



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El desempeño laboral de los trabajadores del área de  
logística del hospital Cayetano Heredia 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Medina Leiva, Eleana Amparo

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Recursos Humanos

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

.....

**Dr. Edwin Martínez López**

**Presidente**

.....

**Dra. Nancy Cuenca Ayala**

**Secretario**

.....

**Dr. Felipe Guizado Oscco**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Esencialmente a Dios, por la vida con salud.

A Edgar, Enrique, Nathalie y Natty, por su amor, tolerancia y comprensión.

Finalmente a mis amigos y profesores de la UCV por su soporte constante durante el proceso formativo.

Eleana

### **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas con rigor académico, especialmente al Dr. Felipe Guizado Oscco, por la entrega incondicional de sus conocimientos y darme la oportunidad de realizar este trabajo, por compartir su sapiencia y amistad, a mis compañeros, amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo destacado.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Medina Leiva, Eleana Amparo estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 30848907, con la tesis titulada “El desempeño y conducta laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 20 de Setiembre del 2016

Firma

Nombres y apellidos: *Medina Leiva, Eleana Amparo*

DNI N°: 30848907

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “El desempeño y conducta laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con los obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Medina Leiva, Eleana Amparo.

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción.</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	21
1.3. Justificación	29
1.4. Problema	31
1.4.1. Realidad problemática	31
1.4.2. Formulación del Problema general	33
1.5. Hipótesis	33
1.6. Objetivos de la investigación	33
<b>II. Marco Metodológico.</b>	
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	36
2.4. Tipo de estudio	37
2.5. Diseño	37
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.6.1. Población	37
2.6.2. Muestra	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.7.1. Validación y confiabilidad del instrumento	38
2.8. Procedimientos de recolección de datos	38

2.9. Métodos de Análisis de datos	38
<b>III. Resultados.</b>	
3.1. Descripción de resultados	40
3.2. Análisis por objetivos	42
<b>IV. Discusión</b>	51
<b>V. Conclusiones</b>	56
<b>VI. Recomendaciones</b>	58
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	60
<b>VIII. Apéndices</b>	68



<b>Lista de tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable desempeño laboral.	36
Tabla 2. Distribución de frecuencias del personal evaluado de acuerdo al rango etario y al género.	40
Tabla 3. Distribución de frecuencias del personal evaluado de acuerdo a la formación académica y a la condición laboral.	41
Tabla 4 Resultados de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015	42
Tabla 5. Distribución de frecuencias de las categorías del desempeño de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015 por género.	43
Tabla 6. Distribución de frecuencias de las categorías del desempeño de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015 por régimen de dedicación	43
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de los criterios acumulativos de evaluación de desempeño laboral de personal que recibió capacitación HCH, 2015	45
Tabla 8. Distribución de frecuencias del desempeño y conducta laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015	46
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de los criterios acumulativos de evaluación de desempeño y conducta laboral de personal, HCH, 2015 por género	48
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de los criterios acumulativos de evaluación de desempeño y conducta laboral de personal, HCH, 2015 por condición laboral	48
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de los criterios acumulativos de asistencia del personal, HCH, 2015 por género	49
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de los criterios acumulativos de asistencia del personal, HCH, 2015 por condición laboral	49
Tabla 13. Estadísticos descriptivos de los criterios acumulativos de puntualidad del personal, HCH, 2015 por género	50
Tabla 14. Estadísticos descriptivos de los criterios acumulativos de puntualidad del personal, HCH, 2015 por condición laboral	50

<b>Lista de figuras.</b>	<b>Pág.</b>
<i>Figura 1.</i> Ciclo dinámico de la administración básica para implementar el cambio.	22
<i>Figura 2.</i> Niveles de desempeño/rendimiento organizacional.	25
<i>Figura 3.</i> Distribución de frecuencias del personal evaluado de acuerdo al rango Etáreo y al género.	40
<i>Figura 4.</i> Distribución de frecuencias del personal evaluado de acuerdo a la formación académica y a la condición laboral.	41
<i>Figura 5.</i> Distribución de frecuencias de las categorías del desempeño de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015 por régimen de dedicación.	44
<i>Figura 6.</i> Distribución de frecuencias de la evaluación del personal de acuerdo a la escala de los criterios de evaluación. HCH, 2015.	47

## Resumen

El objetivo de la investigación es describir el nivel del desempeño y conducta laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2016.

Es una investigación de tipo básica, descriptiva no experimental. La muestra estuvo constituida por 34 personas, a los cuales se les aplicó el formato de “Evaluación de desempeño y conducta laboral”, Directiva Administrativa N° 142.MINSA/OGGRH-V.01 “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”, aprobado con Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA, aplicativo sistematizado por el Hospital Cayetano Heredia, aprobado por Resolución Directoral N° 059-2014/IIHNCH/DG, de fecha 18 de agosto de 2014, a quienes se les contrastó los criterios de evaluación, y la valoración del puntaje de su evaluación de desempeño laboral aplicado en el año 2015. Los instrumentos utilizados para la toma de datos son oficiales dentro del HCH. Se hizo un análisis descriptivo de datos.

Los resultados generales obtenidos luego de aplicada la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015, se obtuvo que el promedio de calificación de toda la muestra de estudio se encuentra con un 89.02, y de acuerdo a los niveles de evaluación está en el rango de superior al promedio. Todos los rubros evaluados tuvieron variabilidad revelando la aplicación heterogénea en las evaluaciones, excepto el criterio de capacitación que mostró cero (0,0) de variabilidad e igualdad de promedio y valores mínimos y máximos. El nivel del desempeño y conducta laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015 tuvo una media de 63,43 puntos, teniendo variabilidad tanto entre varones y mujeres como entre nombrados y CAS. La asistencia al centro de labores tuvo un promedio general de 8,787 puntos, presentando variabilidad entre varones y mujeres así como también entre nombrados y contratados. La puntualidad en el centro de labores tuvo un promedio general de 6,58 puntos, presentando variabilidad entre varones y mujeres así como también entre nombrados y contratados. La capacitación tuvo un promedio general de 10,0 puntos, no presentando variabilidad entre varones y mujeres así como tampoco entre nombrados y contratados.

**Palabra clave:** Nivel de desempeño laboral.

### **Abstract**

The aim of the research is to describe the level of performance and work behavior of workers in the area of logistics Hospital Cayetano Heredia 2016.

It is a basic research, non-experimental descriptive. The sample consisted of 34 people, which were applied the format "Evaluation of performance and work behavior" Administrative Directive No. 142.MINSA / OGGRH-V.01 "Rules and Procedures for Performance Evaluation Process and Business Conduct "approved with Ministerial Resolution No. 626-2008 / MINSA, applicative systemized by the Hospital Cayetano Heredia, approved by Directorial Resolution No. 059-2014 / IIHNCH / DG, dated August 18, 2014, who were contrasted them the evaluation criteria and the evaluation score of job performance evaluation applied in 2015. The instruments used for data collection they are official within the HCH. A descriptive analysis of data was done.

The overall results obtained after applied the evaluation of job performance of workers in the area of logistics Hospital Cayetano Heredia 2015, it was found that the average rating of the entire study sample is with 89.02, and according to levels evaluation is in the range of above average. All items were evaluated revealing the heterogeneous application variability in assessments, training criteria except that showed zero (0.0) of variability and equal average and minimum and maximum values. The level of performance and work behavior of workers in the area of logistics Hospital Cayetano Heredia 2015 had an average of 63.43 points, taking both variability between men and women and between appointed and CAS. Attendance at the center of work had an overall average of 8,787 points, showing variability between males and females as well as between appointed and contracted. Punctuality in the center of work had an overall average of 6.58 points, presenting variability between males and females as well as between appointed and contracted. The training had an overall average of 10.0 points, showing no variability between men and women nor between appointed and contracted.

**Keyword:** Level of job performance.