



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de  
Lambayeque, 2021

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Lopez Ramos, Pedro Raul (ORCID: 0000-0003-0470-1472)

**ASESORA:**

Mg. Cabrera Santa Cruz, Maria Julia (ORCID: 0000-0002-5361-6541)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por otorgarme un nuevo amanecer cada día dándole fortaleza a mi vida.

A mis padres, por el gran esfuerzo para lograr que sea un profesional.

A mi familia por el amor y apoyo incondicional que me brindan siempre.

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme sus conocimientos durante la maestría y de manera especial a mi asesora, por su apoyo permanente, paciencia y dedicación en esta agradable experiencia.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Operacionalización y variables	15
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV RESULTADOS	24
V DISCUSIÓN	28
VI CONCLUSIONES	32
VII RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Número de trabajadores del Hospital de Chota	18
Tabla 2	Número de trabajadores del Hospital Belén de Lambayeque	19
Tabla 3.	Dimensiones del Desempeño Laboral	21
Tabla 4.	Ítems de las dimensiones del Desempeño Laboral	21

## Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones del Desempeño Laboral	13
Figura 2. Ítems de la escala de Rendimiento Laboral Individual	17
Figura 3. Fórmula para muestra en poblaciones finitas	38

## Resumen

El propósito fundamental del presente trabajo de investigación es determinar el desempeño laboral entre las dos instituciones de salud: Hospital de Chota y Hospital Belén de Lambayeque y establecer si existe diferencia en el desempeño laboral entre ambos establecimientos de salud. La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y descriptivo comparativo. La población fue de 511 trabajadores correspondiendo al hospital de Chota 203 trabajadores y al hospital Belén de Lambayeque 308 trabajadores. La muestra probabilística fue de 172 trabajadores entre los dos hospitales, la cual se obtuvo mediante fórmula para poblaciones finitas. La técnica empleada fue la encuesta, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, al que se le realizó la validación por los expertos y la confiabilidad mediante Alpha de Cronbach. El resultado que se obtuvo en la prueba Mann Whitney fue una significancia asintótica =  $0.00 < 0.01$ , lo que indicaba que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por lo que se concluye que si existe diferencia significativa en el desempeño laboral en el hospital de Chota y el hospital Belén de Lambayeque.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, dimensiones, hospital de Chota, hospital Belén de Lambayeque. Pandemia Covid 19.

## **Abstract**

The fundamental purpose of this research work is to determine the work performance between the two health institutions: Hospital de Chota and Hospital Belén de Lambayeque and establish if there is a difference in work performance between both health establishments. The methodology was of an applied type, a non-experimental cross-sectional and descriptive comparative design. The population was 511 workers corresponding to the Chota hospital 203 workers and the Belén de Lambayeque hospital 308 workers. The probabilistic sample was 172 workers between the two hospitals, which was obtained by means of a formula for finite populations. The technique used was the survey, the data collection instrument was the questionnaire, which was validated by the experts and the reliability through Cronbach's Alpha. The result obtained in the Mann Whitney test was asymptotic significance = 0.00 <0.01, indicating that there is sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis. Therefore, it is concluded that there is a significant difference in job performance in the Chota hospital and the Belen de Lambayeque hospital.

**Keywords:** *Job performance, dimensions, Chota hospital, Belén de Lambayeque hospital, Covid 19 pandemic.*

## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas el tema del desempeño laboral ha adquirido importancia en las Instituciones públicas y privadas, esto debido a que ante la realidad de un mundo globalizado donde los cambios influyen directamente en la persona cambiando sus estilos de vida y los vínculos con las instituciones, por lo tanto se necesita empleados proactivos flexibles y que cumplan con las exigencias del mercado laboral; en este contexto los líderes de la instituciones trabajan en idear sistemas para mejorar el desempeño laboral con el recurso humano es un factor principal para alcanzar los objetivos organizacionales (Castillo J. , 2020).

El Desempeño laboral está referido como el rendimiento que cada colaborador tiene cuando realiza una labor encomendada, es decir cómo se desenvuelve, por esta razón las instituciones evalúan el desempeño como una manera de evaluar la eficiencia y eficacia del trabajador (Bohorquez, 2020).

Terminando el año 2019 China reporta una nueva forma de neumonía parecida al síndrome respiratorio agudo grave, posteriormente en Enero 2020 la OMS declara el Estado de emergencia para enfrentar este brote, era el comienzo de la Pandemia del Covid 19, en Febrero del mismo año la OMS declara en emergencia la salud pública internacional. Esta nueva realidad Mundial modificó el comportamiento de los escenarios sociales como la Familia, escuela y trabajo, y es en este último escenario donde ha habido transformaciones en el modo de desempeñar sus labores, en un inicio primó el teletrabajo luego la presencia alternada de los trabajadores en las instituciones bajo controles de bioseguridad y aforo. El Covid 19 cambió el modo de planificar el trabajo y como distribuir las responsabilidades, debido a la pérdida de la claridad y exactitud en la comunicación virtual. La motivación y compromiso de los colaboradores por esforzarse en pro de los objetivos institucionales disminuyó a consecuencia del cambio de rutina ya que además de su responsabilidad laboral tiene que responder a la familia; siendo el trabajo en equipo uno de los aspectos más afectados como consecuencia de las medidas tomadas por las instituciones para enfrentar el Covid 19 (Montes, 2021).

En nuestro país el Covid igual que en el resto del mundo ha afectado la jornada laboral y es a través del teletrabajo que se busca que los trabajadores

realicen sus labores de forma remota. En este contexto de pandemia mundial se considera que el teletrabajo es la única manera para desarrollar las labores en las instituciones representando un reto para mantener la producción en los trabajadores debido a las presiones laborales y la incertidumbre en el mercado del trabajo (Chuco, 2020) y pese a que existe controversia con respecto a las evaluaciones de desempeño, ya que se tiene que un 50% opinan que son injustas, 25% de los trabajadores no aceptan las evaluaciones de desempeño y un 28% de Jefes de recursos humanos piensan que los Gerentes solo llenan los formularios por cumplir lo positivo de evaluar es que proporciona a los trabajadores como es su desempeño en forma periódica, lo negativo es que los trabajadores y jefes lo ven improductivo (Fischman, 2017.).

En Lambayeque, un estudio en el Hospital Heysen nos demuestra que no se realiza ninguna evaluación del desempeño de los trabajadores que permita ver si cumplen sus funciones, así como los objetivos personales y de grupo; lo único que se evalúa es el cumplimiento del Plan Operativo Institucional a cargo de la Gerencia de Planificación y Presupuesto en forma aislada. Debiendo recordarse que la evaluación del desempeño está establecida como parte del Sub sistema de Gestión del Rendimiento contemplada en la Directiva N° 002-2014-SERVIR. Esto está afectando el Clima Organizacional el cual repercute en el desempeño laboral (Ruiz, 2019).

El Hospital de Chota - Cajamarca, ubicado en nuestra serranía es un establecimiento de salud con muchos amenazas y debilidades pero también con muchas fortalezas y oportunidades las cuales lo llevaron a obtener en el año 2018 el Primer puesto a Nivel Nacional en Indicadores de Desempeño, pero si analizamos lo ocurrido concluiremos diciendo: ¿puede ocurrir lo mismo en los demás hospitales de nuestro territorio patrio?, ello nos llevó a analizar el Hospital Belén de Lambayeque, encontrándose un establecimiento de salud en iguales condiciones a los diferentes establecimientos de salud del territorio nacional y con actitudes similares a otros centros laborales, con trabajadores participantes de los diferentes acciones laborales determinados por sus jefaturas, pero que al igual que muchos establecimientos de salud no se ha logrado el cumplimiento de los indicadores de desempeño al 100%. Después de un análisis minucioso de estos comportamientos se llegó a la conclusión que para evaluar el desempeño laboral

en las instituciones de Salud es necesario basarnos en los estudios realizados por Gabini, S. & Salessi, S, (2016) quienes determinaron tres dimensiones, desempeño en la tarea, que comprende las tareas del puesto; desempeño en el contexto, que incluye las acciones a mantener el buen ambiente laboral y psicológico y los comportamientos contraproducente comprenden las acciones de un trabajador que dañan a la institución.

Es necesario analizar estas dimensiones del desempeño laboral del Hospital Belén de Lambayeque y del Hospital de Chota; y determinar si existen diferencias en el actuar de sus trabajadores para que las oficinas de Administración y Recursos Humanos definan las necesidades laborales e individuales de los trabajadores, que contribuyan a la satisfacción en el trabajo, eliminando las situaciones de insatisfacción que perturben el desempeño laboral.

Por lo descrito anteriormente es que el problema de la presente investigación es: ¿Cuál es el desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021? Los problemas secundarios que se derivan de la anterior pregunta son: a. ¿Cuál es el desempeño en la tarea del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021? b. ¿Cuál es el desempeño en el contexto del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021? c. ¿Cuál es el comportamiento contraproducente del Hospital de Chota y del Hospital Belén de Lambayeque 2021?

El presente trabajo de investigación tiene como justificación establecer cuáles son las dimensiones que definen el desempeño laboral entre ambos hospitales, para lo cual se usará como instrumento el cuestionario validado, para que en el futuro se tenga como referente en nuevas investigaciones, los resultados emergentes de esta investigación servirán para que se tomen acciones para un accionar en conjunto en todas las instituciones de salud del País.

En nuestro país los diferentes hospitales a nivel nacional tienen múltiples carencias pasando desde la infraestructura hasta las remuneraciones del personal, y esto ha llevado en el tiempo a que el personal que labora en estas instituciones pierda el interés por los objetivos institucionales lo que se ha visto reflejado en el desempeño laboral el cual ha venido a menos, pero, esta actitud no es en todos los lugares, pues existen hospitales donde los directivos han logrado estimular de una u otra manera a los trabajadores llevándolos a lograr objetivos que se han visto

recompensados en bonos adicionales a su remuneración; entonces conociendo estas realidades urge la necesidad de determinar cuáles son las dimensiones que definen el desempeño en los hospitales tomando como puntos de investigación a los hospitales de Chota – Cajamarca y Belén de Lambayeque, para ver qué es lo que hace que un hospital logre Indicadores de desempeño y de esta manera socializarlo con las demás instituciones para llegar a un punto en el que todos los hospitales logremos estos indicadores y seamos acreedores de este incentivo económico, lo cual se transformara en una motivación para los trabajadores y en una mejora en la atención a nuestros usuarios externos.

De lo expresado se tiene que el objetivo principal de esta investigación es determinar el desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque en el año 2021. Los objetivos específicos son: Determinar el desempeño en la tarea del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021, b. Determinar el desempeño en el contexto del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021, c. determinar cuál es el comportamiento contraproducente del Hospital de Chota y del Hospital Belén.

Por último, sobre el planteamiento de las hipótesis tenemos que la hipótesis general es, existen diferencias en el desempeño laboral entre el hospital de Chota y Belén de Lambayeque y la hipótesis nula sería no existen diferencias en el desempeño laboral entre el hospital de Chota y Belén de Lambayeque

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se tienen variados estudios respecto al desempeño laboral y su relación con otras variables, así tenemos:

(Pozo, 2020) en un estudio realizado en el Hospital Básico Ancón, Ecuador que cuyo objetivo fue establecer la relación entre el Desempeño Laboral y la calidad de atención al usuario externo por parte del personal de salud, usando un diseño no experimental, transversal correlacional, con una muestra de 64 usuarios internos y 81 usuarios externos de dicho hospital, con la encuesta como técnica y dos cuestionarios validados como instrumentos tuvo como resultados: a. Hallo una correlación entre las variables desempeño laboral y calidad de atención b. 14 de las 17 personas que tienen trabajando 20 años opinan que existe un desempeño regular, y llegó a la conclusión que hay una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y la calidad de atención del usuario externo.

(Muñoz, 2019), en su investigación en un Hospital de la Provincia de los Ríos, que tuvo como objetivo general relacionar el salario emocional y el desempeño laboral en enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital público de la ciudad de Babahoyo, mediante un diseño descriptivo-explicativo y correlacional, con una participación de 163 enfermeras de tres turnos de 8 horas cada uno, encontró los siguientes resultados: a. La motivación lleva al personal a cumplir las tareas designadas. b. Del total de participantes el 58,28% eran varones y el 41,72% mujeres situación que puede afectar al clima laboral por intereses propios del sexo. c. El 49,08% de enfermeros del área de emergencia tiene antigüedad de 2 a 5 años, el 9,20% mayor a 9 años y el 0,61% menos de 1 año. d. El 47,85% nunca están irritables por el trabajo, el 43,56% a veces, el 3,07% a menudo y el 5,52 siempre, es decir un 8,59% tienen un nivel de irritabilidad resultante del estrés laboral. e. Con respecto a la dificultad para realizar labores domésticas el 39,26% dijo que nunca, 53,37% a veces, el 5,52% a menudo y el 1,84% manifestó que siempre, obteniéndose un 60,73% de participantes que han tenido problemas en casa resultado de las responsabilidades en el trabajo. Se llegó a la conclusión: La afectación negativa del salario emocional afecta las relaciones interpersonales.

Marquez, I (2020), en su investigación de desempeño laboral y el síndrome de Burnout en un Hospital del Norte de Guayaquil que tuvo como objetivo relacionar

el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de terapia intensiva neonatal del Hospital del Norte IESS Ceibos, uso un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 68 profesionales de la salud, tuvo como resultados con respecto al síndrome de burnout que los trabajadores poseen sobrecarga laboral y mala coordinación de horarios causando agotamiento y poco entusiasmo para realizar sus labores reflejándose en el 66.1% de asertividad. Y en cuanto al desempeño laboral los trabajadores tienen bajo interés por nuevos conocimientos poco esfuerzo y perseverancia evidenciándose problemas entre trabajadores y poco compromiso con la institución. Llegando a la conclusión que el síndrome de burnout genera problemas por el estrés crónico laboral.

(Medranda, J .(2020) en su investigación en el Centro de Salud tipo C del Cantón Chone, que tuvo como finalidad diagnosticar la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos para mejorar el desempeño laboral del personal de este Centro de Salud, utilizo los métodos inductivo, deductivo y analítico; para lo cual se implementó la entrevista y encuesta como técnicas de obtención de la información; además de los tipos de investigación de campo y bibliografía. Obteniéndose como resultados: a. El personal médico, de enfermería y de laboratorio manejan adecuadamente sus impulsos conflictivos que causan emociones en un 36%, mientras que el personal administrativo en un 50%. b. El 53% de los médicos pocas veces tienen buenas relaciones con los demás compañeros de trabajo mientras que el personal administrativo en un 59%. c. El 40% de los médicos se sienten motivados mientras que en los administrativos es de 42%. Llegando a la conclusión que el departamento medico es el área critica para el manejo de los impulsos que causan sus emociones en el lugar de trabajo.

Enrique & Rodríguez (2019) Enrique al desarrollar su investigación en el Hospital San Pedro, departamento de Usulután, San Salvador que tuvo como finalidad analizar el desempeño laboral de las enfermeras, utilizo un estudio enfermeras donde no se tomó ningún tipo de muestreo tomando el 100% de la población, llego a los siguientes resultados: a. Incorrectas relaciones interpersonales b. Mal manejo del estrés c. ignorancia de la base legal de su rol función d. desconocimiento de las cualidades técnicas y personales del profesional en enfermería. Llego a concluir que los problemas del personal de

enfermería tenían que ver con las relaciones interpersonales, inadecuado manejo del estrés y escasez de recursos que lleva sobrecarga laboral, gran parte de los profesionales no conoce los instrumentos técnicos y jurídicos para ejercer la función.

Escobar, C (2021) que realizó una investigación que tuvo como finalidad establecer la calidad de vida y desempeño laboral del personal de enfermería, trabajo realizado en el Hospital de San Vicente de Paul Ibarra, mediante un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra de 118 enfermeros, teniendo como instrumento al cuestionario, con resultados: a. 93.2% de la población fueron mujeres y 6.8% hombres b. la experiencia laboral predominante es mayor a 5 años c. 63.6% afirman tener buena calidad de vida d. En el desempeño laboral hay buen profesionalismo e. 55.9% se identifican como mestizos f. 66.1% de la población perciben como adecuada la seguridad de ejecución de las habilidades de enfermería g. El 61% consideran buena la comunicación con pacientes y sus familiares, 55.1%, refieren adecuada comunicación entre médicos y demás miembros del equipo y 61.9% buena la comunicación de las actividades al equipo de enfermería; concluye que la mayor población es de mujeres, la experiencia laboral predominante es mayor a 5 años y en el desempeño laboral hay buen profesionalismo.

En nuestro país también se ha dedicado investigaciones sobre el desempeño laboral así lo demuestran:

Bautista, & Cernades, (2020) en una investigación en el área de admisión del Hospital Adolfo Guevara-ESSALUD, Cusco tuvo como propósito establecer la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de este establecimiento de salud, mediante un diseño no experimental- transaccional. Tuvo una población y muestra de 31 colaboradores y usando la encuesta como técnica de recolección de datos obtuvo los siguientes resultados: a. la motivación obtuvo un valor promedio 3.29 alcanzando un nivel regular b. El desempeño laboral obtuvo un valor promedio de 3.58 alcanzando un nivel bueno. Llegando a la conclusión que la motivación se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Adolfo Guevara-ESSALUD, Cusco.

Castillo J. & Sánchez, M (2020) al realizar una investigación en el Hospital I Albrecht –Es Salud, Trujillo, tuvo como finalidad buscar la relación que hay entre

la Motivación y desempeño laboral entre el personal de enfermería del hospital trujillano, usando un diseño descriptivo correlacional cuantitativo, teniendo una población y muestra igual a 40 enfermeras, y usando el cuestionario como instrumento validado por expertos, tuvo como resultados: a. 65% de las enfermeras refieren que el nivel de la motivación es alto y 35% que el nivel de la motivación es medio. b. 90% de los trabajadores indican que el nivel de desempeño laboral es adecuado; mientras que 10% manifiestan que es regular c. Al establecer la relación existente entre cada una de las dimensiones de la motivación y el desempeño se evidencia que la dimensión: Salario y beneficios no corresponde con la variable desempeño laboral; la Dimensión: Condiciones de trabajo tiene relación significativa con la variable desempeño laboral y la Dimensión: Status, tiene existe relación significativa con la variable desempeño laboral; Llegando a la conclusión que hay una relación significativa entre motivación y desempeño laboral y que la dimensión condición de trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Albrecht –Es Salud.

Travezaño, S (2020) realizo una investigación en el Centro Medico Municipal de Jesús María Chinchá, cuyo propósito fue establecer la relación existente entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras, mediante un estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional de diseño no experimental de corte transversal; conto con un universo de 35 trabajadores entre enfermeros y técnicos que laboran en el Centro Medico de muestra censal, usando la encuesta y como instrumento el cuestionario con 33 ítems, obtuvo los siguientes resultados: a. 68.6% son mujeres y 31.4% son varones, es decir predomina el sexo femenino b. 62.9% tienen trabajando de 1 a 5 años, el 28.6 de 1 a 11 meses y el 8.6% de 5 a 10 años, el mayor tiempo de servicio es de un año a cinco años c. 54.3% son licenciados de enfermería y el 45.7% son técnicos de enfermería d. el 48.6% poseen una calidad de vida media, el 48.6% una calidad de vida alta, 2.9% tienen una calidad de vida bajo e. el 77.1% tiene un desempeño laboral medio, 17.1% un desempeño laboral bajo y el 5.7 % un desempeño laboral alto f. El 51.4% tienen una motivación interna alta, el 28.6% muy alta y el 14.3% tienen una motivación interna bajo, y el 5.7% muestran una

motivación interna medio. Se estableció que hay relación importante entre ambas variables de investigación.

Chambi, P & Tito, N (2019) mediante una investigación en el Hospital Honorio Delgado de Arequipa, que tuvo como objetivo establecer la relación de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de enfermería de dicho establecimiento, mediante una investigación descriptiva cuantitativa correlacional, de corte transversal y teniendo una población de 128 enfermeras y usando como método la encuesta e instrumento la entrevista obtuvo como resultados: a. el 96.1% de la población es de sexo femenino b. El mayor porcentaje de enfermera (43.8%) tienen más de 51 años de edad c El 68.0% de los enfermeros poseen un nivel medio de riesgo psicosocial d. Globalmente el 64.1% tiene regular desempeño laboral. Por lo tanto, se ha encontrado que existe relación riesgo psicosocial y el desempeño laboral de las enfermeras demostrándose que a mayor riesgo psicosocial menor desempeño laboral.

Bonilla, E (2019) a través de una investigación en el Hospital María Auxiliadora, de Lima que tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de dicho Hospital, usando una investigación de tipo descriptivo correlacional, corte transversal; trabajando con población de 102 y una muestra de 81, y usando el cuestionario como medio de recolección de la información, obtuvo como resultados: En cuanto a la motivación tuvo en un nivel bajo (80,2%); y en sus dimensiones: autonomía para realizar actividades 70,4%, variedad de actividades 67,9% , identidad de actividades 86,4%, significado de actividades 51,9%, desempeño de actividades 79% y satisfacción laboral 91,4%; todos con nivel bajo. Y llegó a la conclusión que el nivel de motivación es directo con la satisfacción laboral der los enfermeros del servicio de emergencia de dicho Hospital, por ello recomendando que la dirección fije una política de motivación para lograr una adecuada satisfacción laboral.

Cuando nos ocupamos de desempeño laboral tenemos que remitirnos hasta la mitad del Siglo XX cuando evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de salud se convierte en el centro de las investigaciones en el mundo. A partir de 1981, Katz MT y Snow R de la OMS a través de un manual la evaluación del rendimiento de los colaboradores de la salud, e informar sobre las

consideraciones planteadas en la adopción de una determinada estrategia de evaluación, para lograr el aumento de la calidad de los servicios; en 1985 se iniciaron las Conferencias de Ottawa dirigidas a evaluación de la competencia clínica, y a partir de 1992 se amplía a toda la educación médica. En 1988 el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR-OIT) en Uruguay, y en 1995 el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) de México se convierten en las dos instituciones dedicadas al estudio del desempeño laboral a nivel mundial. En Cuba en 1990 el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) creó un Grupo para de iniciar el desarrollo de la evaluación del desempeño en el Sistema Nacional de Salud (SNS), que se concreta con la Resolución Ministerial No. 142 de septiembre de 1996, que da inicio al "Plan de Acción para el incremento de la calidad de los Recursos Humanos en el SNS" (Salas, 2012).

El desempeño laboral viene a ser el esfuerzo de cada trabajador por la recompensa ofrecidas. Ese esfuerzo de cada individuo está dirigido, por las capacidades y/o habilidades y por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar (Chiavenato, 1999).

El desempeño laboral viene a ser la eficiencia de una persona para ejecutar funciones y responsabilidades relacionadas al paciente. (Pourteimor, 2021)

Salas, (2012) define al desempeño laboral como la forma de comportarse de los trabajadores, en el orden profesional y en las relaciones interpersonales durante la atención integral de salud a la población, donde participa de manera influyente el ambiente. Existe una correlación entre aquellos factores que intervienen en el desempeño laboral y los que determinan la calidad total de los servicios de salud. El desempeño está comprendido por la pericia técnica y la motivación del personal. La pericia viene a ser la preparación profesional durante las diferentes etapas de formación a la que se une la experiencia adquirida al realizar las funciones y las que se adquiere durante las capacitaciones continuas.

El desempeño Laboral se define como la competencia de como los trabajadores ejecutan las labores básicas o fundamentales para su trabajo y que contribuyen indirectamente a los objetivos de la Institución (Koopmans, 2014).

Para William, J & Keith, P (2008) la evaluación del Desempeño Laboral es un proceso que comprende la estimación de las competencias del trabajador para

desarrollarse en su institución es decir como contribuye de manera positiva a la organización, el desempeño laboral requiere que el trabajador sea competente; aun cuando ser competente no significa un adecuado desempeño profesional, pues depende también de las condiciones laborales y personales existentes. La evaluación siempre debe estar integrada del binomio: evaluación del desempeño y educación permanente.

Para Chiavenato (1999) evaluar el desempeño laboral es una valoración del desempeño del potencial del trabajador en el puesto asignado, es un instrumento a través del cual podemos identificar problemas de supervisión o personal, de adaptación a la institución o al puesto que ocupa. Etc.

Según William, J & Keith, P (2008) la evaluación del desempeño laboral posee dos vertientes: a. Evaluación interna o autoevaluación desarrollada por la institución. b. Evaluación externa, realizada por expertos del Ministerio de Salud.

Tomando a los descrito por William, J & Keith, P (2008) las Ventajas de la evaluación laboral son:

- Mejora el desempeño. - Una vez determinada las deficiencias del trabajador mediante la realimentación se toman acciones para mejorar el rendimiento.

- Políticas de compensación. – Mediante las evaluaciones se toman decisiones de compensar al trabajador.

- Decisiones de ubicación. - Debe ser base para organizar diversos procesos de intervención: capacitar, decidir la permanencia, rotación, promoción o separación del trabajador.

- Necesidades de capacitación y desarrollo. – Determina la necesidad de capacitar o de aprovechar el potencial de un buen trabajador.

- Planificación y desarrollo de la profesión. – La realimentación guía hacia profesiones específicas.

- Imprecisión de la Información. – Un desempeño inadecuado nos lleva a tomar decisiones no acertadas en contratación o asesoría.

- Errores en el diseño del puesto: Permite verificar los puestos errados para el trabajador.

- Desafíos externos. – Permite la identificación de factores externos, como la familia, salud, finanzas, etc. Y de esta manera apoyar al trabajador.

La Importancia de la Evaluación laboral es que permite conocer el valor agregado que de cada trabajador añade a la Institución, además de asegurar que se obtengan los objetivos planteados por la Institución William (William & Keith, 2008).

Para William, J & Keith, P (2008) los beneficios de una evaluación del desempeño laboral comprenden:

- Aclara los objetivos del área al que pertenece el trabajador.
- El trabajador conocerá el horizonte que sigue la empresa.
- Identifica nuevos proyectos y oportunidades para los trabajadores.
- Determina en forma clara objetivos, metas e indicadores del área de trabajo.
- Identifica recursos disponibles para lograr los objetivos.
- Contar con un parámetro de cada trabajador para una toma de decisiones en cuanto a su destino laboral.
- Mejora la comunicación entre directivos y trabajadores.
- Permite la interacción entre directivos y trabajadores que lleve a intercambiar los puntos de vista de la institución

Para la determinación del desempeño laboral necesitamos que esta variable compleja se desglose en dos componentes como mínimo que nos permitan medirla ya que esta variable compleja no puede expresarse a través de un indicador; estos componentes se denominan dimensiones o subvariables. MIAesordeTesis, (2020), cabe indicar que las investigaciones sobre dimensiones del desempeño laboral han evolucionado en el tiempo teniéndose así la presente clasificación con los planteamientos de diversos autores (Fig. 1).

Fig. 1 Dimensiones del Desempeño Laboral

Autor	Dimensiones
Campbell (1993)	Competencias en las tareas laborales.
	Competencias en las tareas no laborales.
	Comunicación oral y escrita.
	Demostración del esfuerzo.
	Disciplina personas.
	Facilitación de pares.
	Supervisión.
	Administración y gerencia.
Borman y Motowidlo (1993)	Desempeño de la tarea.
	Desempeño contextual.
Murphy (1989)	Comportamiento en el tiempo de inactividad.
	Desempeño de la tarea.
	Desempeño interpersonal.
Koopmans (2013)	Comportamiento destructivo.
	Desempeño de la tarea.
	Desempeño contextual.
Bowling (2014)	Conductas contraproducentes.
	Desempeño de la tarea.

De acuerdo a Bautista et al, (2020) el Modelo teórico de Campbell surge de una investigación en el ejército de USA y aparece ante la necesidad de evaluar el desempeño laboral en forma integral, su fin es contar con los elementos para medir el desempeño y así proponer estrategias dirigidas a cumplir los objetivos; comprende 8 dimensiones Competencias en las tareas laborales Competencias en las tareas no laborales, Comunicación oral y escrita, Demostración del esfuerzo, Disciplina, Facilitación de pares, Supervisión, Administración y gerencia.

Koopmans, et al (2013) en su estudio que tuvo como objetivo generar un cuestionario corto para medir el desempeño laboral en forma individual comprendió 3 dimensiones: a. Desempeño de la tarea. –Es la obtención de tareas

y responsabilidades de un trabajo, conforme a los conocimientos que están en las tareas y que corresponden a cada puesto de la organización. b.- Comportamientos contraproducentes. – Son actos voluntarios que se dan para perjudicar a las instituciones y favorecer al trabajador. c.- Desempeño contextual. – Son conductas espontaneas de cada individuo y que superan a lo esperado para su cargo de mucha importancia para los objetivos de la institución.

Gabini & Salessi, (2016) adapta la Escala Laboral Individual de Koopmans et al (2013) y permite una evaluación objetiva de los trabajadores de su Rendimiento Laboral, permitiendo una mejor observación de sus propios comportamientos sobre todo en los comportamientos contraproducentes y permite ser aplicada a diversos sectores ocupacionales al ser de una escala genérica.

En el Perú de acuerdo a la RM 626-2008/MINSA, (2008) se aprueba la Directiva Administrativa “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral” que tiene como finalidad liderar el proceso de evaluación de desempeño y conducta laboral del personal del Ministerio de Salud, con una aplicación semestral, los procesos a evaluar consideran: Evaluación de Desempeño y conducta laboral, asistencia, puntualidad y capacitaciones.

La evaluación del desempeño y conducta laboral se expresa en los Factores y de acuerdo a cada grupo laboral

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio presenta un tipo de investigación aplicada porque está orientada a buscar un nuevo conocimiento que logre solucionar los problemas prácticos (Alvarez, 2020).

El diseño es no experimental de corte transversal y descriptivo comparativo; es no experimental porque no se puede manipular las variables, debido a que no existen condiciones a las que se expongan los colaboradores en el estudio (Quiroz, 2017), es transversal porque mide una sola vez las variables y de esa manera realiza el análisis, mide las características de uno o más grupos de unidades en un momento determinado, sin evaluar la evolución de esas unidades (Álvarez, 2020), es descriptiva comparativa porque recolecta en dos o más muestras con la finalidad de ver el comportamiento de una variable, intentando controlar estadísticamente otras variables que pueden afectar a la variable estudiada (Ferreira, 2003).

La investigación es enfoque Cuantitativo porque es secuencial y probatorio, el orden es riguroso y refleja la necesidad de medir los fenómenos o problemas a investigar (Hernandez, 2017)

#### 3.2 Variables y operacionalización

En este estudio se consideró la variable desempeño laboral como única variable a estudiar.

Variable: Desempeño Laboral

Definición Conceptual. - Competencia como los trabajadores ejecutan las labores básicas o fundamentales para su trabajo y que contribuyen indirectamente a los objetivos de la Institución (Koopmans, 2014).

Definición operacional. Está compuesto por comportamientos que están bajo control del trabajador como el desempeño de las tareas, el desempeño el comportamiento contraproducente.

Dimensiones de Desempeño Laboral

De acuerdo a Koopmans, L (2014) usar diferentes escalafones para medir las dimensiones puede llevar a la aparición de ítems redundantes, impactando en

forma negativa sobre la validez del contenido. Koopmans et al (2013) implementa un cuestionario de 18 ítems dividido en 3 dimensiones. Gabini & Salessi (2016) lo adapta con el objetivo de establecer las propiedades psicométricas de la adaptación argentina de la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, concluyendo que estas tres dimensiones son válidas y confiables. Fig. 2.

**Desempeño de la Tarea.** - Viene a ser lograr el deber y las tareas específicas, está relacionado con el “núcleo técnico” de una institución, es decir las acciones directa o indirectamente relacionadas con transformar los recursos en productos aptos. Por lo tanto, el desempeño de tarea es la forma como un trabajador demuestra las competencias en actividades que son reconocidas y que contribuyen a la organización. Estas actividades se evalúan a partir de indicadores que identifican el beneficio en la tarea. Se han identificado 5 indicadores: a) calidad de trabajo. b) Planificación y organización. c) Orientación hacia resultados. d) Priorización. e) Trabajo eficiente.

**Desempeño de Contexto.** - Acciones que no se incluyen en los comportamientos laborales relacionados a las tareas pero que van a impactar en una institución, es decir son conductas de cooperación que tienen efecto positivo para la institución, aunque no son formalmente o recompensados. Con respecto a los indicadores se han dividido en dos sub dimensiones; la primera se concentró al nivel personal: a) Tomar la iniciativa. b) aceptar y aprender de la retroalimentación c) Cooperar con los otros d) Comunicarse de manera efectiva. Y la segunda a nivel organizacional: a) Mostrar responsabilidad b) Estar orientado al cliente c) Ser creativo d) Empezar tareas laborales desafiantes.

**Comportamientos Laborales Contraproducentes.** - Son comportamientos antisociales realizados por los trabajadores en su lugar laboral, violan normas de la organización y amenazan la buena voluntad organizacional. También se definen como comportamientos descarriados, como conductas deliberadas de un participante de la institución, percibida como contraria a sus intereses. Se han identificado indicadores relevantes para esta dimensión: a) Mostrar excesiva negatividad b) Comportamientos que dañen la organización c) Comportamientos que dañen a los compañeros de trabajo o a los supervisores d) Cometer errores intencionalmente.

**Fig. 2 Matriz de configuración correspondientes a los ítems de la Escala de Rendimiento Laboral Individual (versión adaptada)**

CONTENIDO DEL ÍTEM	FACTORES		
	I	II	III
<i>Factor 1: Rendimiento en la tarea</i>			
<i>En los últimos tres meses...</i>			
1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	.61		
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	.59		
3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	.44		
4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	.48		
5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	.70		
6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	.68		
7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	.81		
<i>Factor 2: Comportamientos contraproducentes</i>			
<i>En los últimos tres meses...</i>			
8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo		.72	
9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros		.70	
10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo		.70	
11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas		.73	
12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa		.47	
<i>Factor 3: Rendimiento en el contexto</i>			
<i>En los últimos tres meses...</i>			
13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma			.80
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas			.68
15. Participé activamente de las reuniones laborales			.54
16. Mi planificación laboral fue óptima			.81
Varianza explicada	27.52%	15.66%	7.10%

### 3.3 Población, muestra y muestreo

El presente estudio de investigación tuvo:

Población: la Población es de 511 trabajadores distribuidos de la siguiente manera: El hospital de Chota de acuerdo a la PEA tiene 203 trabajadores y el hospital Belén de Lambayeque tiene un total de 308 trabajadores. (Tabla 1 y 2)

La muestra probabilística: 172 trabajadores entre los dos hospitales, esta muestra probabilística se obtuvo mediante la fórmula para poblaciones finitas (Fig. 3).

<b>Tabla N°1 Número de trabajadores del Hospital de Chota</b>	<b>TOTAL</b>
MÉDICO	24
ENFERMERA(O)	39
OBSTETRIZ	19
BIOLOGO(A)	3
NUTRICIONISTA	2
QUÍMICO FARMACEÚTICO	1
TECNOLOGO MÉDICO	1
CIRUJANO DENTISTA	3
PSICOLOGO	1
ASISTENTE SOCIAL	1
ASISTENTE EN SERVICIOS DE SALUD	2
TÉCNICO EN ENFERMERÍA	62
TÉCNICO EN FARMACIA	5
TÉCNICO EN LABORATORIO	4
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	7
AUXILIAR DE NUTRICIÓN	5
SERV. GRALES. Y MANTENIMIENTO	14
ADMINISTRATIVOS	10
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>

**Fuente: Oficina de Recursos Humanos Hospital de Chota**

**Tabla N°2 Número de trabajadores del Hospital Belén de Lambayeque**

	<b>TOTAL</b>
MÉDICO	36
MÉDICO VETERINARIO	1
ENFERMERA(O)	54
OBSTETRIZ	15
BIOLOGO(A)	7
NUTRICIONISTA	6
QUÍMICO FARMACEÚTICO	2
TECNOLOGO MÉDICO	3
CIRUJANO DENTISTA	1
PSICOLOGO	2
ASISTENTA SOCIAL	2
AUXILIAR ASISTENCIAL	17
TÉCNICO ASISTENCIAL	3
TÉCNICO EN ASISTENCIA SOCIAL	1
TÉCNICO EN ENFERMERÍA	67
TÉCNICO EN FARMACIA	6
TÉCNICO EN LABORATORIO	4
TÉCNICO EN NUTRICIÓN	4
TÉCNICO EN RADIOLOGÍA	1
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	39
TÉCNICA EN ESTADÍSTICA	3
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	15
AUXILIAR DE FARMACIA	1
AUXILIAR DE NUTRICIÓN	7
AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN	5
INSPECTOR SANITARIO	2
SUPERVISOR DE CONSERVACIÓN Y SERVICIO	1
SUPERVISOR DE PROGRAMA SECTORIAL	0
TRabajador de servicios	3
CHOFER	0
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>

**Fuente: Oficina de Recursos Humanos Hospital Belén de Lambayeque**

Fig. 3 Fórmula para Muestra en poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza. (95%)

p= Probabilidad a favor (cumple con los requisitos de nuestro estudio)

q= Probabilidad en contra (no cumple con los requisitos de nuestro estudio)

N=Tamaño de la población

e=Margen de error deseado, y está representado en tanto por ciento

\*nota: cuando no hay antecedentes de encuesta la p y q serán 50%

El muestreo no probabilístico se obtendrá de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Personal de salud nombrado
- Personal administrativo y asistencial
- Personal que al aplicar la investigación se encuentre laborando.

Criterios de Exclusión:

- Personal de Salud Contratado bajo cualquier modalidad (CAS, SNP)
- Personal que realice practicas pre profesionales.
- Personal serums.
- Personal de vacaciones y/o con licencia de enfermedad
- Personal destacado.
- Personal que se encuentra realizando trabajo remoto.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica empleada es la encuesta que viene a utilizar un acumulado de procedimientos de investigación por medio del cual se acopia y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo que es más amplio, del cual que se pretende describir, una serie de características (García, et al, 1986).

El cuestionario es el instrumento validado que se usó para recolectar la información el cual está basado en incluir preguntas con respuesta cerradas donde se proporciona al encuestado alternativas de respuestas para que marque la que considere ideal. También suele contener la escala de medición de actitudes que mide la actitud de la persona encuestada sobre un tema particular (Ponce & Pasco, 2015).

En la presente investigación para medir el Desempeño Laboral se utilizó la Escala de Desempeño Individual creada por Koopmans et al (2013) adaptada por Gabini & Salessi, (2016), comparándolos con aspectos de la RM 626-2008/MINSA, y adaptada por el autor para mejor comprensión de los entrevistados además se incorporó la Escala de Linkert, la cual se usa para cuestionar a un entrevistado su nivel de acuerdo o desacuerdo con una pregunta, la Escala de Linkert asume que la experiencia es lineal por lo que puede ir desde un totalmente de acuerdo hasta un totalmente desacuerdo y que las actitudes se pueden medir (QuestionPro, 2021) en la presente investigación se usó la escala de Linkert tipo probabilidad.

Esta escala está conformada por las tres dimensiones del desempeño laboral: Desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y Comportamientos Contraproducentes. (Tabla 1).

La Validez correspondió al juicio de expertos en el tema, la solicitud fue presentada a los jueces quienes determinaron que exista suficiencia en el instrumento y que es aplicable a la población a ser estudiada

**Tabla 3 Dimensiones del Desempeño Laboral**

Factor	Ítems
Desempeño en la tarea	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7
Desempeño en el Contexto	8; 9; 10; 11;
Comportamientos Contraproducentes	12; 13; 14; 15; 16

**\*Adaptado de la Escala de medición de Desempeño Laboral (Gabini & Salessi, 2016)**

En la siguiente tabla se exponen los ítems positivos y negativos del instrumento, y la preguntas que se asocian a cada ítem. (Tabla 2)

**Tabla 4 Ítems positivos y negativos de las dimensiones del Desempeño Laboral.**

Factor	Ítems
Positivos	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11;
Negativos	12; 13; 14; 15; 16

La confiabilidad que corresponde al grado de precisión de la medida, es decir si empleamos varias veces el instrumento con el mismo sujeto u objeto va a ocasionar iguales resultados (Ponce & Pasco, 2015).la confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante la utilización del estadístico Alfa de Cronbach, aplicados a través de pruebas pilotos a 30 trabajadores seleccionados de modo aleatorio obteniéndose para la variable Desempeño Laboral un resultado de 0.730 lo que permite asegurar la confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Para el inicio del estudio correspondiente se presentó las solicitudes a los hospitales de Chota y Belén de Lambayeque, entidades que corresponden al

estudio pidiendo autorización para la aplicación del instrumento como para la autorización del uso de nombre de la institución correspondiente y la posterior publicación en el repositorio de la universidad de manera pública.

Se realizó un piloto para analizar la confiabilidad del instrumento, en total fueron 30 usuarios de otro establecimiento de salud con las mismas características de los establecimientos de estudio y que también pertenece al mismo Sector de Salud, los usuarios fueron elegidos de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, los cuales se seleccionaron al azar y se les aplicó los cuestionarios basados en la escala Likert.

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

Para procesar los datos se realizará a través de programas como Excel e instrumentos estadísticas del software SPSS versión 25, y se mostrará los resultados en tablas y figuras según los objetivos, para ser analizadas e interpretadas ulteriormente.

### **3.7. Aspectos éticos**

Fundamentado en el Informe Belmont sobre los principios éticos básicos que sirven para justificar preceptos éticos y valoraciones particulares de las acciones humanas, esta investigación se realiza con los principios éticos fundamentales:

Respeto: se utilizó el consentimiento mediante el cual el colaborador voluntariamente acepta integrar la investigación, explicando los peligros y beneficios y se cuidara su situación anónima.

Beneficencia: se trató de no causar daño con las preguntas formuladas y además el trabajo tiene la particularidad de apoyar para optimizar la calidad de atención a los usuarios del hospital Belén de Lambayeque a través de estrategias de mejor Desempeño Laboral.

Justicia: debido a que no se produjeron situaciones de riesgo entre los encuestados, esta investigación cumple con principios éticos básicos

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Debido a que en el instrumento no se consideró una escala Estándar de intervalos de calificación, esta se determinó mediante un Baremo: Tomamos el máximo puntaje de la prueba (5) y lo multiplicamos por el número de preguntas (16) y se restó del número de preguntas (16) menos 1:  $5 \times 16 - (16 - 1) = 80 - 15 = 65$

Debido a que las calificaciones que se utilizaron fueron: Excelente, Notable, Satisfactorio, Regular y Marginal; el resultado se dividió entre el número total de calificaciones, obteniéndose de esta manera el intervalo a usar.  $65 / 5 = 13$

#### 4.1.1. Resultado del Desempeño Laboral del Hospital Belén de Lambayeque.

**Tabla 1** Distribución de frecuencias de la variable Desempeño Laboral y de sus dimensiones

HOSPITAL BELEN								
VARIABLE	DIMENSIONES							
	DESEMPEÑO LABORAL		DESEMPEÑO EN LA TAREA		DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO		COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTENTES	
	F	%	f	%	F	%	F	%
EXCELENTE		0.0%	25	29.1%	17	19.8%		0.0%
NOTABLE	31	36.0%	8	9.3%	14	16.3%	18	20.9%
SATISFACTORIO	55	64.0%	16	18.6%	9	10.5%	53	61.6%
REGULAR		0.0%	37	43.0%	46	53.5%		0.0%
MARGINAL		0.0%		0.0%		0.0%	15	17.4%
TOTAL	86	100.0%	86	100.0%	86	100.0%	86	100.0%

En el Hospital Belén de Lambayeque se ha obtenido los siguientes resultados:

Con respecto a los indicadores de la Variable, tenemos:

Desempeño en la tarea: 86 trabajadores (29.1%) se encuentran en calificación Excelente; 08 trabajadores (9.3%) en calificación Notable; 16 trabajadores (18.6%) en calificación Satisfactorio y 37 trabajadores (43%) en calificación Regular.

Desempeño en el Contexto: 17 trabajadores (19.8%) se encuentran en calificación Excelente; 14 trabajadores (16.3%) en calificación Notable; 09 trabajadores

(10.5%) en calificación Satisfactorio y 46 trabajadores (53.53%) en calificación Regular.

Comportamientos Contraproducentes: 18 trabajadores (20.9%) se encuentran en calificación Notable; 53 trabajadores (61.6%) en calificación Satisfactorios y 15 trabajadores (17.4%) en calificación Marginal.

Con respecto a la Variable, tenemos:

Desempeño Laboral: 31 trabajadores (36%) se encuentran en calificación notable y 55 trabajadores (64%) se encuentran en calificación Satisfactorios.

En el Hospital Belén de Lambayeque al analizar los indicadores de la Variable, estos se encuentran dentro de las calificaciones; marginal, Regular, satisfactorios, Notable y excelente; al realizar la sumatorio para determinar el Desempeño Laboral estos se encontraban dentro de las calificaciones notable y satisfactorio.

#### 4.1.2. Resultado del Desempeño Laboral del Hospital de Chota.

**Tabla 1** *Distribución de frecuencias de la variable Desempeño Laboral y de sus dimensiones*

HOSPITAL DE CHOTA								
	VARIABLE				DIMENSIONES			
	DESEMPEÑO LABORAL		DESEMPEÑO EN LA TAREA		DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO		COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES	
	F	%	F	%	f	%	F	%
EXCELENTE		0.0%	86	100.0%	50	58.1%		0.0%
NOTABLE	86	100.0%		0.0%	36	41.9%		0.0%
SATISFACTORIO		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
REGULAR		0.0%		0.0%		0.0%	53	61.6%
MARGINAL		0.0%		0.0%		0.0%	33	38.4%
TOTAL	86	100.0%	86	100.0%	86	100.0%	86	100.0%

En el Hospital de Chota se ha obtenido los siguientes resultados:

Con respecto a los indicadores de la Variable, tenemos:

Desempeño en la tarea: 86 trabajadores (100%) se encuentran en calificación Excelente.

Desempeño en el Contexto: 50 trabajadores (58.1%) se encuentran en calificación Excelente y 36 trabajadores (41.9%) en calificación Notable.

Comportamientos Contraproducentes: 53 trabajadores (61.6%) se encuentran en calificación Regular y 33 trabajadores (38.4%) en calificación Marginal.

Con respecto a la Variable, tenemos:

Desempeño Laboral: 86 trabajadores (100%) se encuentran en calificación notable.

Si bien en los indicadores encontramos que los trabajadores fluctúan entre las calificaciones marginal, regular, notable y excelente de acuerdo al puntaje obtenido; al realizar la sumatoria de los puntajes de cada indicador se obtuvo que los 86 trabajadores se encontraban en la calificación Notable.

#### Pruebas de normalidad

	Institución en la que labora	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
Desempeño laboral	Hospital Belén	,412	86	,000	,607	86	,000
	Hospital de Chota	,431	86	,000	,613	86	,000
Desempeño en la tarea	Hospital Belén	,264	86	,000	,767	86	,000
	Hospital de Chota	,272	86	,000	,760	86	,000
Desempeño en el contexto	Hospital Belén	,333	86	,000	,740	86	,000
	Hospital de Chota	,382	86	,000	,627	86	,000
Comportamientos contraproducentes	Hospital Belén	,384	86	,000	,725	86	,000
	Hospital de Chota	,400	86	,000	,616	86	,000

La normalidad nos indica que las distribuciones no son normales por lo tanto se deben efectuar una prueba no paramétrica para la comparación de las muestras entre hospitales, como la prueba de MANN WHITNEY.

## Contrastación de Hipótesis

### Prueba de Mann-Whitney

	DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO EN LA TAREA	DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO	COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES
U de Mann-Whitney	1333,000	1075,000	1289,000	892,500
W de Wilcoxon	5074,000	4816,000	5030,000	4633,500
Z	-8,966	-9,464	-7,789	-9,053
Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000	,000	,000

Los resultados obtenidos en la prueba de Mann-Whitney nos indican que tanto para la variable desempeño laboral como para las dimensiones desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y comportamientos contraproducentes las muestras de ambos hospitales son heterogéneas y por tanto las diferencias son significativas. La significancia asintótica es cero lo que demuestra que hay diferencias significativas, esto permite aceptar la hipótesis general que establece que hay diferencias en el desempeño laboral entre el Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque.

## V. DISCUSIÓN

En esta etapa del trabajo de investigación se realizará la discusión que corresponde, teniendo como eje principal los resultados obtenidos con anterioridad. Después de realizar una revisión teórica vemos que con respecto a la variable desempeño laboral se han realizado muchas investigaciones tanto en nuestro país como en el extranjero, relacionándolas con otras variables, pero son pocos los estudios realizados para comparar una misma variable en dos instituciones diferentes sabiendo que son pilares primordiales para el funcionamiento adecuado de una organización.

Este trabajo tiene como objetivo principal determinar el desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque en el año 2021 a su vez se determinó los objetivos específicos inherentes a nuestra variable como el desempeño en la tarea del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021, el desempeño en el contexto del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021 y el comportamiento contraproducente del Hospital de Chota y del Hospital Belén. Por último, sobre el planteamiento de las hipótesis tenemos que la hipótesis general fué investigar si existían diferencias en el desempeño laboral entre el hospital de Chota y Belén de Lambayeque y la hipótesis nula fué que no existían diferencias en el desempeño laboral entre el hospital de Chota y Belén de Lambayeque

Para determinar el desempeño laboral de acuerdo a sus dimensiones, del personal del Hospital de Chota y Belén de Lambayeque, se utilizó el instrumento indicado en la investigación, obteniendo como resultado que el Hospital de Chota posee mejor desempeño laboral que el Hospital Belén de Lambayeque, es conveniente indicar que ninguno de los trabajadores de los hospitales poseía nivel malo en la variable mencionada, según los caracteres estudiados como edad, lugar de trabajo, sexo, tiempo de servicio. De acuerdo a la base teórica de Koopmans (2014) el desempeño laboral es inherente a cada trabajador y las labores básicas o fundamentales que ejecutan para lograr su trabajo y que contribuyen

indirectamente a los objetivos de la Institución y el esfuerzo laboral dependerá de sus habilidades y de la percepción del papel que realizará.

Con referencia a los resultados que se han obtenido de Desempeño en la tarea tenemos que en hospital Belén de Lambayeque fue regular (43%), excelente (29.1%), satisfactorio (18.6%) y notable (9.3%) mientras que en el hospital de Chota fue de excelente (100%), es decir con respecto al logro de tareas y responsabilidades que van acorde a los conocimientos y capacidades de acuerdo al puesto asignado y que van a contribuir con la organización. Bautista et al (2020), el hospital de Chota muestra un mejor desempeño en la tarea; esto nos da a entender que los trabajadores de Chota al lograr el 100% en la categoría de excelente da a entender que están siempre buscando nuevos retos en su trabajo que les permita ser cada día mejor y estar siempre preparados ante cualquier eventualidad que se presentara; laboran con la aspiración de mantener sus conocimientos actualizados, ya que en un mundo tan competitivo como el que vivimos actualmente son conocedores los que están constantemente capacitándose y no los que tienen mayor edad; que cuando terminan su tarea realizan otra sin esperar que se lo soliciten es decir que son personas proactivas que buscan la mejora de la institución, aptos a ver su lugar de trabajo con todos los problemas resueltos, son creativos y le dedican tiempo a su trabajo, conocen hacia donde quieren llegar y están comprometidos con los objetivos que la institución quiere lograr; muy diferente al Hospital Belén de Lambayeque donde sus trabajadores solo cumplen con lo encomendado, no hay aspiración a desarrollar o trabajar más allá de lo que corresponde y mucho menos a capacitarse, dejando muchas dudas sobre la actualización de sus conocimientos en la gran mayoría de sus trabajadores, es decir no hay compromiso con los objetivos a lograr como institución.

En el desempeño del contexto; el Hospital Belén de Lambayeque presento un desempeño regular (53.5%), excelente (19.8%), notable (16.3%) y satisfactorio(10.5%); mientras el Hospital de Chota presento desempeño excelente (58.1%), y notable (41.9%) es decir que tal como lo señaló la teoría descrita por Podsakooff et al (1993) en cuanto a los comportamientos espontáneos de los colaboradores que superen a lo de su puesto asignado y que mejoren a la institución el hospital de Chota se encuentra con mejores calificaciones. En este

sentido los trabajadores del Hospital de Chota por lo regular tienen iniciativa y no están esperando órdenes para realizar alguna acción son analizadores y ven que si algo va a beneficiar a su institución lo ponen a prueba para obtener buenos resultados que se reflejen en la organización, aceptan de buena manera la retroalimentación, son personas aptas a la capacitación y no rechazan las capacitaciones creyéndose que todo lo saben, ya que recordemos que los conocimientos están en constante evolución, son cooperadores prestos a prestar ayuda o apoyo a quienes lo requieran; mantienen comunicación entre ellos es decir siempre están compartiendo experiencias laborales y profesionales lo que hace grande a una institución, despiertan ese espíritu de colaboración y creatividad y aceptan labores desafiantes, es decir trabajan en función a los beneficios institucionales para lograr los objetivos planteados.

En lo que respecta a los comportamientos contraproducentes es decir de acuerdo a lo descrito por (Omar, A. et al (2012) refiriéndose a los actos que se dan de manera deliberada y en forma espontánea y que perjudican a las instituciones; el hospital de Chota tiene una calificación de regular (61.6%) y marginal (38.4%) y el Hospital Belén de Lambayeque de Satisfactoria (61.6%), notable (20.9%) y marginal (17.4%) y al ser una dimensión inversa, tenemos que el hospital de Chota tiene menos actos que dañen a su institución. Esto nos lleva a analizar que los trabajadores chotanos no se quejaron de asuntos sin importancia en su centro laboral ya que son conocedores que ello podía traer problemas a la institución, ni agrandaron de sobremanera los problemas que surgieron, es decir no exageraron los problemas habituales y menos aún los problemas grande, mantuvieron discreción sobre las cosas negativas de la institución quizás conocedores que todo esto conlleva a una mala imagen institucional y que afectan los objetivos que el hospital de Chota se ha planteado. Muy contrario a lo que sucede en el Hospital Belén de Lambayeque donde no son discretos con los problemas institucionales los están ventilando a lugares fuera de la institución y cada quien opina desde su punto de vista sin conocer a fondo los problemas que aqueja a cada sector de trabajadores y que les impide trabajar en forma adecuada, están constantemente quejándose de lo más mínimo que se presente sin realizar un adecuado análisis de la situación ni buscan alternativas de solución,, es decir no hay compromiso con la imagen institucional y mucho menos con los objetivos trazados.

Y al analizar el desempeño laboral en su conjunto tomando en cuenta sus dimensiones el resultado final fue que en el hospital de Chota se tuvo una calificación de notable (100%) y en el hospital Belén de Lambayeque fue Satisfactorio (64%), siendo en el hospital chotano el mejor desempeño esto se asemeja al estudio realizado por Vidal, A (2017) al comparar al profesional de enfermería de los hospitales de Bagua y Amazonas, siendo mejor el desempeño laboral en el hospital de Amazonas donde se observa a un personal más comprometido con su trabajo, ahora si bien los resultados de las dimensiones difieren en algo de los resultados de la variable al realizar la calificación demuestran que el Hospital de Chota tiene un mejor desempeño que el Hospital Belén de Lambayeque, con un espíritu más comprometido con la institución donde laboran y es quizás por ello que en el 2018 lograron el primer puesto a nivel nacional en indicadores de desempeño, y este primer puesto se puede repetir en todos los hospitales a nivel nacional con la finalidad que se logren objetivos institucionales y de forma directa al lograr estos objetivos se puede reflejar en la parte económica de los trabajadores de la institución y de esta manera seguir trabajando para que año a año estos beneficios se hagan rutinarios y tener un personal de salud con más deseos de laborar.

Con respecto al planteamiento de la hipótesis general si existían diferencias en el desempeño laboral entre el hospital de Chota y Belén de Lambayeque y al planteamiento de la hipótesis nula que no existían diferencias en el desempeño laboral entre el hospital de Chota y Belén de Lambayeque, después de realizar la prueba de normalidad de Kolgomorov- Smirnov que nos indicó que las distribuciones no eran normales por lo que se usó una prueba no paramétrica la misma que al evaluar la variable desempeño laboral y sus dimensiones, dio como resultado que la significancia era cero lo que demostraba que si existía diferencia entre estas dos instituciones lo que llevo a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general.

Es preocupante observar que en el hospital Belén de Lambayeque el desempeño laboral es regular ya que esto está relacionado con la calidad de servicio que se brinda a la población y esto se relaciona con la formación desde las aulas, es decir se discute la formación del personal que labora en esta institución y sus capacidades y habilidades con las que cuenta para desempeñar

sus funciones. Y aún más si de acuerdo a lo expresado por Choon & Hayati (2016) que el rendimiento y la mejora del desempeño del personal de salud depende de las motivaciones tanto internas o intrínsecas como externas o extrínsecas, y, que si bien la motivación intrínseca mejora el desempeño en tareas interesantes, la motivación extrínseca mejora el desempeño en la tareas que requieren disciplina, entonces por lo expresado tanto la motivación intrínseca y extrínseca son importantes para mejorar el desempeño laboral.

De lo analizado anteriormente podemos decir que los administrativos de las instituciones de salud tienen un arduo trabajo, dentro de su organización ya que se debe evaluar al trabajador en forma constante y analizar sus debilidades para trabajar en ese aspecto a fin de mejorar sus aptitudes y todo ello beneficiara al lugar donde se labora.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe diferencia significativa en el desempeño en la tarea entre los hospitales de Chota y Belén de Lambayeque, siendo mejor el del Hospital chotano.
- Segunda:** Existe diferencia significativa en el desempeño en el contexto entre los hospitales de Chota y Belén de Lambayeque, siendo mejor el del Hospital de Chota.
- Tercera:** Existe diferencia significativa en el comportamiento contraproducente entre los hospitales de Chota y Belén de Lambayeque, siendo menos dañino a la institución la actitud de los trabajadores del Hospital de Chota.
- Cuarta:** Existe diferencia significativa en el desempeño Laboral entre los hospitales de Chota y Belén de Lambayeque, siendo mejor el del Hospital de Chota.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A las nuevas generaciones realizar futuras investigaciones comparando el desempeño laboral entre instituciones de diferentes áreas geográficas con la finalidad de observar la manera en que influyen las dimensiones en los trabajadores.
- Segunda:** A la dirección del Hospital Belén de Lambayeque determinar qué factores están interviniendo para tener un desempeño inferior al hospital de Chota.
- Tercera:** A la dirección del hospital de Chota mantener este adecuado desempeño laboral que poseen y en lo posible seguir mejorando de manera que se beneficie a la población de su jurisdicción y los foráneos que utilicen las atenciones del hospital.
- Cuarta:** Los responsables de las diferentes áreas deberán realizar evaluaciones del desempeño laboral para ver qué factores hay que mejorar para tener un adecuado desempeño laboral de los trabajadores y que repercuta en la organización de manera favorable.
- Quinta:** A los trabajadores de los dos hospitales mantener el desempeño laboral siempre en óptimas condiciones para aportar positivamente a las instituciones y así brindar un excelente servicio a nuestra población.

## REFERENCIAS

- 626-2008/MINSA, R. (2008). *"Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral"*. Lima-Peru.
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de la Investigaciones*. Lima - Peru.
- Bautista, R. C. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. . *Escuela Profesional de Administración*.
- Bautista, T. y. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del area de admision del hospital adolfo guevara velascoessalud*,. Cusco-peru.
- Bohorquez, E. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. . *Universidad y Sociedad*.
- Bonilla, E. (2019). *Nivel de motivación y satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019*. Lima-Peru.
- Castillo, J. &. (2020). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de enfermería del hospital I Albrecht- EsSalud 2020*. Trujillo.
- Castillo, J. (2020). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del area de enfermeria del Hospital I Albrecht-Es Salud* . Trujillo-Peru.
- Chambi, P. &. (2019). *factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermeria. hospital honorio delgado. arequipa - peru*.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chuco, J. (2020). *El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del Covid 19*.
- Donabedian. (1980). *Exploration in quality assessment and monitoring. End: Harbor A. (ed.) The definition of quality and approaches to its assessment. Michigan: Mich: Health administration Press* .
- Enrique, A. y. (2019). *desempeño laboral del profesional de enfermeria del hospital nacional "san pedro" departamento de usulután, febrero a setiembre 2019*. san salvador-el salvador.
- Escobar, C. (2021). *"calidad dse vida y desempeño laboral personal de enfermeria hospital san vicente de paul ibarra, 2021"*. . ibarra- ecuador.

- Ferreira, A. (2003). *Sistema de Interacción Familiar asociado a la autoestima de menores en situación de abandono moral o prostitución*. Lima-Peru.
- Fischman, D. (2017.). *Evaluaciones de desempeño. Desempeño Laboral*.
- Gabini, A. y. (2016). *Validacion de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores argentinos*.
- Garcia, M. I. (1986). *El análisis de la realidad social Métodos y técnicas de investigación*. .
- Hernandez, R. (2017). *metodologia de la investigacion*. lima-peru: mc grow.
- Koopmans. (2014). *Measuring Individual Work Performance*. Amsterdam.
- Koopmans, L. B. (2013). *Desarrollo de un cuestionario de desempeño laboral*. .  
*Revista internacional de productividad y Gestion del desempeño*.
- Koopmans, L. B. (2013). *Development of an Individual Work erformance Questionare. Internacional Journal of Productivity and Performance Management*.
- Marquez, I. (2020). *desempeño laboral y su relacion con el sindrome de burnout en los profesionales de la salud emn la terapia intensiva neonatal en el hospital general del norte de guayaquil los ceibos*. guayaquil-ecuador.
- Medranda, J. (2020). *diagnostico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores publicos del centro de salud tipo c del canton chone*. calceta-ecuador.
- MOntes, H. (2021). *Comportamiento organizacional en tiempos de Covid 19*.
- Muñoz, M. (2019). *Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería. Caso del área de emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos. MAPA Revista de Ciencias Sociales y Humanistica*., 12-29.
- Perez, S. (2021). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev. Cubana Salud Publica*.
- Ponce, M. &. (2021). *Guía de Investigación Gestión. Obtenido de [https://www.academia.edu/36558561/\\_2015\\_Pasco\\_y\\_Ponce\\_Gu%C3%A Da\\_de\\_Investig\\_aci%C3%B3n\\_Gesti%C3%B3n\\_1\\_? auto=download](https://www.academia.edu/36558561/_2015_Pasco_y_Ponce_Gu%C3%A Da_de_Investig_aci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_1_? auto=download)*. .
- Pourteimor, S. y. (2021). *The relationship between mental workload and job performance among Iranian nurses providing care to COVID-19 patients: A cross-sectional study. Journal of Nursing Management*, 1723-1732.

- Pozo. (2020). *Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón*. Ecuador.
- QuestionPro. (2021). *¿Qué es la escala de Likert y como utilizarla en tus encuestas?* . Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>: .
- Quiroz, G. (2017). *Uso de tecnologías de la información y comunicación y su relación con el uso de lenguaje en los estudiantes de la Institución Educativa Ana de Castrill*. Medellín-Colombia.
- R, B., R, C., & E., A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teorica. *valor agregado*, 109-121.
- Ruiz, N. (2019). *clima laboral y su relacion con el desempeño de los servidores civiles del hospital luis heysen inchaustegui-esssalud*. lambayeque-peru.
- Salas, C. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educacion Medica Superrior*.
- Tesis, M. A. (16 de Enero de 2020). <https://como identificar y definir las dimensiones de las variables/>. Obtenido de <https://miasesor detesis>.
- Tesis, M. a. (2020). <https://como identificar y definir las dimensiones de las variables>. Obtenido de <https://miasesor detesis>. Obtenido de <https://miasesor detesis>.
- Travezaño, S. (2020). *“calidad de vida laboral y desempeño laboral del centro medico municipal de jesus maria-cuarto trimestre 2020”*. chincha-ica.
- Vidal, A. (2017). *desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de apoyo "gustavo lanatta lujan", bagua y del hospital de apoyo "santiago apostol" utcubamba, Amazonas-2017*. chachapoyas - peru.
- William, & J & Keith, P. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. Mexico: Mc Graw -Hill Interamericana.

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral del hospital de Chota y el hospital Belén de Lambayeque

Autor: López Ramos Pedro Raúl

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es el desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> a. ¿Cuál es el Desempeño en la tarea del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021? b. ¿Cuál es el Desempeño en el contexto del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021? c. ¿Cuál es el comportamiento contraproducente del Hospital de Chota y del Hospital Belén?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar los factores que definen el desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque en el año 2021.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> a. Determinar los factores extrínsecos se relacionan con el desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021, b. Determinar los factores Intrínsecos se relacionan con el desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque 2021. c. determinar cuál es el nivel de comparación de los factores del desempeño laboral del Hospital de Chota y del Hospital Belén.</p>	Desempeño Laboral	<p>Desempeño en la tarea</p> <p>Desempeño en el contexto</p> <p>Comportamientos contraproducentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamiento y organización del trabajo.</li> <li>• Orientación a resultados.</li> <li>• Priorización del trabajo y Eficiencia laboral.</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Tareas laborales desafiantes</li> <li>• Actualización de conocimientos y habilidades laborales</li> <li>• Soluciones creativas</li> <li>• Negatividad.</li> <li>• Conductas que dañan a la organización.</li> </ul>	Cuestionario

## Anexo 2 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	"Competencia como los trabajadores ejecutan las labores básicas o fundamentales para su trabajo y que contribuyen indirectamente a los objetivos de la Institución" (Koopmans, 2014)	Desempeño en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamiento y organización del trabajo.</li> <li>• Orientación a resultados.</li> <li>• Priorización del trabajo □ Eficiencia laboral.</li> </ul>	1=Siempre 2= Casi siempre 3= A veces 4=Casi nunca 5=Nunca	Cuestionario
		Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Tareas laborales desafiantes</li> <li>• Actualización de conocimientos y habilidades laborales</li> <li>• Soluciones creativas</li> </ul>		
		Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negatividad.</li> <li>• Conductas que dañan a la organización.</li> </ul>		

## Anexo 3 Instrumento de recolección de datos



### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Cuestionario que mide el Desempeño Laboral.

Datos generales:

- Sexo: M / F  Edad:
- Institución en la que labora:
- Tiempo trabajando en la Institución:
- Área de trabajo:

Estimado(a) usuario, con la siguiente encuesta se obtendrá información con respecto al **desempeño laboral** del Hospital de Chota y del Hospital Belén de Lambayeque, por lo que le solicitamos su gentil cooperación al responder las siguientes preguntas. Los resultados nos ayudarán a plantear propuestas para la mejora del **desempeño laboral**. Esta encuesta tiene un carácter anónimo por lo que puede responder con sinceridad, veracidad y con total libertad. Por lo que se solicita marcar con una (X) la respuesta que usted considere la correcta. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Por favor, considere la siguiente escala:

#### ESCALA DE VALORACIÓN

CÓDIGO	CATEGORÍA	PUNTUACIÓN
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

---

<b>Instrucciones:</b> Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta <b>encuesta es anónima.</b>		<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	¿Planifico mi trabajo de manera que lo puedo realizar de la mejor manera y en el tiempo adecuado?					
2	¿La planificación de mi trabajo es óptima?					
3	¿Cuándo realizo mi trabajo tengo presente los resultados que debo lograr?					
4	¿Cuándo realizo mi trabajo le dedico el tiempo y esfuerzo necesario?					
5	¿Participo activamente en las reuniones de mi trabajo con mis compañeros?					
6	¿Terminado mi trabajo asignado, realizo otras tareas sin que me lo soliciten?					
7	¿En mi trabajo sigo buscando nuevos retos?					
8	¿Si se presenta la ocasión hago tareas desafiantes?					
9	¿Cuándo realizo mi trabajo es para mantener mis habilidades actualizadas?					
10	¿Cuándo realizo mi trabajo es para mantener mis conocimientos laborales actualizados?					
11	¿Si se presentan problemas en mi trabajo uso mi creatividad para resolverlos?					
12	¿Me quejo de temas sin importancia en el trabajo?					
13	¿Comento con mis compañeros aspectos negativos de mi trabajo?					
14	¿Cuándo se presentan problemas en el trabajo acostumbro exagerar?					
15	¿Me enfoco en aspectos negativos en mi trabajo?					
16	¿Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente extraña a mi Institución?					

DIMENSIONES		CUESTIONARIO	INDICADORES
Desempeño en la tarea	1	¿Planifico mi trabajo de manera que lo puedo realizar de la mejor manera y en el tiempo adecuado?	Planeamiento y organización del trabajo.
	2	¿La planificación de mi trabajo es óptima?	Planeamiento y organización del trabajo.
	3	¿Cuándo realizo mi trabajo tengo presente los resultados que debo lograr?	Orientación a resultados.
	4	¿Cuándo realizo mi trabajo lo hago dedicándole el tiempo y esfuerzo necesario?	Priorización del trabajo
	5	¿Participo activamente en las reuniones de mi trabajo con mis compañeros?	Priorización del trabajo
	6	¿Terminado mi trabajo asignado, realizo otras tareas sin que me lo soliciten?	Eficiencia laboral.
Desempeño en el contexto	7	¿En mi trabajo sigo buscando nuevos retos?	Iniciativa
	8	¿Si se presenta la ocasión hago tareas desafiantes?	tareas laborales desafiantes
	9	¿Cuándo realizo mi trabajo es para mantener mis habilidades actualizadas?	Actualización de conocimientos y habilidades laborales
	10	¿Cuándo realizo mi trabajo es para mantener mis conocimientos laborales actualizados?	Actualización de conocimientos y habilidades laborales
	11	¿Si se presentan problemas en mi trabajo uso mi creatividad para resolverlos?	Soluciones creativas
Comportamientos contraproducentes	12	¿Me quejo de temas sin importancia en el trabajo?	Negatividad
	13	¿Comento con mis compañeros aspectos negativos de mi trabajo?	conductas que dañan a la institución
	14	¿Cuándo se presentan problemas en el trabajo acostumbro exagerar?	negatividad
	15	¿Me enfoco en aspectos negativos en mi trabajo?	conductas que dañan a la institución
	16	¿Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente extraña a mi Institución?	conductas que dañan a la institución

Anexo 4 Autorización de aplicación del instrumento por las Instituciones de Salud.

 **GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA**  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD - CHOTA  
HOSPITAL "JOSÉ HERNÁN SOTO CADENILLAS" - CHOTA



LA DIRECTORA DEL HOSPITAL "JOSÉ HERNÁN SOTO CADENILLAS" CHOTA  
EXPIDE LA PRESENTE.

**CONSTANCIA**

A, **PEDRO RAUL LOPEZ RAMOS**; identificado con DNI N°22090970, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo Piura Norte, ha sido autorizado para ejecutar su proyecto de investigación dentro de las instalaciones del Hospital "José Hernán Soto Cadenillas"-Chota, denominada "Factores del desempeño laboral del Hospital de Chota y del Hospital Belén Lambayeque 2021".

Se expide la presente, para los fines que el interesado estime por conveniente

Chota, 22 de octubre del 2021

  
UNIDAD EJECUTORA N° 486  
HOSPITAL JOSÉ HERNÁN SOTO CADENILLAS  
Roxana Rubio Sánchez  
MÉDICO CIRUJANO - RES. AUDITOR  
DIRECTORA  
C.M.P. 15817\*

C.C.  
Archivo.



z. C/Quevedo Montalvo N° 218 - Chota Telf. N° 078-351131 Fax N° 078-351425 Email: hospital/jc-chota@hotmail.com



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
UNIDAD EJECUTORA 402 HOSPITAL BELEN  
1.0 DIRECCION EJECUTIVA

Id seguridad: 5568310

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000000-2021-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [3988758 - 0]

# CONSTANCIA

## EL DIRECTOR DEL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, el Dr. **PEDRO RAUL LOPEZ RAMOS**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo Filial Norte, ha sido autorizado para ejecutar su proyecto de investigación denominado "**Factores del desempeño laboral del Hospital de Chota y del Hospital Belén Lambayeque**".

Se expide la presente, para los fines que el interesado considere conveniente.

Atentamente,

VoBo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION  
MILUSKA JUDITH TERAN MEDINA  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA  
15-10-2021 / 12:40:11

## Anexo 5

## Validez del Instrumento de Recolección de datos

<b>Instrucciones:</b> Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta <b>encuesta es anónima</b>		<b>Pertinencia.</b>		<b>Relevancia.</b>		<b>Claridad.</b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	¿Planifico mi trabajo de manera que lo puedo realizar de la mejor manera y en el tiempo adecuado?	X		X		X		
2	¿La planificación de mi trabajo es óptima?	X		X		X		
3	¿Cuándo realizo mi trabajo tengo presente los resultados que debo lograr?	X		X		X		
4	¿Cuándo realizo mi trabajo le dedico el tiempo y esfuerzo necesario?	X		X		X		
5	¿Participo activamente en las reuniones de mi trabajo con mis compañeros?	X		X		X		
6	¿Terminado mi trabajo asignado, realizo otras tareas sin que me lo soliciten?	X		X		X		
7	¿En mi trabajo sigo buscando nuevos retos?	X		X		X		
8	¿Si se presenta la ocasión hago tareas desafiantes?	X		X		X		
9	¿Cuándo realizo mi trabajo es para mantener mis habilidades actualizadas?	X		X		X		
10	¿Cuándo realizo mi trabajo es para mantener mis conocimientos laborales actualizados?	X		X		X		
11	¿Si se presentan problemas en mi trabajo uso mi creatividad para resolverlos?	X		X		X		
12	¿Me quejo de temas sin importancia en el trabajo?	X		X		X		
13	¿Comento con mis compañeros aspectos negativos de mi trabajo?	X		X		X		
14	¿Cuándo se presentan problemas en el trabajo acostumbro exagerar?	X		X		X		
15	¿Me enfoco en aspectos negativos en mi trabajo?	X		X		X		
16	¿Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente extraña a mi Institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Zenobia Agar Vilela Quispe DNI: 41806951

Especialidad del validador: Maestro en gerencia de servicios de salud

1 de Octubre del 2021.

<sup>1</sup>Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems plantados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL PATRIARCAL OCCIDENTE - BELEN  
Zenobia  
Mg. ZENOBIA A. VILELA QUISPE  
C.O.P. 23020  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: \_\_\_\_\_ DNI: 41540252

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Universitaria

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems plantados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]  
Mg. ALVA ROSA ROSA  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Nancy Rodríguez Ramírez DNI: 16658278

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems plantados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL "BELEN" LAMBAYEQUE  
[Firma]  
Rodríguez Ramírez Nancy  
C.O.P. 5890  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 6 Confiabilidad del Instrumento de Recolección de datos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	30	100,0

\* La eliminación por lista se basa en todas las Variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

#### Alfa de Cronbach

#### Análisis de la Consistencia o Confiabilidad de un Instrumento

Muy baja	Baja	Moderada	Buena	Alta	
0	0,2	0.4	0.6	0.8	1.0

### FÓRMULA DE LA VARIANZA (ALFA DE CRONBACH)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\Sigma$ = símbolo de Sumatoria

$\alpha$  = Alfa

K = Numero de Ítems

Vi = Varianza de cada ítem

Vt = Varianza total

Estadísticas de elemento de resumen

N° DE PARTICIPANTES	NÚMERO DE PREGUNTAS																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
2	1	2	1	1	2	2	5	4	3	5	3	3	2	3	3	2	42
3	5	1	2	3	3	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3	38
4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	5	3	1	5	2	4	3	45
5	1	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	42
6	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	5	5	2	3	2	1	43
7	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	5	44
8	5	3	3	1	3	3	3	2	3	2	5	3	4	3	2	1	46
9	1	1	2	3	3	2	1	5	2	3	5	2	3	1	2	3	39
10	3	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	4	2	34
11	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	2	3	1	2	29
12	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	5	2	3	2	2	32
13	1	1	3	1	1	4	2	1	3	1	2	3	1	3	2	1	30
14	3	1	3	1	1	1	1	4	3	2	2	3	2	1	2	2	32
15	3	2	1	2	2	3	5	4	1	2	2	3	2	3	1	5	41
16	1	2	1	1	2	3	4	4	1	2	5	3	2	3	1	2	37
17	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	1	1	2	1	35
18	1	3	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	1	4	5	5	37
19	2	1	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	1	38
20	3	1	3	1	3	3	3	4	3	5	2	3	4	3	2	4	47
21	5	3	2	4	2	1	1	3	2	2	1	3	1	4	1	1	36
22	1	3	2	2	2	1	3	3	2	2	4	3	5	4	5	4	46
23	2	1	3	1	3	3	3	1	3	5	2	3	4	3	2	1	40
24	1	1	3	1	3	3	3	1	3	2	5	3	2	3	2	5	41
25	1	3	2	1	2	1	3	3	4	2	4	3	1	1	2	5	38
26	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	1	4	2	1	37
27	2	2	3	2	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	4	36
28	1	2	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3	2	1	32
29	3	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	3	2	2	31
30	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	5	36
	1.796	0.939	0.912	1.232	0.477	0.979	1.316	1.689	1.04	1.517	1.649	0.557	1.477	0.849	1.077	2.396	

Fig. 3 Fórmula para Muestra en poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza. (95%)

p= Probabilidad a favor (cumple con los requisitos de nuestro estudio)

q= Probabilidad en contra (no cumple con los requisitos de nuestro estudio)

N=Tamaño de la población

e=Margen de error deseado, y está representado en tanto por ciento

\*nota: cuando no hay antecedentes de encuesta la p y q serán 50%