes, la razón de ser de mi vocación. A todas aquellas personas que siempre forman parte de mi caminar diario.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento eterno a mi padre, José Engelberto, ahora en el cielo, resplandeciendo fuerte ante los logros de sus hijos, por su ahínco y tesón, buscando que alcance las metas propuestas.

También un agradecimiento especial a la Dra. Maribel Díaz Espinoza por su paciencia y dedicación, a mis compañeros de trabajo por su voluntad de ser partícipes de una oportunidad de

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III. MÉTODO.....</b>	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Operacionalización de variables .....	12
3.3. Población y muestra.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad de datos.....	15
3.5. Procedimiento.....	16
3.6. Método de análisis y datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> .....	13
Tabla 2. <i>Colaboradores encuestados en el establecimiento de salud I-4 La Unión</i> .....	14
Tabla 3. <i>Resultados descriptivos de la eficiencia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020</i> .....	18
Tabla 4. <i>Resultados descriptivos de la eficacia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020</i> .....	19
Tabla 5. <i>Resultados descriptivos de productividad del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020</i> .....	20
Tabla 6. <i>Resultados descriptivos de la calidad de servicio del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020</i> .....	21
Tabla 7. <i>Resultados descriptivos de la disciplina en el personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020</i> .....	22
Tabla 8. <i>Resultados descriptivos del compromiso del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020</i> .....	23
Tabla 9. <i>Resultados descriptivos de la variable única desempeño laboral en el personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I- 4 La Unión, Piura, período 2020</i> .....	24

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar el desempeño laboral del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020. El desempeño laboral fue la única variable, desprendiéndose de ella seis dimensiones que permitieron su estudio tales como eficiencia, eficacia, productividad, calidad, disciplina y compromiso. Se trabajó con una muestra poblacional de 33 colaboradores, la metodología utilizada fue de tipo no experimental en razón que los datos serán mostrados tal como se muestran en su naturaleza, descriptivo debido a que no se manipularan los resultados y transversal en el sentido que el estudio fue trabajado en un tiempo único. Para el procesamiento de los datos se utilizó el sistema estadístico SPSS 24.0.

Los resultados encontrados reflejaron que en la dimensión eficiencia, el 59.6% de los colaboradores desempeñan con eficiencia de forma continua. En la dimensión eficacia el 52.5% de los encuestados son eficaces continuamente. En la dimensión productividad, el 43.4% consideró que son productivos esporádicamente. En la dimensión calidad el 53.5% los participantes indicaron que brindan un servicio de calidad continuamente. En la dimensión disciplina el 54.5% manifestó que siempre muestran disciplina en el desarrollo de sus labores y la dimensión compromiso el 58.6% indicó que siempre son comprometidos con el desarrollo de sus labores. Los resultados obtenidos reflejaron que el desempeño laboral del personal asistencial del establecimiento de salud es favorable, no obstante, se recomienda reforzar la eficacia en las funciones de los colaboradores, con el fin de cumplir con las normas establecidas y la participación activa de todo el personal.

**Palabras claves:** Desempeño laboral, eficiencia, productividad, disciplina, compromiso.

## ABSTRACT

The present objective of the study was to analyze the work performance of the healthcare personnel who work in the health facility I-4 La Unión, Piura, period 2020. Work performance was the only variable, leaving six dimensions that allowed its study such as efficiency, effectiveness, productivity, quality, discipline and commitment. We worked with a population sample of 33 collaborators, the methodology used was of a non-experimental type because the data will be shown as shown in its nature, descriptive because the results were not manipulated and cross-sectional in the sense that the study it was worked in a unique time. The SPSS 24.0 statistical system was used to process the data.

The results found reflected that in the efficiency dimension, 59.6% of the collaborators perform efficiently continuously. In the efficacy dimension, 52.5% of the respondents are continuously effective. In the productivity dimension, 43.4% considered that they are sporadically productive. In the quality dimension, 53.5% of the participants indicated that they provide a quality service continuously. In the discipline dimension 54.5% stated that they always show discipline in the development of their work and the commitment dimension 58.6% indicated that they are always committed to the development of their work. The results obtained reflected that the work performance of the healthcare establishment's staff is satisfactory; however, it is recommended to reinforce the effectiveness in the functions of the collaborators, in order to comply with the established standards and the active participation of all the staff.

**Keywords:** Job performance, efficiency, productivity, discipline, commitment.

## I. INTRODUCCIÓN

El personal de salud tiene como propósito albergar y mantener la salud pública en niveles adecuados enfocados a sus comunidades, manteniendo prioridad en sus poblaciones vulnerables. La asistencia en salud está basada en brindar servicios enfocados en brindar servicios a industria de servicios basada fundamentalmente en el capital humano. <sup>(1)</sup> No cabe duda que la salud de las personas es una de las necesidades primordiales de cualquier población no solamente en nuestro país, sino también a nivel mundial. Por esta razón, los gobiernos orientan especial atención en poner al alcance de los ciudadanos servicios médicos de calidad y cantidad suficientes, que garanticen la salud y la vida de las personas. El análisis de la gestión de los establecimientos de salud es una función de su administración para lograr ajustar la oferta lo más exactamente posible a la demanda de necesidades de atención de salud en un ámbito geográfico determinado, en la que una gestión bien planificada permitirá la toma de decisiones más eficientes y oportunas. Y en esta tarea los colaboradores se convierten en el principal elemento para la obtención de los objetivos y metas. <sup>(2)</sup>

A principios de los 80 del siglo pasado, Katz y Snow <sup>(3)</sup> de la Organización Mundial de la Salud investigaron la necesidad de evaluar el desempeño de los trabajadores de la salud, como pilar para incrementar la calidad de los servicios e iniciaron señalando la relevancia de las competencias que debe poseer el trabajador en su desarrollo laboral. Un plan de salud es un reto complejo de gran significación para el desarrollo social de un país y una herramienta de justicia, que se encuentra relacionado con la dinámica internacional, estabilidad de la economía nacional, el factor sociopolítico donde se desarrolla y el desarrollo tecnológico. Rojo <sup>(4)</sup>

No obstante, el asunto de los recursos humanos, relacionado específicamente a su gestión del talento, recientemente no se consideraba de las agendas de las reformas del sector salud y su proceso de reestructuración. Irigoien <sup>(5)</sup>. Los establecimientos de salud del país no son ajenos a una realidad de deficiencias sanitarias y en ellos más que en ninguna otra organización es necesario evaluar permanentemente el desempeño de su personal para detectar los aspectos en los



que se debe mejorar, en cada una de sus áreas y procesos siempre con la participación y compromiso de todos los profesionales que indiscutiblemente son el factor más relevante de la gestión <sup>(6)</sup>. Según Werther <sup>(7)</sup> en una organización, el capital humano es un factor relevante en sus resultados ya que cada colaborador aporta dentro de sus competencias, valor a la empresa, contribuyendo al logro de objetivos y metas, por esa razón se evalúa el desempeño de los trabajadores para identificar fortalezas y debilidades, que permitan decidir su permanencia dentro de la empresa, ascensos y oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización. <sup>(5)</sup> En tal sentido es importante la participación total de los miembros de la organización, para así obtener una fuerza de trabajo comprometida, motivada, creativa, alineada con las metas propuestas en la institución y ha de reconocer que para lograrlo es preciso que se cree conciencia de calidad a través del concepto de trabajo y cultura organizacional. Amador <sup>(8)</sup>.

Para Aguilar <sup>(9)</sup>, una de las herramientas para conseguir un buen desempeño laboral es la capacitación que son acciones llevadas a cabo por la empresa según sus necesidades identificadas luego de un proceso de evaluación y que está orientada a producir cambios en los conocimientos, habilidades y comportamientos del trabajador. Respecto al desempeño laboral, Klingner y Nabaldian <sup>(10)</sup> vinculan la motivación y la satisfacción en el trabajo, es decir la percepción del trabajador acerca si el trato que recibe es justo o injusto. Así mismo Alles <sup>(11)</sup> considera que todo trabajador tiene expectativas y metas personales, que en la medida que percibe que se satisfacen con el trabajo realizado producirá un mejor desempeño laboral. El Establecimiento, como en todo el sistema de salud nacional, atraviesa por una serie de dificultades, que muchas veces, limita su capacidad de atención y el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. Entre ellos resaltan la falta de personal especializado, falta de equipamiento y medicinas, que permitan brindar una atención de la calidad que merece su población objetivo. Su personal médico y administrativo realiza grandes esfuerzos para mantener los estándares de calidad en la atención, sin embargo, muchas veces se ven desmotivados por éstas carencias.

En este sentido, para lograr que una empresa mantenga clima propicio en el trabajo es oportuno dar primacía a los trabajadores y velar por su bienestar

de manera integral, tener la libertad de expresarse con transparencia plena y tener la confianza absoluta en el centro de trabajo. El fortalecimiento de las capacidades individuales son necesarias ser ofrecidas de forma continua a modo que se pueda afianzar el compromiso organizacional y asumir retos superiores. Si la empresa genera en sus trabajadores satisfacción institucional y apuesta por la superación de sus trabajadores contribuye a la creación de ideas, adaptabilidad a los diversos cambios que vienen con las innovaciones empresariales, siendo uno de ellos las adaptaciones técnicas y administrativas.

El estudio encontró respaldo académico en las investigaciones de los estudios previos, presentando a continuación los estudios internacionales: Peck y Scullard <sup>(12)</sup> en su artículo publicado en Inglaterra, titulado Mejora del rendimiento del equipo para la preparación de la salud pública, cuyo objetivo menciona evaluar el efecto de los ejercicios en el desempeño del equipo durante la respuesta de emergencia de salud pública, llevó a cabo un estudio con tres grupos de trabajo con distintos niveles de intervención; grupo control con sesión de entrenamiento estándar, el segundo, corresponde a grupo con canal de comunicación y el tercero, recibió entrenamiento personalizado y con informe posterior al ejercicio. Se concluye que no hubo diferencia significativa al momento de evaluar el trabajo de los tres grupos. Los resultados mencionan que existe un vínculo entre el tipo de capacitación y el desempeño del equipo durante la respuesta. Esta investigación respalda que la capacitación de trabajo en equipo para los trabajadores de salud pública, es esencial para una respuesta efectiva de atención de salud pública.

Vainieri y Ferré <sup>(13)</sup> mencionan en su artículo publicado en Francia, titulado desempeño de la atención médica: cómo y cuándo las competencias gerenciales marcan la diferencia, el objetivo del investigar fue investigar el vínculo que existe entre las competencias gerenciales, el flujo de información y el desempeño laboral en el marco del proceso de atención en salud pública. También analiza la función de la administración para garantizar el intercambio correcto de información que se traduzca en una aplicación adecuada de las estrategias organizacionales, que involucre la participación de todo el equipo de trabajo. Para ello evaluaron a los jefes de departamento de los hospitales públicos de acuerdo a los indicadores cumplidos por cada servicio en cada hospital estudiado. Los

resultados del estudio indican que las competencias gerenciales están asociadas directamente al desempeño organizacional y de ello va a depender también que el flujo de información se transmita de manera adecuada, para con los trabajadores, permitiendo que la totalidad de la empresa maneje la realidad de la institución.

Brito y Nava <sup>(14)</sup> en su investigación “Estrés percibido y desempeño laboral en enfermeras: un análisis estructural” tuvo como objetivo realizar un análisis del cómo el estrés afecta el desempeño laboral de las enfermeras en Morelos, México. Se realizó un estudio observacional, descriptivo, correlacional, transversal, aplicado un cuestionario de calidad de desempeño a 181 enfermeras y un constructo de escala de estrés percibido. Los resultados evidenciaron un moderado grado de estrés a causa de las relaciones interpersonales entre los colaboradores, exceso de funciones y gestión administrativa deficiente, así mismo se evidenciaron altos niveles de desempeño, reflejados en calidad de servicio y colaboración con su institución.

Lucio y Brandao <sup>(15)</sup> en su estudio “Factores de motivación en el desarrollo de personal de enfermería”. Los resultados arrojaron que entre dentro de los elementos influyentes en el adecuado desarrollo de las funciones de las enfermeras, se ubican los cursos de capacitación brindados por la institución con la intención de fortalecer las capacidades laborales, la existencia de material médico suficiente para realizar su labor de manera eficiente, la retroalimentación positiva por parte de los jefes de turno a fin de mantener el acercamiento entre los diferentes niveles jerárquicos y la suficiente capacidad de personal disponible para cubrir todas las áreas de atención y evitar dilatar los tiempos de espera.

Los estudios de ámbito nacional fueron: Ayala <sup>(16)</sup> en su investigación relacionada con la Gestión de la capacitación y desempeño laboral. Los hallazgos resaltaron que las capacitaciones que se les brindan a los trabajadores tienen un impacto relevante, pues contribuyen en desarrollar capacidades que permiten mantener y brindar servicios de calidad que es el fin que persigue toda institución pública y privada, así mismo ayuda a los trabajadores a comprender mejor las necesidades de los usuarios, mejorar sus competencias y adquirir nuevas habilidades. Las capacitaciones son consideradas una herramienta de desarrollo institucional interno que contribuye que dependen básicamente de la gestión institucional.

Alemán <sup>(17)</sup> en su investigación sobre clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud. Este estudio determinó que si existe relación directa positiva entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores, enfatizando que el factor disciplina ayuda al acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa y las relaciones interpersonales que se fomenten dentro de la organización desempeñan un rol importante para lograr profesionales productivos y comprometidos con la institución, capaces de brindar un servicio de calidad integral. Asimismo, indicó que el liderazgo que demuestran las jefaturas del nosocomio permitirá reforzar el trabajo colectivo y la adecuada convivencia laboral.

Morales y Gutiérrez <sup>(18)</sup> en su estudio relacionado con el engagement y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Los resultados arrojaron que el engagement (compromiso) se relaciona directa con el desempeño laboral de la organización objeto de estudio. El investigador determinó que realizar las funciones con amor genera pasión frente al trabajo, produciendo un desarrollo óptimo de las funciones que, no solo influye en el trabajador sino también de manera significativa en la organización. Por ende, el investigador sostuvo que los trabajadores que desarrollan un alto sentido de compromiso realizan sus funciones añadiéndole un valor agregado diariamente y así brindar una adecuada y oportuna atención a las necesidades del público.

Valentín <sup>(19)</sup> en su estudio sobre la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el centro de salud de Huaylas Sur. El investigador concluyó asegurando que el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa. El investigador identificó que los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores están relacionados a las competencias laborales y el clima laboral, entre los más comunes de esta organización son: el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la tecnología adecuada, los conocimientos y habilidades.

Entre los estudios de ámbito local se menciona a: Altamirano <sup>(20)</sup>. Aplicó una metodología multicéntrica comparativa, retrospectiva y transversal con una unidad de análisis de 43 colaboradores. El estudio concluyó indicando que del 100% de la población, el 58.1% de los trabajadores padece de cansancio bajo. El

11.6% indicó padecer de cansancio medio y el 30.2% manifestó tener cansancio alto. Ante ello el investigador aseguró que el estrés laboral influye en el desarrollo eficiente y productivo del personal médico, a pesar de ello el desarrollo de las funciones laborales fue alto debido al factor motivador que genera compromiso hacia la institución. La base teórica que le proporcionó solidez al estudio inicia con, Certo <sup>(21)</sup> señalando que la conducta presente en los trabajadores de una empresa, es fundamental si se desea logro los objetivos, y que pueden medirse en base a las competencias individuales en el desarrollo de sus funciones y su nivel de aportación y compromiso con la institución. En tanto Dessler y Valera <sup>(22)</sup> al referirse al desempeño laboral lo consideran como el proceso que consolida el alcance de determinados objetivos y metas y su evaluación periódica tiene el objetivo principal de asegurar que el trabajador cumpla con las metas estratégicas fijadas por la empresa.

## II. MARCO TEÓRICO

El desempeño laboral se centra en el comportamiento percibido del colaborador, basado en el rendimiento demostrado calidad en sus labores diarias en beneficio de la organización a la cual pertenece, considerando que para ello es necesario que su trabajo sea estimulado de alguna manera. Así mismo Salas <sup>(23)</sup> sostiene que la evaluación de un trabajador ya no es medida solo por el acúmulo de conocimientos o habilidades, sino también por su capacidad de proceder, participar y deliberar en situaciones inesperadas. En estos elementos se centran las calificaciones de las competencias de un trabajador. En tal sentido, se instaura una nueva relación entre competencia y desarrollo profesional a fin de generar dimensiones nuevas en el crecimiento del recurso humano.

Chiavenato <sup>(24)</sup> sostiene que la evaluación del desempeño es un proceso organizado y de evaluación recurrente, para lograr tener una apreciación del potencial desarrollado individualmente por un trabajador en un determinado cargo. Como toda evaluación es un proceso con el fin de estimularlo y determinar una valoración de sus capacidades. Evaluar individuos dentro de una organización puede llevarse a cabo de formas distintas: considerando sus méritos, informe de

conocimientos, progreso del trabajador, etc. Todas denominaciones que hacen referencia a lo mismo. También considera una serie de aspectos tales como: las capacidades genéricas y específicas, habilidades de todo tipo y cualidades requeridas por la naturaleza del trabajo mediante comportamientos que influyen en los resultados y cambios que se presentan en las organizaciones.

Por lo tanto, el desempeño laboral se refiere a las competencias observadas de los colaboradores, consideradas indispensables para el fin que persigue la organización. Por tal motivo las empresas buscan mejorar el desempeño mediante capacitaciones y desarrollo de las competencias, sin perder de vista que no todas las personas son iguales por lo cual no todas podrán desempeñarse con la misma eficiencia en un cierto puesto de trabajo, ni podrán realizar con la misma diligencia las tareas y funciones que se demandan. Para un mejor desempeño, se requiere poder ejecutar acciones en forma eficiente conociendo lo que se debe hacer, tener las habilidades o haber sido entrenado para poder hacerlo y mantener la motivación adecuada para querer hacerlo <sup>(24)</sup>

Según Klingner y Nabaladian <sup>(10)</sup> las principales teorías del desempeño laboral son: La teoría de la equidad que sostiene que el desarrollo en las funciones laborales se encuentra vinculado con la forma como el trabajador percibe que es tratado en su centro de trabajo: de manera justa o injusta. Esto se traduce en lealtad, buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo. Sin embargo, muchas veces esta percepción está más vinculada a juicios subjetivos que la pueden distorsionar. La teoría de las expectativas se basa más bien en los sentimientos de satisfacción de los trabajadores, que producen o alcanzan un desempeño laboral más efectivo y eficiente con respecto a los demás. Son tres los aspectos que involucra: a) El alcance del empleado al ejecutar el trabajo a cierto grado; b) La valoración siguiente del trabajador sobre los elementos motivadores externos, vinculados con los resultados obtenidos y c) El grado de importancia que el colaborador asume por tales reconocimientos. Así mismo Vargas <sup>(25)</sup> El desempeño de un trabajador se mide por las denominadas unidades de competencias que abarcan un concepto claro y específico en el proceso laboral las mismas que adquieren valor en desempeño de sus funciones.

De acuerdo a Chiavenato <sup>(24)</sup> el valor de las recompensas y su relación con el esfuerzo realizado por el trabajador, determinan el esfuerzo individual que el

trabajador está dispuesto a realizar en su quehacer diario y que obviamente se encuentra ligado con las habilidades y capacidades del trabajador y como percibe el papel que realiza en la empresa. Por su parte, Donald <sup>(26)</sup> dice que los estándares de desempeño sirven de referencia para la evaluación del desempeño laboral. Sin embargo, se debe tener en cuenta que tales estándares deben comunicarse correctamente a los trabajadores y conciliarse con ellos, para que se conviertan en un instrumento eficaz de control de las actividades del supervisor. Rimsky <sup>(27)</sup> indica que el buen desempeño se logra con los cuatro requisitos siguientes: a) Capacitación; el empleado debe estar debidamente capacitado para desarrollar un trabajo asignado teniendo los conocimientos y habilidades necesarias, sin los cuales no se produce; b) Autorización; el trabajador debe ser autorizado otorgándole la suficiente autonomía; c) Deseo y motivación; el trabajador debe desear hacer lo asignado y tener la motivación para esforzarse y alcanzar lo requerido y d) Saber lo que hay que hacer; el trabajador debe estar informado de lo que hay que hacer evitándose las fallas de comunicación.

Salas <sup>(28)</sup> La valoración del desempeño de un trabajador permite efectuar una evaluación operativa de las funciones del quehacer diario que se necesitan fortalecer en la institución, incluyendo el talento humano, equipamientos e infraestructura. Las dimensiones del desempeño laboral para la presentación estuvieron formuladas bajo las ideas y posturas de Robbins y Judge <sup>(29)</sup> que son: La eficiencia, que es la vinculación entre la cantidad de recursos empleados con un propósito y los beneficios obtenidos de él. Por ello, se busca emplear menos recursos para alcanzar un mismo objetivo o lograr más objetivos con los mismos o menos recurso. De este modo se consigue niveles de productividad deseables, consiguiendo así maximizar los resultados. Además, su destreza en la gestión de insumos puestos bajo su responsabilidad y la manera como organiza su tiempo para realizar las tareas encomendadas dentro de los plazos establecidos <sup>(29)</sup>.

La eficacia, que, aunque parezca similar a lo anterior, no tienen el mismo significado, en tal sentido el término hace referencia al cumplimiento de metas posibles, mientras que la eficiencia es alcanzar los propósitos institucionales con la menor cantidad de bienes posibles. Por lo tanto, es una medida del logro de los resultados y cumplimiento de objetivos propuestos, logrando el efecto deseado. En el ámbito empresarial, la eficacia está directamente relacionada con el cumplimiento

de las tareas encomendadas en las diferentes áreas de la organización y generalmente los objetivos son de carácter económica como obtener cierto nivel de ingresos o utilidades. En el ámbito público los objetivos suelen ser más bien de carácter social, preocupándose por el beneficio público. <sup>(29)</sup>

La productividad, considerada la capacidad de producción lograda por unidad de trabajo, superficie o equipo industrial. La productividad de una persona examina su capacidad para conseguir resultados con un correcto manejo de recursos. Se es más productivo con el tiempo cuando se logra hacer mayor cantidad de trabajo por unidad de tiempo transcurrido, se es más productivo en los materiales e insumos cuando se logra reducir su consumo ante un mismo trabajo <sup>(29)</sup>. La calidad es un instrumento de gran utilidad, propia de cualquier objeto, siendo factible cotejarla con otra de su misma condición. El término calidad se relaciona al agregado de atributos propios de un asunto, materia o sujeto que le atribuye la virtud satisfacer diversas necesidades. <sup>(29)</sup>. La disciplina según Chiavenato <sup>(24)</sup> se refiere a la forma de comportamiento de las personas frente a las reglas y normatividad de una determinada organización. En principio, cada persona ejerce un autocontrol y un comportamiento frente a la normatividad de la institución, con el objetivo de que la empresa se enfoque en alcanzar sus propósitos. Lamentablemente, no todas las personas aceptan las responsabilidades que conlleva la disciplina ni aceptan las normas de comportamiento. El compromiso según Lundin <sup>(30)</sup> es una decisión de carácter individual, consiente y que es considerada más que un deber laboral. Emerge del interior y adiciona un valor que conlleva a la eficiencia. Implica manifestar todas las habilidades duras y blandas y realizar más de lo que esperan. Un trabajador que ha desarrollado el sentido de compromiso hacia su trabajo es capaz de proyectarlo a las personas que lo rodean, demuestra generosidad, y contribuye con lograr y mantener adecuado un ambiente en el trabajo, pues su optimismo es percibido por todos

Para la investigación se planteó la siguiente pregunta general: ¿Cómo es el desempeño laboral del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura, 2020? Además de las siguientes preguntas específicas: ¿Cómo se manifiesta la eficiencia del personal en el Establecimiento? ¿Cómo se manifiesta la eficacia del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento? ¿Cómo es la productividad del personal de salud



asistencial que labora en el?, ¿Cómo es la calidad del servicio del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento?, ¿Cómo es la disciplina del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento? y ¿Cómo se manifiesta en compromiso del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento?

La relevancia de la investigación estuvo motivada por la prioridad que se le otorga a la persona como parte importante dentro del establecimiento y con el anhelo continuo de fortalecer el compromiso de los trabajadores, surgió la idea de elaborar el estudio, donde se hace énfasis sobre desarrollo de las competencias observables del personal de salud asistencial del Establecimiento de Salud, donde los resultados podrán ser aprovechadas para la toma de decisiones acertadas con el fin de obtener un adecuado desempeño laboral en sus colaboradores. En este sentido, la investigación tuvo una justificación teórica debido a que permitirá albergar y esquematizar un conjunto aspectos intelectuales a fin de diseñar conceptos referenciales acerca del desempeño en el trabajo, del mismo modo se estudiarán las diferentes teorías planteadas sobre esta variable en discusión y sus elementos de medida, persiguiendo un propósito de interés colectivo. De igual manera, el estudio pretende contribuir es aclarar los conceptos sustanciales de la variable abordada. Adicionalmente también podrá ser utilizada como base académica para posteriores investigaciones. Es importante mencionar también la relevancia metodológica del estudio, debido a que se logra vincula de manera significativa la motivación emocional y el desempeño en las labores del personal de salud. Cabe mencionar que se ha elaborado un proyecto metodológico, teniendo en cuenta la estructura de estudio proporcionada por la universidad

De interés práctico, debido a que los resultados pueden ser utilizados por los trabajadores del Establecimiento de Salud permitiendo así aprovechar el saber obtenido, producto de la investigación, del mismo modo desarrollar el sentido de planificar, organizar y direccionar el correcto desarrollo de la gestión institucional. Pertenecer de un equipo sólido de trabajo, al punto de que los éxitos individuales y el cumplimiento laboral sean considerados, así mismo brindar oportunidades que fomenten el seguimiento personal y laboral. La investigación tiene además una justificación social, puesto que, al evaluar la conducta que demuestra el personal del Establecimiento sanitario en relación a su contribución

con el logro de los objetivos de gestión, se podrán tomar las medidas que conlleven a una mejora de sus competencias duras y blandas que permitan una mejor atención a los usuarios del centro de salud en La Unión, favoreciendo a miles de pobladores de dicho distrito que hacen uso de sus servicios.

Finalmente, el estudio tuvo como objetivo general: Analizar el desempeño laboral del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020. Sus objetivos específicos fueron: Determinar de qué manera se manifiesta la eficiencia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento. Identificar como se manifiesta la eficacia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento. Describir la productividad del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento. Determinar la calidad de servicio del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento. Analizar la disciplina del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento. Describir el compromiso del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento.

### **III. MÉTODO**

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

Fue una investigación aplicada, según Lozada <sup>(31)</sup> busca generar conocimiento mediante la resolución de problemas en una determinada sociedad o un determinado sector. Enlazando la teoría y el producto. La investigación se aplica sobre la realidad problemática del Establecimiento sanitario.

Además, la investigación fue de diseño no experimental, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista <sup>(32)</sup> estudio donde no se manipula ninguna situación, es decir solo se advierten las situaciones encontradas, sin realizar alteraciones intencionales por quien la realiza.

Así mismo, se considera una investigación descriptiva, cuando no se manipula ninguna de las variables, como es el caso del presente estudio, donde los hallazgos encontrados se dieron a conocer tal cual se encontraron.

Adicionalmente, es transversal debido a que los datos investigados fueron tomados con la aplicación de sus instrumentos en un solo momento determinado.

### 3.2. Operacionalización de variable

#### 3.2.1. Definición conceptual

Desempeño laboral: Comportamientos observables en los trabajadores, los mismos que son de gran importancia para que una organización alcance los objetivos, dependientes de sus competencias y del grado de compromiso con la organización.

### 3.2.2 Tabla 1. Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
Desempeño laboral	Comportamientos observables en los trabajadores, los mismos que son de gran importancia para que una organización alcance los objetivos, dependientes de sus competencias y del grado de compromiso con la organización <sup>13</sup>	Eficiencia	Se medirá la dimensión eficiencia a través de un cuestionario dirigido a los colaboradores y una entrevista a la jefatura del establecimiento del salud	Aplicación de los procedimientos Manejo de materiales y equipos Empleo del tiempo	Ordinal
		Eficacia	Se medirá la dimensión eficacia a través de un cuestionario dirigido a los colaboradores y una entrevista a la jefatura del establecimiento del salud	Cumplimiento de tareas Logro de objetivos Satisfacción del cliente	Ordinal
		Productividad	Se medirá la dimensión productividad a través de un cuestionario dirigido a los colaboradores y una entrevista a la jefatura del establecimiento del salud	Productividad del tiempo Productividad del gasto de materiales Productividad del gasto de insumos	Ordinal
		Calidad	Se medirá la dimensión calidad a través de un cuestionario dirigido a los colaboradores y una entrevista a la jefatura del establecimiento del salud	Cumplimiento de normas de seguridad Cumplimiento de estándares Capacitaciones recibidas	Ordinal
		Disciplina	Se medirá la dimensión disciplina a través un cuestionario dirigido a los colaboradores y una entrevista a la jefatura del establecimiento del salud	Costo promedio por paciente Puntualidad en entrega de información Respeto a superiores	Ordinal
		Compromiso	Se medirá la dimensión compromiso a través de una encuesta a los colaboradores y una entrevista a la jefatura.	Cumplimiento de horarios Cooperación Iniciativa	Ordinal

Fuente: elaboración propia

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

Estuvo representada por el conjunto de sujetos que posean ciertas características determinantes <sup>(32)</sup>. Para el propósito del estudio se consideró a todos los trabajadores asistenciales del Establecimiento, sumando un total de 33 personas, distribuidas de la siguiente forma:

*Tabla 2. Colaboradores encuestados en el establecimiento de salud I -4 La Unión*

Ocupación	Colaboradores
Médicos	8
Enfermeras	12
Obstetras	10
Psicólogos	02
Tecnólogo médico	01
Total	33

*Fuente: Establecimiento de salud La Unión*

#### 2.3.2. Muestra

Valderrama <sup>(33)</sup> Es una parte representativa de la población y refleja las características de la misma. Dado que se trata de una población estadísticamente pequeña se decidió trabajar con toda la población razón por la cual no será necesario obtener una muestra ni efectuar ningún muestreo.

### 3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

#### 3.3.3.1 Criterios de inclusión:

Trabajador del centro de salud La Unión, de ambos sexos, que presta servicios bajo cualquier modalidad de contratación en los servicios de medicina, enfermería, obstetricia, psicología y terapia física.

#### 3.3.3.2 Criterios de exclusión:

Fue excluido el personal que durante la ejecución del estudio se encontró gozando de vacaciones, licencias o permisos ya sea por enfermedad u cualquier otra circunstancia.

### **3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

##### **Encuesta:**

Se aplicó una encuesta, la misma que fue dirigida a una población muestral conformada por los 33 trabajadores del Establecimiento, con la finalidad de recolectar datos acerca de su desempeño laboral, mediante la formulación de 17 ítems cuyas respuestas siguieron una escala de Likert de 5 a 1, donde cinco representa la opción siempre, 4 continuamente, 3 esporádicamente, 2 casi nunca y 1 nunca. Permitiendo así evaluar su eficiencia, eficacia, productividad y calidad en el trabajo, disciplina y compromiso.

##### **Entrevista:**

La entrevista fue aplicada al área de dirección, específicamente al jefe del centro de salud, la misma que estuvo estructurada bajo 17 preguntas. Dichas preguntas estuvieron íntimamente relacionadas con cada indicador de cada dimensión con la finalidad de recoger información relevante que permita el análisis del cumplimiento laboral de los colaboradores del establecimiento sanitario.

#### **3.4.2. Instrumento:**

##### **Cuestionario:**

El cuestionario mantuvo una estructura de acuerdo al orden de presentación de las dimensiones de la variable, iniciando con eficiencia, eficacia, productividad, calidad, disciplina y compromiso. El instrumento estuvo constituido por 17 ítems, cada uno de ellos obedeciendo a los indicadores en estudio; se trabajó con la escala de Likert, manteniendo un orden jerárquico descendente de 5 a 1, convirtiéndola en una investigación de escala ordinal; donde 5 significa siempre, 4 continuamente, 3 esporádicamente, 2 casi nunca y 1 nunca. El instrumento fue aplicado a los 33 colaboradores del establecimiento.

##### **Guía de entrevista:**

La guía de entrevista se encontró estrechamente vinculada con los indicadores que permitieron medir las dimensiones del estudio. Fue aplicada al jefe del establecimiento de salud, cada pregunta mantuvo una estructura abierta con el propósito de alcanzar información relevante desde la perspectiva de Dirección para el análisis y contrastación de resultados.

#### 3.4.3 Validez:

La validez de los instrumentos se consiguió a través de la opinión favorable de tres expertos quienes certificaron aspectos tales como su objetividad, claridad, suficiencia, consistencia y coherencia. Los informes de dichos expertos se adjuntan en los anexos de la investigación. Los mismos que cumplieron con los requisitos solicitados por la universidad con el propósito de evaluar la correcta relación entre la variable, dimensión e indicadores en estudio.

#### 3.4.4. Confiabilidad:

La confiabilidad le otorgó solidez interna al cuestionario, para lo cual se requirió de un profesional estadístico quien sometió el instrumento a la prueba de fiabilidad Alfa de Cron Bach, siendo necesario para hallar el índice de confiabilidad una muestra piloto de 10 trabajadores extraída de la muestra, arrojando un índice de confiabilidad de 0.950, el mismo que convierte al instrumento en una herramienta confiable en el estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Se inició con las coordinaciones realizadas ante el Jefe del Establecimiento de Salud de La Unión quien manifestó por escrito su aceptación a la realización de la investigación en el lugar. Lo siguiente fue acordar el día y hora de la entrevista que fue concedida por el Jefe del establecimiento, posteriormente se programó la aplicación de las encuestas que fueron dirigidas a los coordinadores de cada área quienes la aplicaron al personal a su cargo en el momento que consideren más apropiado. El procedimiento requirió de una semana, considerando que parte del personal labora en turnos rotativos diurno, vespertino y nocturno.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información se obtuvo del cuestionario, fueron vaciados a matriz de resultados en Excel para facilitar luego su exportación al sistema estadístico SPSS en la versión 24.0 con el cual se generaron las tablas de frecuencias y porcentajes necesarios por cada una de las dimensiones de la variable investigada. La información obtenida en la entrevista aplicada al Jefe del Establecimiento de Salud de La Unión fue sintetizada de acuerdo a los indicadores de las variables con absoluta objetividad y dichos resultados fueron confrontados de manera crítica con los obtenidos en la encuesta.

### **3.7. Aspectos éticos**

La contemplación ética se traduce en primer término al respeto absoluto a la dominio intelectual y justa razón del autor, en tanto, todo texto que haya sido tomado de otro autor, en cualquier parte de la investigación realizada, fue debidamente citado y referenciado siguiendo las pautas de la norma requerida; esto se aplica tanto en los antecedentes seleccionados como en el desarrollo del marco teórico. Asimismo, se ha cuidado de preservar la confidencialidad necesaria sobre toda información que estando en conocimiento del investigador y siendo de carácter reservada pudiera dañar la imagen del Establecimiento de Salud. Finalmente, tanto los datos como los resultados obtenidos son absolutamente veraces y corresponden a un trabajo serio y consciente de su autor.



#### IV. RESULTADOS

El presente capítulo recoge toda la información ingresada al sistema estadístico SPSS y muestra los hallazgos encontrados a fin de lograr los objetivos planteados en la investigación. Los porcentajes fueron interpretados y se detallan a continuación.

**Objetivo específico 1: Determinar de qué manera se manifiesta la eficiencia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.**

**Tabla 3: Resultados descriptivos de la eficiencia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.**

Dimensión eficiencia	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) S		(4) C		(3) E		(2) C N		(1) N			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-En el establecimiento de salud se cumplen estrictamente los procedimientos administrativos y operativos	19	57%	10	30.3%	4	12.1%	0	0%	0	0%	33	100,00
-El personal maneja eficientemente los materiales y equipos de sus respectivas áreas.	24	72.7%	9	27.3%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Se utiliza de forma eficiente el tiempo del personal médico y administrativo	25	75.8%	8	24.2%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00

*Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, 2020*

La tabla 3 de resultados, permitió dar respuesta a nuestro primer objetivo específico, debido a que a través de los porcentajes se puede determinar de qué manera los colaboradores demuestran eficiencia en sus labores, siendo así que el primer ítem de la dimensión eficiencia relacionado a; si el establecimiento de salud cumple estrictamente con los procesos administrativos, donde el 57% de colaboradores que indicaron que siempre lo cumple, el 30% indicó que lo hace continuamente y el 12.1% manifestó que lo hace esporádicamente. El segundo ítem

relacionado a si el personal maneja eficientemente los materiales y equipos en sus respectivas áreas, el 72.7% de los encuestados manifestó que siempre se realiza y el 27.3% indicó que continuamente. El tercer ítem de la dimensión eficiencia corresponde a si se utilizan de forma productiva el tiempo del personal médico y administrativo, pudiendo visualizar que el 75.8% de los encuestados indicaron que siempre y el 24.5% continuamente.

**Objetivo específico 2: Identificar como se manifiesta la eficacia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020.**

*Tabla 4: Resultados descriptivos de la eficacia del personal de salud asistencial que laboran en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020.*

Dimensión eficacia	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) S		(4) C		(3) E		(2) C N		(1) N			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-El personal cumple con las tareas propias de la función que realiza en el establecimiento de salud	16	48.5%	11	33.3%	6	18.2%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Se vienen alcanzando los objetivos estratégicos y operacionales del establecimiento de salud	23	69.7%	10	30.3%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Los pacientes expresan satisfacción frente a la atención brindada en el establecimiento de salud	18	54.5%	15	45.5%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00

*Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, 2020*

La tabla de resultados número 4, se relaciona al segundo objetivo específico de la investigación, siendo así que permite identificar de qué manera se manifiesta la eficacia en las labores de los encuestados. El primer ítem de la dimensión eficacia hace referencia si el personal cumple con las tareas propias de la función que

realiza en el establecimiento de salud, para ello el 48.5% de los colaboradores manifestaron que siempre, el 33.3% constantemente y el 18.2% esporádicamente. El segundo ítem se relaciona a los objetivos estratégicos y operacionales alcanzados por el establecimiento, para ello el 69.7% manifestó que siempre se alcanzan y el 30.3% de manera continua. Finalmente, el tercer ítem se vincula si los pacientes expresan satisfacción referente a la atención brindada, para ello el 54.5% aseveró que siempre y un 45.5% continuamente.

**Objetivo específico 3: Describir la productividad del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.**

*Tabla 5: Resultados descriptivos de productividad del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020*

Dimensión productividad	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) S		(4) C		(3) E		(2) C N		(1) N			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Se ha logrado la optimización de los tiempos de atención atendándose más pacientes por jornada de trabajo	21	63.6%	12	36.4%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Se maneja una cultura de ahorro en el gasto de los materiales utilizados en el establecimiento de salud	10	30.3%	16	48.5%	7	21.2%	0	0%	0	0%	33	100,00
-El gasto de los insumos utilizados por paciente atendido se mantiene bajo control	10	30.3%	15	45.5%	8	24.2%	0	0%	0	0%	33	100,00

*Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, 2020*

Los resultados de la tabla 5 dieron a conocer la productividad que demuestran en el desarrollo de sus funciones, abarcando así el objetivo específico número 3. El primer ítem de la dimensión productividad hizo deferencia a si se ha logrado la optimización en los tiempos de atención con el fin de lograr atender un

mayor número de pacientes por jornada de trabajo, ante ello el 63.6% de los encuestados manifestaron que siempre y el 36.4% indicaron que se realiza continuamente, el segundo ítem se relaciona a la cultura de ahorro en el gasto de los materiales utilizados en el establecimiento, para ello el 30.3% asevero que siempre se realiza, el 45.5% manifestó que de forma continua y el 24.2% indicó de manera esporádica.

El tercer ítem se vincula a si el gasto de insumos por paciente atendido se mantiene bajo control, para ello el 30.3% de los encuestados aseguró que siempre se mantiene bajo control, el 45.5% manifestó que se hace de manera continua y el 24.2% de forma esporádica.

**Objetivo específico 4: Determinar la calidad de servicio del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.**

*Tabla 6: Resultados descriptivos de la calidad de servicio del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020.*

Dimensión calidad	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) S		(4) C		(3) E		(2) C N		(1) N			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Se cumplen estrictamente las normas de bioseguridad y seguridad y salud ocupacional en el establecimiento de salud	15	45.5%	18	54.5%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Todos los indicadores se encuentran dentro de los estándares establecidos para establecimientos de salud similares	15	45.5%	18	54.5%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Se reciben periódicamente capacitaciones que contribuyen a mejorar el desempeño del personal	0	0%	17	51.5%	9	27.3%	7	21.2%	0	0%	33	100,00

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, 2020

Los hallazgos de la tabla 6 de resultados corresponden a la dimensión calidad y obedece al objetivo específico número 4 planteado en la investigación. Respecto al primer ítem que se relaciona al cumplimiento estricto de las normas de bioseguridad y salud ocupacional en el establecimiento de salud, el 45.5% de los encuestados indicaron que siempre se cumple y el 54.5% continuamente. Así mismo el segundo ítem de la dimensión calidad se refiere a si todos los indicadores se encuentran dentro de los estándares establecidos para los establecimientos de salud, ante ello el 51.5% manifestó que continuamente, el 27.3% esporádicamente y el 21.2% casi nunca. El tercer ítem hace referencia a si los colaboradores reciben periódicamente capacitaciones que contribuyen a mejorar el desempeño laboral, dando como resultado que el 51.5% de los encuestados manifestó que siempre, el 27.3% continuamente y el 21.2% casi nunca.

**Objetivo específico 5: Analizar la disciplina del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020**

Tabla 7: Resultados descriptivos de la disciplina en el personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020.

Dimensión disciplina	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) S		(4) C		(3) E		(2) C N		(1) N			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Entrego oportunamente la información que me es solicitada	17	51.5%	16	48.5%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Siempre guardo el más absoluto respeto por mis superiores	12	36.4%	21	63.6%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Respeto siempre el horario de entrada y salida al establecimiento de salud	21	63.6%	12	36.4%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, 2020

Los resultados descriptivos de la tabla 7, hacen referencia a la dimensión disciplina, la misma que obedece al cumplimiento del objetivo específico número 5, pudiendo así analizar la disciplina que demuestran los colaboradores del establecimiento de salud. El primer ítem advierte si los colaboradores entregan oportunamente la información que se les solicita en el desarrollo de sus labores, para ello el 51.5% de los participantes en estudio respondieron que siempre y el 48.5% continuamente. El segundo ítem se relaciona a si se guarda el más absoluto respeto entre colaboradores y superiores, ante ello el 36.4% manifestó que siempre y el 63.6% continuamente. El tercer ítem vinculado al cumplimiento del horario de ingreso y salida del establecimiento de salud, el 63.6% manifestó que siempre y el 36.4% continuamente.

**Objetivo específico 6: Describir el compromiso del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.**

*Tabla 8: Resultados descriptivos del compromiso del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.*

Dimensión compromiso	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) S		(4) C		(3) E		(2) C N		(1) N			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Me gusta cooperar para que el establecimiento de salud salga adelante	29	87.9%	4	12.1%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00
-Colaboro aportando ideas que produzcan mejoras en la gestión del establecimiento de salud	29	87.9%	4	12.1%	0	0%	0	0%	0	0%	33	100,00

*Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, 2020*

Los resultados de la tabla 8 permitieron determinar el compromiso que muestran los colaboradores frente a su trabajo. Así mismo se logró el objetivo

específico número 6. La dimensión compromiso en su primer ítem se relaciona a si los colaboradores les gusta cooperar con agrado en el establecimiento de salud, para ello el 87.9% manifestó que siempre y el 12.1% continuamente, lo cual demuestra la predisposición del trabajador frente a sus labores. El segundo ítem hace referencia so los colaboradores colaboran aportando ideas que produzcan mejoras en la gestión del establecimiento de salud. Ante ello el 87.9% indicaron que siempre y el 12.1% continuamente. Reflejando así el alto compromiso en su trabajo.

**Objetivo general: Analizar el desempeño laboral del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020**

*Tabla 9: Resultados descriptivos de la variable única desempeño laboral en el personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I- 4 La Unión, Piura, período 2020.*

Dimensiones de la variable	Escala de alternativas										( $\Sigma$ ) Total	
	(5) S		(4) C		(3) E		(2) C N		(1) N			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Eficiencia	19	19.9%	59	59.6%	21	21.2%	0	0%	0	0%	99	100,00
-Eficacia	16	16.2%	52	52.5%	31	31.3%	0	0%	0	0%	99	100,00
-Productividad	0	0%	41	41.4%	43	43.4%	15	15.2%	0	0%	99	100,00
-Calidad	30	30.3%	53	53.5%	9	9.1%	7	7.1%	0	0%	99	100,00
-Disciplina	54	54.5%	45	45.5%	0	0%	0	0%	0	0%	99	100,00
-Compromiso	58	58.6%	41	41.4%	0	0%	0	0%	0	0%	99	100,00

*Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, 2020*

La tabla 9 de resultados, obedece al objetivo general planteado en la presente investigación, pues los resultados de las diferentes dimensiones que conforman a la variable única en estudio, permitió analizar el desempeño laboral de los colaboradores del establecimiento de salud I – 4 La Unión. En la primera dimensión, se observó que el 19.9% de los encuestados siempre desarrollan sus labores eficientemente, el 59.6% continuamente y el 21.2% esporádicamente. En la segunda dimensión se evidenció que el 16.2% de los colaboradores siempre desarrollan sus labores con eficacia, el 52.5% continuamente y el 31.3% esporádicamente, valores

que notablemente el establecimiento de salud debe ir corrigiendo a fin de lograr el objetivo institucional.

En la tercera dimensión abordada el 41.4% manifestó que continuamente son productivos en sus funciones, el 43.4% esporádicamente y el 15.2% casi nunca. En definitiva los resultados de la dimensión productividad representan una brecha institucional que requiere pronta atención por parte de las jefaturas correspondientes. En la cuarta dimensión el 30.3% de los encuestados siempre desempeña sus labores con calidad, el 53.5% continuamente, el 9.1% esporádicamente y 7.1% casi nunca. Los porcentajes evidenciados reflejan una señal de alerta que tiene que ser atendida con el propósito de afrontar y corregir las deficiencias. En la quinta dimensión el 54.5% siempre muestra disciplina en el desarrollo de sus labores y el 45.5% continuamente. En la sexta dimensión, el 58.6% siempre son comprometidos con el desarrollo de sus labores y el 41.4% continuamente.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general que motivó la investigación fue analizar el desempeño laboral en el personal asistencial que labora en el establecimiento de salud I – 4 La Unión, Piura, período 2020, para tal propósito se elaboraron instrumentos cualitativos a través de una entrevista dirigida al jefe del establecimiento de salud ya mencionado y cuantitativos aplicado al personal de salud asistencial, con el propósito de que la información recogida sea relevante y significativa para el fin que se persigue. Los hallazgos advertidos fueron contrastados con los estudios previos y las bases teóricas en las cuales se respaldó la investigación los mismos que serán discutidos en el presente capítulo.

El primer objetivo específico tuvo como propósito *determinar de qué manera se manifiesta la eficiencia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020*. Considerando que según Robbins y Judge <sup>(23)</sup> la eficiencia es la relación entre la cantidad de recursos utilizados en un proyecto y los beneficios logrados. Es decir, buscar emplear menos recursos para alcanzar un mismo objetivo o lograr más objetivos con los mismos o



menos recurso. En tal sentido los hallazgos de la investigación arrojaron que el 75.8% de los encuestados consideran que siempre el tiempo del personal de salud y administrativo es bien aprovechado y utilizado de manera eficiente y responsable en el cumplimiento estricto de sus funciones, lo cual es corroborado por el jefe del establecimiento de salud, manifestando que el personal realiza la atención en tiempos óptimos, sin embargo existe un retraso por parte del área administrativa al momento de ingresar los registros para el inicio de las atenciones. De acuerdo a los resultados observables, los encuestados tuvieron una percepción adecuada del establecimiento de salud y de las funciones que desempeñan sus compañeros de labores, pese a ello siempre existen brechas por cubrir a fin de impulsar la eficiencia en las funciones.

Respecto a ello Klingner y Nabaldian <sup>(7)</sup> dentro de una de sus teorías del desempeño laboral afirma que está relacionado con la forma como el trabajador percibe que es tratado en su centro de trabajo: de manera justa o injusta. Esto se traduce en lealtad, buena voluntad y en una mayor eficiencia en su trabajo. Otro aspecto importante dentro de la eficiencia es el cumplimiento de los procesos administrativos y operativos, ante ello el 12.1% de los encuestados consideró que casi nunca se cumplen con los procedimientos operativos y administrativos, advirtiendo que, el realizar los procedimientos establecidos en una organización proporciona solidez interna, la misma que puede ser percibida por sus miembros y proyectada hacia la comunidad donde se desarrolla. Si bien es cierto el porcentaje de colaboradores que tiene una percepción desfavorable frente al cumplimiento de los procesos administrativos y operativos en mínima, las cifras representan una señal de alerta que deben ser consideradas por las jefaturas correspondientes. En contraparte cuando se realizó la entrevista al jefe del establecimiento de salud manifestó que todos los colaboradores cumplen con el desarrollo de los procesos administrativos y operativos normados. De acuerdo a los hallazgos, Brito y Nava <sup>(11)</sup> sostienen que uno de los elementos generador de estrés y desconfianza laboral es una inadecuada gestión administrativa que pone en riesgo el eficiente desempeño laboral del personal, en tal sentido una constante supervisión y control de los procesos conlleva a lograr una gestión por resultados.

El segundo objetivo específico fue *Identificar como se manifiesta la eficacia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud*

*I-4 La Unión, Piura, período 2020.* Teniendo en cuenta que Robbins y Judge <sup>(23)</sup> sostienen que la eficacia es el logro de los resultados y cumplimiento de objetivos propuestos, existe una gran diferencia con la eficiencia que implica cumplir los mismos objetivos con menos recursos. En el ámbito público los objetivos suelen ser más bien de carácter social, como lograr una cantidad de beneficiarios o un determinado nivel de satisfacción de los usuarios. Considerando que el establecimiento de salud es una institución de carácter público destinada a brindar servicios de salud eficientes y eficaces, los resultados relacionados a la dimensión eficacia demostraron que el 48.5% de los encuestados manifestaron que siempre se cumplen las tareas propias de cada función, así mismo el 69.7% sostuvo que siempre se cumplen los objetivos estratégicos y operativos y el 64.5% de los encuestados manifestaron que los pacientes siempre muestran satisfacción con el servicio brindado en el establecimiento.

De acuerdo a los hallazgos encontrados, la eficacia en las funciones de los colaboradores se ve respaldada por la satisfacción referida por los pacientes del establecimiento de salud. Debido a que los objetivos institucionales están orientados a brindar un servicio de salud eficiente y eficaz, los resultados reflejaron que la apreciación colaboradores frente al desempeño laboral de sus compañeros es óptima, considerando las limitaciones que presentan el sector público y más aún el ministerio de salud, haciendo un poco más crítica la situación por ser un establecimiento de salud alejado del círculo urbano de la ciudad.

Pese a que la percepción de los colaboradores es optimista, se contrapone con lo manifestado por el jefe del establecimiento, quien aseguró que muchos de los colaboradores no cumplen con las indicaciones asignadas, más aún cuando estas son nuevas y generan algún cambio en su zona de confort. Adicionalmente sostuvo que en su mayoría los pacientes se muestran insatisfechos con la atención a causa de los excesivos tiempos de espera y porque en algunas ocasiones el establecimiento de salud no cuenta con los insumos necesarios para una atención adecuada. Ante ello Valentín <sup>(16)</sup> asegurando que el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, indicando que los factores que afectan el desempeño laboral están relacionados a las competencias laborales, el clima laboral y la tecnología. En tal sentido el jefe del establecimiento de salud tiene un reto muy

importante, tomando como paso inicial el identificar cuáles son los factores que limitan el desarrollo eficiente y eficaz del personal a cargo.

El tercer objetivo específico del estudio fue *describir la productividad que demuestra el personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020*. Considerando de la productividad para Robbins y Judge <sup>(23)</sup> es cuando una persona examina su capacidad para conseguir resultados con un correcto manejo de recursos. En tal sentido los hallazgos recogidos reflejaron que el 63.6% siempre optimizan los tiempos de atención por paciente, el 48.5% indicó que de manera continua se mantiene una cultura de ahorro en el gasto de material y el 45.5% aseguró que el gasto de insumos por paciente se mantiene bajo control corroborando la información con lo manifestado en la entrevista. El jefe del establecimiento aseguró que el principal factor que perjudica la productividad es el insuficiente personal de salud que se contrata, el cual no cubre la demanda de la localidad, ocasionando que el personal asuma más funciones con el propósito de mantener la cobertura de atención.

Así mismo ratificó que existe una cultura de ahorro en el uso de los materiales e insumos del establecimiento de salud debido a que los trabajadores son testigos de las necesidades en recursos. Los investigadores Lucio y Brandao <sup>(12)</sup> identificaron como elemento motivador del desempeño laboral, la existencia de material médico suficiente para realizar su labor, la retroalimentación positiva por parte de los jefes de turno y la suficiente capacidad de personal disponible para cubrir todas las áreas de atención, constituyéndose en una barrera para la atención de calidad. En tal sentido si el establecimiento de salud logra mantener niveles de cobertura de atención óptimos y materiales suficientes para las atenciones, la productividad de los colaboradores junto con factor emocional como la motivación frente al desarrollo de sus funciones ejercerán un efecto multiplicador positivo en la institución. Se debe tener en cuenta que en el siglo XXI la falta de personal de salud no debería ser motivo para que una persona no pueda ser atendida, más aún en un país que tiene una de las economías más estables de Latinoamérica.

El cuarto objetivo específico persiguió como propósito *determinar la calidad de servicio del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020*. Partiendo de la base teórica de Robbins y Judge <sup>(23)</sup> que sostienen que la calidad se refiere al conjunto

de propiedades inherentes a un objeto, persona o cosa que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Del mismo modo Dessler y Valera <sup>(19)</sup> refiere que el desempeño laboral se centra en el comportamiento percibido del colaborador, basado en el rendimiento demostrado calidad en sus labores diarias en beneficio de la organización a la cual pertenece, considerando que para ello es necesario que su trabajo sea estimulado de alguna manera. Contrastando los resultados obtenidos de la variable calidad el 54.5% de los encuestados manifestó que siempre se cumplen con las normas de bioseguridad establecidas para ofrecer una atención de calidad, de igual forma el 54.5% indicó de los indicadores de gestión se encuentran dentro de los estándares establecidos y un preocupante 21.2% indicó que casi nunca se realizan capacitaciones de desempeño laboral en la institución. Contrastando los resultados con la entrevista, el jefe del establecimiento de salud enfatizó que muchos de los colaboradores no cumplen con las normas de bioseguridad, alguno de ellos por desconocimiento y otros porque no se adaptan con rapidez al cambio.

Respecto a los indicadores que maneja el establecimiento afirmó que van en ascenso y mejorando. Respecto a las capacitaciones aseguro que si se programan, pero lamentablemente la asistencia es mínima aduciendo falta de tiempo y la no devolución de sus turnos de trabajo. Ante ello Ayala <sup>(13)</sup> resalta que dentro del desempeño laboral las capacitaciones recibidas ayudan a los trabajadores a comprender mejor las necesidades de los usuarios, mejorar sus competencias y adquirir nuevas habilidades. Del mismo modo Peck y Scullard <sup>(9)</sup> sostienen que existe un vínculo entre el tipo de capacitación y el desempeño laboral del equipo, es decir que las capacitaciones de trabajo son esenciales para lograr una respuesta efectiva de atención de salud pública. Al observar que se contraponen los resultados cualitativos y cuantitativos se puede deducir que los colaboradores presentan deficiencias en el desarrollo de sus funciones, debiendo ser abordadas con urgencias por la jefatura correspondiente para determinar la causa exacta al punto de corregirla y reforzarla.

El quinto objetivo específico fue *analizar la disciplina del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020*. Tomando como referencia a Chiavenato <sup>(20)</sup> refiere que la disciplina

es la forma de comportamiento de las personas frente a las reglas y normatividad de una determinada organización, engranaje que hace posible el desarrollo armonioso y organizado de la misma. Ante ello los resultados revelaron que el 51.5% de los encuestados aseveró que siempre cumple con entregar la información solicitada a tiempo, el 36.4% aseguro guardar en todo momento respeto por sus superiores y el 63.6% manifestó que siempre cumple con los horarios de ingreso y salida de su trabajo. Frente a los hallazgos de la encuesta el jefe del establecimiento los ratificó asegurando que pese a que hay aspectos por mejorar los colaboradores son disciplinados en la entrega de información, el respeto entre colaboradores y superiores y el cumplimiento oportuno a sus horarios de trabajo debido a que existe un contador biométrico que controla los ingresos y salidas del personal en general.

Contrastando los resultados con el estudio de Alemán <sup>(14)</sup> El investigador asegura que si existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de personal de salud, enfatizando que de uno de los factores influyentes es la disciplina, permite el acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la organización. Así mismo las relaciones interpersonales que se fomenten dentro de la organización desempeñan un rol importante para lograr profesionales productivos y comprometidos con la institución, capaces de brindar un servicio de calidad integral. Asimismo, indicó que el liderazgo que demuestran las jefaturas del nosocomio permitirá reforzar el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales. De acuerdo a la base teórica y los estudios previos se puede afirmar que la disciplina como dimensión importante que permite medir el desempeño laboral, es una herramienta que genera grandes beneficios organizacionales, entre ellos, el incremento de productividad, las buenas relaciones de convivencia dentro y fuera de la institución, fortalece la toma de decisiones y evita conflictos laborales, es por ello que se debe mantener una correcta gestión de la disciplina dentro de una organización.

El sexto objetivo específico fue Describir el compromiso que demuestra el personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020. Respecto a ello Lundin <sup>(24)</sup> asegura que el compromiso es una decisión de carácter personal que va más allá de cumplir únicamente la obligación laboral, nace de su interior y aporta un plus que conduce a la excelencia. Implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado. Un

trabajador comprometido proyecta sus energías a los demás para conseguir su propósito, es una persona generosa, ayuda contribuyendo en la creación de un clima laboral positivo y logrando el compromiso de otros a su alrededor. En tal sentido los resultados relacionados a la dimensión compromiso arrojaron que el 87.9% indicó que siempre coopera con el establecimiento a fin de contribuir con su mejora e igualmente el 87.9% manifestó que siempre aporta con ideas en beneficio de la gestión. Los datos recogidos en la encuesta fueron contrastados con la entrevista dirigida al jefe del establecimiento quien ratificó que efectivamente a pesar de existir retos por superar la cooperación y proactividad de alguno de los colaboradores se hace presente.

En relación a la dimensión compromiso, Altamirano <sup>(17)</sup> en su estudio afirmó que el estrés laboral influye en el desarrollo eficiente y productivo del personal médico, no obstante, el desempeño laboral fue alto en un grupo de trabajadores debido a que existe factor motivador que genera compromiso y lealtad. Así mismo recomienda implementar en los hospitales públicos y clínicas privadas, protocolos de manejo y atención de manera eficiente y políticas que estrechen el vínculo institucional. Del mismo modo Mendoza y Gutiérrez <sup>(15)</sup> los resultados de su estudio evidenciaron que, el Engagement (compromiso) se relaciona de manera significativa en un 89.6% con el desempeño laboral de la organización. Que los lleva a trabajar con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo, generando un mejor rendimiento en sus labores que, no solo repercute en el personal sino en la organización. En tal sentido el investigador manifestó que los empleados de alto Engagement hacen esfuerzos en su trabajo de manera diaria para dar una apropiada atención a las necesidades de los clientes, yendo más allá de la descripción de su cargo y obteniendo resultados superiores.

El objetivo general tuvo como propósito *Analizar el desempeño laboral del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, período 2020*. Para tal propósito se realizará un análisis general de todas las dimensiones que constituyen el desempeño laboral a fin de lograr un panorama amplio de información que permita un análisis integral del establecimiento de salud. Partiendo del fundamento teórico de Rimsky <sup>(22)</sup> quien asegura que el buen desempeño laboral se logra con los cuatro requisitos

siguientes, capacitación, autorización y deseo y motivación. De igual modo Certo <sup>(18)</sup> señala que el desempeño laboral son acciones o comportamientos presentes en los colaboradores de una empresa fundamentales para el logro de sus objetivos. En tanto Dessler y Valera <sup>(19)</sup> sostiene que el desempeño laboral se centra en el comportamiento percibido del colaborador, basado en el rendimiento, demostrado calidad en sus labores diarias en beneficio de la organización, considerando que para ello es necesario que su trabajo sea estimulado de alguna manera.

Los resultados descriptivos reflejaron que la dimensión eficiencia, en promedio el 59.6% de los colaboradores manifestaron que siempre realizan sus labores con eficiencia, el 52.5% sostuvo que son eficaces de manera continua, el 41.4% se desempeñan de manera productiva continuamente, el 53.5% ofrecen un servicio de calidad continuamente, el 54.5% de los encuestados continuamente son disciplinados y el 58.6% siempre son comprometidos en sus labores. Aparentemente los porcentajes son alentadores para la institución, no obstante al ser cotejados y corroborados con la entrevista se puede apreciar que se contraponen, pues el jefe del establecimiento refirió el alto ausentismo a las capacitaciones programadas, el no cumplimiento de las normas de bioseguridad por desconocimiento y por dificultad para adaptarse a los cambios es responsabilidad directa del trabajador; no obstante, enfatizó que; no siempre el débil desempeño laboral es responsabilidad del trabajador, pues el establecimiento de salud realiza una escasa contratación de personal que no va de acorde con la demanda en salud como también la rotación de personal es continua por los bajos salarios.

Frente a ello Vainieri y Ferré <sup>(10)</sup> afirman que las competencias gerenciales están asociadas directamente al desempeño organizacional y de ello va a depender también que el flujo de información se transmita de manera adecuada hacia los trabajadores, permitiendo que la totalidad de la empresa maneje la realidad de la institución. Al relacionarlos con los hallazgos es responsabilidad de las jefaturas verificar y controlar el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidas con el propósito de mantener un servicio de salud eficiente que genere confianza en la población. El establecimiento de salud es un estricto cumplimiento de funciones no solo debe obedecer a políticas duras, sino, también al desarrollo de políticas blandas que motiven y fomenten el

compromiso y lealtad del servidor público, tal como lo afirma Mendoza y Gutiérrez <sup>(15)</sup> quienes utilizan un término emergente para referirse al compromiso institucional, Engagement, el mismo que se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de la organización, dando como resultado contar con trabajadores apasionados.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que el personal asistencial que labora en el establecimiento de salud I – 4 La Unión, Piura desarrollan sus funciones con eficiencia, evidenciándose en el aprovechamiento óptimo del recurso tiempo, el mismo que genera mayor posibilidad de atender a un mayor número de pacientes.
2. Se identificó que el personal asistencial que labora en el establecimiento de salud I – 4 La Unión, Piura no desarrollan sus funciones con eficacia, debido a que no cumplen de manera estrictas todas las tareas propias de su función, específicamente funciones nuevas que generan cambios.
3. El personal asistencial que labora en el establecimiento de salud I – 4 La Unión, Piura demuestra productividad en sus funciones debido a que ejerce uso adecuado de sus recursos, medidas que contribuyen a una mayor cobertura de atención de nuevos pacientes.
4. Se determinó que el personal asistencial que labora en el establecimiento de salud I – 4 La Unión, Piura desarrolla sus actividades con una deficiente calidad, debido a que no cumplen estrictamente con las normas de bioseguridad y el ausentismo en las capacitaciones programadas es frecuente.
5. Se analizó que el personal asistencial que labora en el establecimiento de salud I – 4 La Unión, Piura desarrolla sus funciones con disciplina y respeto a sus compañeros de labores y superiores, medida que permite mantener buenas relaciones interpersonales dentro del establecimiento.
6. El personal asistencial que labora en el establecimiento de salud I – 4 La Unión, Piura demuestra compromiso en el desarrollo de sus funciones, aportando ideas en beneficio de la gestión institucional.
7. El desempeño laboral del personal asistencial que labora en el establecimiento de salud I – 4 La Unión, Piura es óptimo, no obstante, existen retos por superar



de responsabilidad directa del personal y retos de responsabilidad directa del establecimiento de salud.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Promover el desempeño laboral del personal asistencial del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura bajo parámetros de eficiencia que permita mantener el ahorro en los recursos esenciales para lograr una atención de calidad.
2. Promover la adaptabilidad al cambio en el desempeño laboral del personal asistencial del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura a través de buenas prácticas laborales.
3. Fortalecer la productividad en el desempeño laboral del personal asistencial del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura involucrando a todo el personal en la misión y visión del establecimiento de salud.
4. Supervisar el cumplimiento estricto de las normas establecidas en el desempeño laboral del personal asistencial del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura a través de buenas prácticas laborales con el propósito de mantener la calidad del servicio.
5. Mantener la disciplina y fomentar el respeto durante el desempeño laboral del personal asistencial del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura por medio de buenas prácticas institucionales.
6. Promover el compromiso y lealtad en el desempeño laboral del personal asistencial del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura por medio de incentivos de reconocimiento que fortalezcan el vínculo institucional.
7. Impulsar el desempeño laboral del personal asistencial del establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura involucrando al personal en la misión y visión del establecimiento, con el propósito de lograr el objetivo institucional.

## REFERENCIAS

1. Organización mundial de la salud. Colaboremos por la salud. Informe de la salud para el mundo. Ginebra: organización mundial de la salud; 2006.
2. Organización mundial de la salud (OMS). Normas mundiales para mejorar los servicios de atención de salud de los adolescentes. Organización Panamericana de la Salud ed. Washington DC.; 2016
3. Katz M, Snow R. Valoración del Rendimiento de los Trabajadores de la Salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Cuaderno de Salud Pública N° 72; 1981.
4. Rojo N. Administración de Recursos Humanos. Generalidades en Salud. En: Bibliografía del Diplomado en Dirección en Salud. [CD-ROM]. La Habana: GIESP ENSAP; 2013.
5. Irigoien M, Vargas F. Competencia Laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Sector Salud. Montevideo: CINTERFOR, OIT, OPS; 2012.
6. Ministerio de salud. Indicadores de gestión y evaluación hospitalaria para hospitales institutos y Diresa - MINSA , editor. Lima: MINSA; 2013.
7. Werder D. Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano Mexico: Mc Graw Hill; 20014.
8. Amador A. Administración de los recursos humanos. Su proceso organizacional Monterrey, Mexico: UANL; 2016.
9. Aguilar D. Repositorio UCV. [Online].; 2014 [cited 2020 Abril 16] available from: [www.repositorio.ucv.edu.pe](http://www.repositorio.ucv.edu.pe)
10. Klingner D y NJ. Administración del personal en el sector público Mexico: Mac Graw - Hill; 2012. [cited 2020 Abril 18] available from: <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=8753>
11. Alles M. Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. 2nd ed. Buenos Aires: Granica; 2009.
12. Peck MySM. Mejora del rendimiento del equipo para la preparación de la salud pública Inglaterra; 2016.
13. Vainiere MyFF. El desempeño de la atención médica: cómo y cuándo las competencias gerenciales marcan la diferencia. Francia; 2019.

14. Brito JyNM. Estrés percibido y desempeño laboral en enfermeras. Mexico: Universidad Intercultural de Puebla; 2016.
15. Lucio KyBM. Factores de motivación en el desempeño de personal de enfermería Valencia - España: Consejo de Enfermería de la Comunidad Valenciana; 2019
16. Ayala J. Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el Establecimiento de Salud Atalaya, Region Ucayali. Perú. 2018.
17. Alemán G. Clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los hospitales del MINSA de la región Arequipa. 2018.
18. Morales B, Gutiérrez J. Relación del Engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.[Online].; 2017 [cited 2020 Abril 18] available from: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Valentín H. Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur. [Online] 2016 [cited 2020 Abril 18] available from: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%c3%8dN%20RODR%c3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%c3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
20. Altamirano L. Desempeño laboral y el síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencias, Hospital de apoyo II Sullana, Piura [Online] 2018 [cited 2020 Abril 18] available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26018/Altamirano\\_HLK.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26018/Altamirano_HLK.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
21. Certo S. Administración Moderna. 8th ed. Colombia: Pearson Education; 2014.
22. Dessler G. y Valera R. Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. 7th ed. Mexico: Pearson; 2015.
23. Salas S. Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. [Tesis para la opción del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2011


24. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos: El Capital humano de las organizaciones. 10th ed. España: McGraw - Hill; 2017.
25. Vargas F. La formación basada en competencias en América Latina. CINTERFOR/OIT. Uruguay; 2012. Hipertexto [citado 10 abril 2020]. Disponible en:  
[http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for\\_c\\_o\\_m/index.htm](http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for_c_o_m/index.htm)
26. Donald R. Nuevas tendencias de la evaluación del desempeño España: ICADE Business School. ; 2017.
27. Rimsky K. Evaluación del desempeño laboral mediante estándares. España: Universidad de Mdrid; 2015.
28. Salas S. La evaluación en la educación superior contemporánea. 2ª edición. San Francisco de Macorís: Universidad Católica Nordestana; 2015.
29. Robbins SyJT. Comportamiento Organizacional. Mexico Mexico: Pearson Educación; 2013.
30. Lundin R. ¿Qué significa compromiso laboral? España: CELPAX; 2019.
31. Lozada J. Investigación aplicada. Ecuador: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indo américa; 2016
32. Hernández R.; Fernández C. y Baptista M. Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill; 2014
33. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta (6ª Ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos. 2016
34. Rodríguez M., Andres A., Paz Retamal M., Lizama J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. Salud y Sociedad, 219,234.
35. Chiang M, Salazar M, Huerta P, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum Talca, 23(2): 66-85 [en línea] 2008. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext).
36. Escudero M., D. Beltrán, y Chávez, R. El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. México. 2016.

37. Orué-Arias, E. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa peruana. Lima, Perú. 2016.
38. Jiménez, H. & Mosquera, A. Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas (Tesis de pregrado). Universidad del Pacifico, Ecuador. 2017.
39. Ramos, D. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. 2012. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
40. Edison, B. El clima de la comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. 2013. Revista de comunicación y salud, vol 3°, n°1 pp 35-49.
41. García, Y., Martínez, M. D., Rivera, M. I. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. Rev. UAEH, 60( 3), 26-42.
42. Lalama J. Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. 2017.
43. Rodríguez A., Retamal M. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. 2014. Revista Salud y Sociedad vol 2 (2), pp 219-234.
44. Jaume F.G. Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de la Personas en las Organizaciones - Clima Laboral. Madrid España. 2012.
45. Alles, M. Dirección Estratégica de Recursos Humano. Gestión por Competencias. 3ra Edición. Argentina. 2012.
46. Cruz, A. La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia. 2013.
47. Rodríguez, F. La Evaluación del Desempeño del trabajador. Una mirada desde la consultoría. Cuba. 2013.
48. Alvarado, J. Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública del Ministerio de Salud del Perú, 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2016.

49. Argoti, E. Romero, J. y Guevara, L. Relación entre la Inteligencia Emocional con el desempeño laboral. Ciencia y Salud Revista de la Universidad de Santiago de Cali, Colombia. 3 (11) 41-46. 2015.
50. Gonzales, F. Cualidades del desempeño laboral. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú. 2013.

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario aplicado a los colaboradores

		<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>				
		<b>ESCUELA DE POSTGRADO</b>				
		N° _____				
<b>Encuesta a trabajadores del Establecimiento de Salud I-4 La Unión</b>						
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "<b>Desempeño laboral y cumplimiento de indicadores de gestión en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura. 2020</b>". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta: (5) siempre - (4) continuamente - (3) esporádicamente - (2) casi nunca - (1) nunca</p>						
<b>DATOS ESPECÍFICOS</b>						
ÍTEMS		5	4	3	2	1
DESEMPEÑO LABORAL		SIEMPRE	CONTINUAMENTE	ESPORÁDICA MENTE	CASI NUNCA	NUNCA
1	<b>EFICIENCIA</b> En el establecimiento de salud se cumplen estrictamente los procedimientos administrativos y operativos					
2	El personal maneja eficientemente los materiales y equipos de sus respectivas áreas					
3	Se utiliza de forma productiva el tiempo del personal médico y administrativo					
4	<b>EFICACIA</b> El personal cumple con las tareas propias de la función que realiza en el establecimiento de salud					
5	Se vienen alcanzando los objetivos estratégicos y operacionales del establecimiento de salud					
6	Los pacientes expresan satisfacción frente a la atención brindada en el establecimiento de salud					

ÍTEMS		5	4	3	2	1
		SIEMPRE	CONTINUA MENTE	ESPORÁDICA MENTE	CASI NUNCA	NUNCA
7	<b><u>PRODUCTIVIDAD</u></b> Se ha logrado la optimización de los tiempos de atención atendándose más pacientes por jornada de trabajo					
8	Se maneja una cultura de ahorro en el gasto de los materiales utilizados en el establecimiento de salud					
9	El gasto de los insumos utilizados por paciente atendido se mantiene bajo control					
10	<b><u>CALIDAD</u></b> Se cumplen estrictamente las normas de bioseguridad y seguridad y salud ocupacional en el establecimiento de salud					
11	Todos los indicadores se encuentran dentro de los estándares establecidos para establecimientos de salud similares					
12	Se reciben periódicamente capacitaciones que contribuyen a mejorar el desempeño del personal					
13	<b><u>DISCIPLINA</u></b> Entrego oportunamente la información que me es solicitada					
14	Siempre guardo el más absoluto respeto por mis superiores					
15	Respeto siempre el horario de entrada y salida al establecimiento de salud					
16	<b><u>COMPROMISO</u></b> Me gusta cooperar para que el establecimiento de salud salga adelante					
17	Colaboro aportando ideas que produzcan mejoras en la gestión del establecimiento de salud					



## Anexo 2: Confiabilidad del cuestionario aplicado a los trabajadores

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
6	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
7	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
9	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
10	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
11	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	75
12	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	75
13	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	74
14	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	74
15	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	74
16	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	72
17	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	71
18	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	69
19	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	68
20	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	67
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	67
22	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	66
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	66
24	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	65
25	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	64
26	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	5	5	61

27	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	5	5	59
28	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	5	5	58
29	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	5	5	58
30	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	55
31	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	55
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	55
33	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	55
varianzas	0.4904	0.1983	0.1837	0.5748	0.2112	0.2479	0.2314	0.5069	0.5418	0.2479	0.2479	0.6354	0.2498	0.2314	0.1837	0.1065	0.1065	

$\alpha$ (alfa)=	<b>0.973960941</b>
k (número de items) =	17
$V_i$ (Varianza de cada items)=	5.19559229
$V_t$ (varianza total)=	62.348944

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

Anexo 3:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO

“Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 de La Unión, Piura. 2020”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		89			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															78						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		84			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		85			





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO

“Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 de La Unión, Piura. 2020”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		88			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			85		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					74





FICHA DE EXPERTO

“Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 de La Unión, Piura. 2020”.


FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																77					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	82				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		87			





## Anexo 4: Guía de entrevista

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> <b>ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>GUÍA DE ENTREVISTA AL JEFE DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4 LA UNIÓN</b>	
Aplicada a : Jefe del Establecimiento de Salud I-4 La Unión	
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<b>Dimensión: Eficiencia</b>	
<b>1</b>	¿Diría usted que el personal cumple los procedimientos en el establecimiento de salud?
<b>2</b>	¿Qué problemas suelen presentarse en el manejo de los materiales y equipos que tiene el personal a su cargo?
<b>3</b>	¿Qué tan efectivo es el empleo del tiempo por parte del personal?
<b>Dimensión: Eficacia</b>	
<b>4</b>	¿El personal cumple siempre con las tareas que se le encomiendan?
<b>5</b>	¿En su opinión se están logrando los objetivos planteados para el establecimiento de salud?
<b>6</b>	¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el establecimiento de salud?
<b>Dimensión: Productividad</b>	
<b>7</b>	¿Qué factores son los que afectan la productividad del tiempo del personal?
<b>8</b>	¿Cómo se encuentra la productividad del gasto de materiales?
<b>9</b>	¿Y la productividad del gasto de insumos?
<b>Dimensión: Calidad</b>	
<b>10</b>	¿El personal cumple estrictamente las normas de seguridad?
<b>11</b>	¿Los indicadores de gestión del establecimiento de salud se encuentran dentro de los estándares establecidos para su tipo?
<b>12</b>	¿Se programan capacitaciones para el personal y cómo es su participación en ellas?

**Dimensión: Disciplina**

**13** ¿El personal cumple con entregar a tiempo los reportes e informes que se le solicitan?

**14** ¿Han sucedido faltas de respeto a sus superiores por parte del personal?

**15** ¿Qué tanto es el cumplimiento con la asistencia y puntualidad por parte del personal?

**Dimensión: Compromiso**

**16** ¿Considera que el personal colabora realmente con la gestión del establecimiento de salud?

**17** ¿Recibe usted ideas o iniciativas por parte del personal para mejorar la gestión del establecimiento de salud?

Anexo 5:



FICHA DE EXPERTO

“Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 de La Unión, Piura. 2020”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		88			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															78						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		84			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		82			





**FICHA DE EXPERTO**

“Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 de La Unión, Piura. 2020”.

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			93		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				





FICHA DE EXPERTO

“Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 de La Unión, Piura. 2020”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	82				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	90				





## Anexo 6. Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura. 2020.	<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	Diseño de la Investigación: No experimental Tipo de Investigación: Descriptivo Corte: Transversal Enfoque: Mixto (Cualitativo/ cuantitativo) Población: 33 trabajadores del establecimiento de salud. Técnica: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista Método de análisis: SPSS V.24, Excel.
	¿Cómo es el desempeño laboral del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura, 2020?	Analizar el desempeño laboral del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020	
	<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	
	¿Cómo se manifiesta la eficiencia del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura, 2020?	Determinar de qué manera se manifiesta la eficiencia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.	
	¿Cómo se manifiesta la eficacia del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura, 2020?	Identificar como se manifiesta la eficacia del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.	
	¿Cómo es la productividad del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura, 2020?	Describir la productividad del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.	
	¿Cómo es la calidad del servicio del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura, 2020?	Determinar la calidad de servicio del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.	
	¿Cómo es la disciplina del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura, 2020?	Analizar la disciplina del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020	
¿Cómo se manifiesta en compromiso del personal de salud asistencial que labora en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura, 2020?	Describir el compromiso del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura, periodo 2020.		

*Fuente: elaboración propia*

## Anexo 7: Matriz de instrumentos

			INSTRUMENTO A		
Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems
Desempeño laboral	X1.1	Cumplimiento de los procedimientos	Encuesta/ cuestionario	1	En el establecimiento de salud se cumplen estrictamente los procedimientos administrativos y operativos
	X1.2	Manejo de materiales y equipos		2	El personal maneja eficientemente los materiales y equipos de sus respectivas áreas
	X1.3	Empleo del tiempo		3	Se utiliza de forma productiva el tiempo del personal médico y administrativo
	X2.1	Cumplimiento de tareas		4	El personal cumple con las tareas propias de la función que realiza en el establecimiento de salud
	X2.2	Logro de objetivos		5	Se vienen alcanzando los objetivos estratégicos y operacionales del establecimiento de salud
	X2.3	Satisfacción del cliente		6	Existe un elevado nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el establecimiento de salud
	X3.1	Productividad del tiempo		7	Se ha logrado la optimización de los tiempos de atención atendándose más pacientes por jornada de trabajo.
	X3.2	Productividad del gasto de materiales		8	Se maneja una cultura de ahorro en el gasto de los materiales utilizados en el establecimiento de salud
	X3.3	Productividad del gasto de insumos		9	El gasto de los insumos utilizados por paciente atendido se mantiene bajo control
	X4.1	Cumplimiento de normas de seguridad		10	Se cumplen estrictamente las normas de bioseguridad y seguridad y salud ocupacional en el establecimiento de salud
	X4.2	Cumplimiento de estándares		11	Todos los indicadores se encuentran dentro de los estándares establecidos para establecimientos de salud similares
	X4.3	Capacitaciones recibidas		12	Se reciben periódicamente capacitaciones que contribuyen a mejorar el desempeño del personal

			INSTRUMENTO B		
Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	Nº de ítems	Ítems
Desempeño laboral	X1.1	Cumplimiento de los procedimientos	Entrevista/ Guía de entrevista	1	¿Diría usted que el personal cumple los procedimientos en el establecimiento de salud?
	X1.2	Manejo de materiales y equipos		2	¿Qué problemas suelen presentarse en el manejo de los materiales y equipos que tiene el personal a su cargo?
	X1.3	Empleo del tiempo		3	¿Qué tan efectivo es el empleo del tiempo por parte del personal?
	X2.1	Cumplimiento de tareas		4	¿El personal cumple siempre con las tareas que se le encomiendan?
	X2.2	Logro de objetivos		5	¿En su opinión se están logrando los objetivos planteados para el establecimiento de salud?
	X2.3	Satisfacción del cliente		6	¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el establecimiento de salud?
	X3.1	Productividad del tiempo		7	¿Qué factores son los que afectan la productividad del tiempo del personal?
	X3.2	Productividad del gasto de materiales		8	¿Cómo se encuentra la productividad del gasto de materiales?
	X3.3	Productividad del gasto de insumos		9	¿Y la productividad del gasto de insumos?
	X4.1	Cumplimiento de normas de seguridad		10	¿El personal cumple estrictamente las normas de seguridad?
	X4.2	Cumplimiento de estándares		11	¿Los indicadores de gestión del establecimiento de salud se encuentran dentro de los estándares establecidos para su tipo?
	X4.3	Capacitaciones recibidas		12	¿Se programan capacitaciones para el personal y cómo es su participación en ellas?



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Pingo Bayona Mijail Andrés, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: "Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura. 2020"; por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación y a la vez, queda evidencia de haber informado sobre la investigación realizada. Es importante indicarle que todo lo que se recoja como información, será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y su participación en el presente estudio.

Documento de identidad .....44.54.8067.....

La Unión, 02 de Julio del 2020.

Firma del investigador

Firma del participante

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA  
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD BAJO PIURA  
CLAS LA UNIÓN  
**RFCIBIDO**  
24 ABR 2020  
HORA: 12:00  
281

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

**SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA  
APLICACIÓN DE  
INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**A : LIC. ANA ROSA SÁNCHEZ CÓRDOVA**

Presidente CLAS La Unión - Establecimiento de Salud I-4 La Unión – Piura.

MIJAIL ANDRÉS PINGO BAYONA, estudiante de la maestría en Gestiones de la Servicios de salud, de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo.

Que con la finalidad de obtener el título de Magister realizaré una investigación titulada como **“DESEMPEÑO LABORAL EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4 LA UNIÓN, PIURA. 2020”**, por lo expuesto solicito su autorización para aplicar los instrumentos de estudio a las historias clínicas del servicio de Admisión, el mismo que se realizara sin interrupción de las actividades programadas.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes agradecer por el apoyo brindado.

Atentamente

La Unión 24 de abril de 2020.

Mijail Andrés Pingo Bayona  
DNI: 43080025