



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El desempeño laboral y la competitividad de la Institución Prestadora de
Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Gomez Hidalgo, Isabel del Pilar (ORCID: 0000-0002-6175-7774)

ASESOR:

Dr. Davila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con sincero cariño y amor a mi esposo Luis y a mis hijas Amira y Lía quienes son y fueron mi gran apoyo emocional a lo largo de mi carrera profesional. A mis padres Jesús y Norma por sus enseñanzas, mis hermanos Leyla y Gary por su preocupación, consejos y confianza para lograr culminar una de mis mayores metas.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio quien supo orientarme de manera correcta, de igual manera a los docentes de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo y ser mi guía en el desarrollo de la presente tesis.

A mis jefes directos de la IPRESS VILLASOL y a todas aquellas personas que de alguna forma han contribuido en mi formación para concluir con éxito esta etapa profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficas.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.3 Población, unidad de análisis	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos.....	28
3.6 Método de análisis de datos.....	28
3.7 Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSION.....	39
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia de la variable desempeño laboral	30
Tabla 2. Frecuencia de la variable competitividad	31
Tabla 3. Índice de coeficiente de correlación de Pearson	33
Tabla 4. Prueba de hipótesis general	34
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 1	35
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 2	36
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 3	37
Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 4	38
Tabla 9. Tabla de confiabilidad	60

Índice de Figuras

Figura 1. Frecuencia de la variable desempeño laboral	30
Figura 2. Frecuencia de la variable competitividad	32

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del desempeño laboral con competitividad. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo; la técnica utilizada para la obtención de datos ha sido la encuesta y el instrumento un cuestionario de tipo Likert, con una población conformada por 50 colaboradores, siendo esta también la totalidad de la muestra. De acuerdo con los resultados obtenidos y con el análisis descriptivo inferencial se concluye que existe relación significativa del desempeño laboral con competitividad en la Institución prestadora de servicios de salud Villa sol, Los Olivos, 2021.

Palabras Clave: Desempeño, laboral, competitividad.

Abstract

The present investigation had as a general objective to determine the relationship of job performance with competitiveness. The methodology used was applied type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, descriptive correlational level, hypothetical deductive method; The technique used to obtain data was the survey and the instrument was a Likert-type questionnaire, with a population made up of 50 collaborators, this being also the entire sample. According to the results obtained and the descriptive inferential analysis, it is concluded that there is a significant relationship between job performance and competitiveness in the Villa sol health service provider, Los Olivos, 2021.

Key Words: Performance, labor, competitiveness.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Instituciones buscan conocer los indicadores necesarios que muestren el desempeño laboral de los individuos en el trabajo, comprendiendo así el comportamiento humano para conocer los factores que repercuten en el cumplimiento de la competitividad de manera efectiva, enfrentando desafíos y logrando los objetivos y metas planteadas en la Institución.

Las entidades públicas y privadas del sector salud en el estado peruano vienen fortaleciendo las capacidades del personal de salud, dicho propósito es de continuar mejorando la calidad de atención a través de intervenciones eficaces y efectivas. Es así, que la presente investigación recopiló información importante orientada a determinar de qué manera el desempeño laboral del personal asistencial influye en la competitividad de la Institución prestadora de servicios de Salud Villa Sol, 2021.

En el contexto internacional, las organizaciones requieren de distintos componentes esenciales para el logro de objetivos, actualmente toda empresa valora las competencias laborales que otorga el capital humano, siendo parte vital donde parten estrategias basándose en el aporte de los colaboradores, en su desempeño como profesional y de esta manera evaluar si se encuentran comprometidos e identificados con la empresa para que esta sea competitiva.

El Consejo Ejecutivo de la OMS (2019), quienes elaboran un informe mundial acerca del desempeño profesional de enfermeros líderes, y que además aprobaron declarar el 2020 como el año de la enfermería, destacando al personal adecuadamente formado, permite también formular estrategias que no impidan el desarrollo profesional. Asimismo, El Consejo Internacional de Enfermería (CIE) (2019), expresó su satisfacción por poner valor a las aportaciones que el personal de salud brinda a la sociedad, y resaltar la gran oportunidad a los colaboradores para demostrar su capacidad competitiva, dicho tema se viene demostrando aún más en estos últimos 2 años.

El Dr. Tedros Ashanom, Director general de la OMS (2020), menciona “este informe plantea un recordatorio claro sobre el rol que desempeñan los profesionales”, es necesario que un líder identifique el desempeño que desarrolla un colaborador, además de prestar atención al apoyo que necesita el personal por salvaguardar la salud del mundo, Según informes de la OMS los licenciados y técnicos de enfermería son aproximadamente 28 millones, cantidad de profesionales en todo el mundo, incrementando unos 4,7 millones entre el año 2013 y 2018, sin embargo existe un déficit mundial de 5,9 millones de los mismos, que se ha podido dar a notar por la necesidad de muchos de estos frente a la pandemia.

La (OPS) Organización Panamericana de la Salud (2020), Mantiene un Programa de Líderes en Salud Internacional, en la que se realiza la formación de un programa que reconoce a los verdaderos líderes capacitados, además, fortalece la capacidad nacional en salud internacional de muchos países del continente Americano, este programa logra promover la competitividad abordando este tema en el entorno global, sin embargo se ha tenido que suspender debido a la pandemia , definitivamente después de lo ocurrido considerarán crear nuevas exigencias para los estados que forman parte de este proyecto y es porque la pandemia ha alterado toda área de la sociedad actual. Este programa elaborado por la OPS, favorece el entorno económico y social porque este componente de competitividad que esta exige permite a los profesionales y empresas capacitarse y concentrarse en la productividad o servicio, ya que se puede medir, en la actualidad las empresas apuntan a la capacidad humana, ya que un colaborador motivado e identificado puede dar a la empresa resultados, pudiendo conseguir la globalización y buscar nuevos horizontes para conseguir el éxito, así la empresa como los empleados puedan ser competentes.

A nivel nacional, tal como lo informa Carlos Cadillo (2020), en el diario oficial del bicentenario, El Peruano; donde menciona que el ordenamiento laboral busca la igualdad que obligue al empleado dar un buen trato a los trabajadores, su finalidad es conocer el rendimiento promedio del trabajador, evaluar su desempeño laboral, comparar su capacidad individual con otro que realice la misma función en similares condiciones como indica el artículo de Ley de Productividad y Competitividad

Laboral. El enfoque de los resultados del desempeño laboral conduce a los empleadores a diferenciar capacidades, si estas se muestran positivas se aplicarían incrementos salariales, incentivos, ascensos, bonos, como también asignación de nuevos retos y responsabilidades; si de lo contrario no hay resultados favorables se mantendrían en la misma situación, donde se llevaría un procedimiento de mejora en relación a su capacidad laboral; nuevamente resaltando la importancia del reclutamiento, ya que la competitividad busca estudiar las ventajas comparativas, es por ello que las empresas utilizan esta variable como parte de su visión y enfoque para llegar al éxito.

Asimismo Oscar del Río, del diario La Ley, el Angulo legal de la Noticia (2020), indica que la actividad laboral frente al impacto causado con el COVID-19, ha generado cambios en el Perú como en todo el mundo, adaptándose a nuevas situaciones de teletrabajo, que permite a los empleadores plantear distintas estrategias donde se realice un manejo adecuado de los recursos confiados por el estado, sujetándose al control del gasto público; frente a este nuevo método de trabajo se logra medir el desempeño y la competitividad de los trabajadores donde se adopten medidas preventivas y de control correspondientes, el propósito será siempre preservar la salud y el empleo de los trabajadores. Para contribuir al desarrollo del país es necesario contar con ciudadanos saludables, para ello las empresas correspondientes al sector salud demuestran su desempeño.

El diario Gestión en marzo (2020), informa que ESSALUD descarta el desabastecimiento de medicamento por el Coronavirus, ya que las fabricas se paralizaron y además se disminuyó la importación de China, incluso manifestaron que contaban con abastecimiento para seis a ocho meses, a esto respondieron que las otras medidas es considerar buscar proveedores alternativos; lo mencionado en relación al desempeño como organización para los usuarios, en relación al cuidado del personal de salud para el desempeño auto personal, disponen con un millón de mascarillas simples y equipos de protección respiratoria N95, entre otros para lograr atender casos con sospecha de covid-19.

A nivel local, la institución Villa Sol, que forma parte del sector público en salud, previo convenio con el Hospital Municipal de los Olivos y Essalud, se encarga de brindar atenciones primarias a usuarios asegurados, esta entidad como todas las redes de Essalud ha sido dotado de recursos para favorecer el servicio en atención a los usuarios aportantes, reformando la seguridad social y ofreciendo atención de manera oportuna y de calidad; según lo mencionado la Institución podrá cumplir con las capacidades que exige las competencias en el sector salud. Por lo tanto, este proyecto busca determinar la relación entre el desempeño laboral con la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2020, con el apoyo de cada punto que parte en el presente estudio, ya que de acuerdo a los manifestado se conocerá si se aprueba la hipótesis nula o alterna, con dicho propósito se formula el problema.

El problema general: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral con competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021? Problemas específicos: 1). ¿Cuál es la relación del desempeño laboral con gestión institucional de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021? 2). ¿Cuál es la relación del desempeño laboral con innovación tecnológica de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021? 3). ¿Cuál es la relación del desempeño laboral con capital humano de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021? 4). ¿Cuál es la relación del desempeño laboral con infraestructura de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021?

En este punto se justifica el estudio teórico en el presente proyecto donde se enfatizó con sustento el determinar la posible relación de las variables desempeño laboral con la competitividad, siendo estas teorías aplicadas en la Institución para resolver la problemática. Así mismo el resultado descriptivo e inferencial desde el punto de vista práctico hizo posible conocer la relación de las variables asignadas, donde se ubicó la solución a la problemática, por consecuencia a través del análisis de discusión de datos y conclusiones se recomienda la solución de los problemas reales, desde el punto de vista metodológico se utilizaron instrumentos confiables, mediante un cuestionario aplicado a los colaboradores, obteniendo resultados que cumplen con el método científico, finalizando con la justificación social donde se

consideró hechos actuales como fue la crisis ocasionada se pudo conocer la situación por la que se vieron expuestos los colaboradores relacionando del tal manera el desempeño y competitividad del personal de la Institución.

Objetivo general: Determinar la relación del desempeño laboral con la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021. Objetivos específicos: 1). Determinar la relación del desempeño laboral con gestión institucional de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021. 2). Determinar la relación del desempeño laboral con innovación tecnológica de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021. 3). Determinar la relación del desempeño laboral con capital humano de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021. 4). Determinar la relación del desempeño laboral con infraestructura de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021.

Hipótesis general: Existe relación del desempeño laboral con la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021. Hipótesis específicas: 1). Existe relación del desempeño con gestión institucional de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021. 2). Existe relación del desempeño laboral con innovación tecnológica de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021. 3). Existe relación del desempeño laboral con capital humano de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021. 4). Existe relación del desempeño laboral con infraestructura de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las experiencias de distintos autores, con investigaciones elaboradas de manera destacable, presentamos los siguientes artículos científicos de la variable desempeño laboral:

Según describe Mora & Mariscal (2019) en el artículo plantean que la satisfacción en el trabajo es un agente que impulsa a los colaboradores a generar un comportamiento que causa impacto en el desempeño laboral de cada persona, por lo tanto, generan distintas acciones que permiten mejorar y causar logros y resultados en el desempeño favoreciendo resultados para la organización.

Según Sora, Hoge, Caballer, María & Boada (2021) en el artículo mencionan que la inseguridad laboral presenta Resultados inconsistentes cuando se asocian con el desempeño laboral, como pasa con el personal asistencial en salud, al exponerse cuando existe intercambio social, por lo tanto, los autores plantean tres tipos de justicias laborales relacionadas con la distribución, proceso e interactividad de tareas que dependerán también por los tipos de contratos.

Los autores Riera, Vera & Mariscal (2020) en el artículo definen que el desempeño laboral es una actividad de suma importancia para los administradores en toda empresa, en función al ser orientada para el cumplimiento de sus objetivos, las acciones de mejora de los colaboradores deben ser sustentadas en análisis cuantitativos, ya que permite aumentar las probabilidades de éxito, las variables del desempeño laboral permiten tomar decisiones activas y proactivas en el círculo laboral.

Como menciona el autor Tejada (2021) en su artículo donde propone que el desempeño debe ser estrictamente verificado ya que puede llevar al despido de un colaborador, permite determinar el rendimiento de los trabajadores en cuanto la seguridad y eficacia, respetando sus derechos fundamentales que permitan llegar a conocer y analizar y clasificar el desempeño ya que como proceso disciplinar lo siguiente sería terminar un contrato con justa causa.

Según Erazo & Riaño (2021) después de realizar estudios en distintas literaturas donde relacionan la felicidad en el trabajo con desempeño laboral, lograron encontrar cuatro clústeres como son la felicidad económica, en la vida, engagement y desempeño laboral, además de presentar distintos enfoques emergentes para determinar que la felicidad se relaciona con la satisfacción en la vida y en lo laboral.

Álvarez e Inmaculada mencionan (2020) en el artículo titulado: Evidence of validity a generic competencies measure, comentan que la empleabilidad se relaciona con la formación de competencias y el desempeño profesional que depende no solo al tener dominio en las tareas, sino también en desarrollar competencias llevando al profesional a desarrollar la autoeficacia que se aplica con la práctica, lo que permite jerarquizar contribuyendo a mejorar el índice de empleabilidad.

Lupano & Castro (2018) en el artículo tienen como objetivo analizar la influencia de las virtudes que cubre la organización y los niveles de satisfacción, en la que el compromiso y el desempeño son instrumentos de medición de las virtudes, se proponen dimensiones: apoyo y respeto, significado e inspiración y perdón. Dentro de su desarrollo de investigación se logra mostrar el efecto que causan la excelencia según propuestos en el objetivo.

Según Chiang & San Martin (2015) en el artículo, donde su objetivo es medir el desempeño de los colaboradores para notar su influencia con satisfacción laboral de los empresarios, su muestra fue de 259 empresarios de una entidad pública como el presente proyecto, por la que también aplicaron como instrumento el cuestionario, en la que se obtiene según la evaluación por los encuestados un desempeño alto, mientras que la variable de satisfacción, se sitúa con personal laboralmente satisfechos, por la cual en la conclusión se encuentra correlación significativa entre ambas variables.

En la revista Grial repository, el autor Velásquez (2017) menciona que su objetivo fue indagar el efecto del aprendizaje, sobre el desempeño laboral de los colaboradores, en las empresas privadas de México, creando propuestas de

capacitaciones, utilizando un diseño causi-experimental de enfoque cuantitativo, la muestra fue aplicada a 28 empleados del área de dirección de las organizaciones, indicando habilidades de colaboración entre los empleados y el desempeño laboral, a relacionarse mejoraron esta metodología empleada de manera cuantitativa a través de una técnica didáctica como los cuestionarios, donde se encontró un análisis estadístico y hubieron discusión para hallar los resultados culminaron en las conclusiones, que fueron que los ambientes virtuales de aprendizaje, el aprendizaje colaborativo y el desempeño laboral tienen cierta relación para mejorar las modalidades de trabajo en las organizaciones del país de México.

Según menciona Yana (2021) en su investigación, donde el objetivo es determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral del trabajador, concluye que el nivel de motivación incide en el desempeño laboral de los colaboradores.

Según Mora y Mariscal (2019) en el artículo concluyó que las personas buscan satisfacción en la institución al lograr sus objetivos, la cual los impulsa a asumir responsabilidades, por lo que comprueban que la satisfacción laboral si causa impacto en el desempeño laboral.

Según Riera, Vera & Mariscal (2020) en el artículo menciona la finalidad de determinar el aumento de probabilidades de éxito, los autores muestran el análisis cuantitativo de las variables del desempeño laboral que favorecerá decisiones activas y proactivas, quedo demostrado que las aplicaciones de estos análisis son factibles y efectivos para perfilar las acciones de mejora de un trabajador.

Asimismo, Ramos, Barrada, Fernández & Koopmans (2019) su estudio analiza el funcionamiento del individual Work Performance Questionnaire, (desempeño laboral individual) mide dimensiones del desempeño, participando 368 empleados, llegando a la conclusión que el desempeño laboral individual es un instrumento adecuado para medir el desempeño laboral, dando énfasis al comportamiento dirigidos hacia la organización.

Según López, José, & Muñoz Da Cunha (2018) este artículo relaciona la inseguridad laboral con el desempeño laboral, para probar el compromiso según el

apoyo de la organización. Se concluye que el alto apoyo de la institución intensifica los efectos de la relación entre la seguridad laboral y compromiso organizacional, minimizando efectos negativos, desarrollando la comunicación realista.

Asimismo, Salas, Díaz & Pérez (2016) en su artículo tiene como objetivo evaluar todas las funciones de personal médico con la finalidad de identificar evidencias de competencia profesional con normas y patrones establecidos, por lo tanto, concluyen que la evaluación del desempeño de un profesional está vinculada con la calidad de servicio y dependen de la formación profesional, y la actualización permanente del desarrollo de su especialidad.

Sin embargo, Rengifo (2017) en el artículo donde menciona su objetivo, determinar si existe relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral en un organismo, en su conclusión determine que existe relación positiva y significativa entre sus dos variables mencionadas, demostrado con coeficiente de correlación de Spearman.

Según Jurado, Ayala, Escobar & Moreno (2018) el objetivo fundamental en la presente revista es conocer el desempeño laboral de especialistas en terapia egresados de una universidad, en la cual identificaron que en los establecimientos de salud y educación existe mayor demanda laboral, primordiales para demostrar un excelente desempeño laboral y cuentan con mayor oportunidad a nivel nacional fortaleciendo sus conocimientos.

Las tesis a nivel internacional considerados como antecedentes del desempeño laboral son los siguientes: Según describe Zans (2017) en su investigación plantea como objetivo general, Analizar las variables. En la presente tesis se menciona el desempeño del trabajador, según su investigación el enfoque es cuantitativo, no experimental, su estudio es de tipo aplicativo, ha considerado una población en su estudio, que fue de un total de 88 trabajadores docentes y administrativos. Llega a la conclusión de identificar el desempeño laboral, indica que es bajo, a pesar que su factor tiempo determina de manera adecuada las tareas asignadas, y que cada

colaborador cumple con las responsabilidades asignadas, demuestran que carecen de planeamientos de capacitación.

Según la investigación de Duelles (2017) en su tesis planteo su objetivo general que fue establecer la Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño, variables que mantienen relación con el presente proyecto, utilizando como guía su metodología, la muestra es no probabilística constituida por 43 trabajadores que corresponden en áreas de oficinas administrativas. Se identificó que el clima organizacional de su lugar de estudio no es deficiente, según el mayor número de trabajadores que conforman un 67.4%, mientras que el 32.6% afirma que es de buen nivel.

Las tesis a nivel nacional que han sido consideradas como antecedentes del desempeño laboral son los siguientes: Chipana (2018) en su tesis de maestría el objetivo es buscar relación entre clima organizacional de la empresa y el desempeño de los médicos de odontología; el diseño de investigación es descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, se utilizó un cuestionario con 30 ítems, su muestra corresponde a 33 odontólogos. En la conclusión se determina la relación favorable entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Piélago (2018) en su tesis busca determinar la relación que existe entre la capacitación que es su primera variable y el desempeño laboral. La tesis fue de enfoque cuantitativo, al que se aplican cuestionarios donde se obtienen datos numéricos, llega a la conclusión de aceptar la hipótesis alterna, ya que hay relación entre la variable capacitación y el desempeño laboral del personal de muestra, en este caso médicos.

Flores (2018) en su tesis tiene como objetivo determinar la relación entre sus variables, según su muestra de estudio, los resultados muestran que la competencia laboral es buena con 78%, con propias características de trabajadores según el puesto, y el desempeño es alto con 64% identificando la habilidad de los trabajadores; concluyen que existe relación directa y significativa entre ambas variables, siendo el valor del coeficiente de Pearson 0.725.

Díaz (2017) en su propone como objetivo poder determinar si existe relación el estrés y el desempeño, en la que se aplica un método hipotético deductivo, basando en su teoría, el estudio es básico, donde la investigación no busca fines prácticos sino conocimientos, además su enfoque es cuantitativo ya que al recolectar datos se obtienen de ellos mediciones estadísticas, llega a la conclusión que hay inversamente gran significancia que relaciona el estrés con el desempeño laboral, entre los trabajadores del centro educativo que fue el lugar de estudio.

Hanco (2018) en la tesis donde encuentra por objetivo describir la gestión de competencias del personal de enfermería que actualmente se encuentra laborando en el establecimiento de primer nivel en la red de Essalud de Cusco, par a poder reconocer dicho objetivo, utilizó un tipo de estudio descriptivo, de diseño no experimental, donde se aplicó el cuestionario aplicada al personal de enfermería de su centro laboral, donde participaron 100 personas, por la cual las hipótesis podrán mostrar si hay acorde o relación entre ambas, se determinó que si existe relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, en mencionada Red de Essalud según las conclusiones.

La teoría científica, que se ha tomado como base para la investigación es: Según la teoría de Bohórquez (1995) el Desempeño Laboral es el nivel que alcanza un trabajador al ejecutar labores cumpliendo con logros y metas en tiempos determinados dentro de la organización.

Los enfoques conceptuales del desempeño laboral son: Según la definición y enfoque mencionado por Stoner (1994) afirmando que es una de las maneras de que el miembro de una empresa labore de manera eficaz y muestre desempeño para alcanzar metas comunes, basados también en reglas y normas básicas, sobre esta mención el autor refiere que el desempeño laboral es la ejecución de funciones que conlleva actuar de manera eficiente para alcanzar metas propuestas.

Chiavenato (2002) hace mención sobre la eficacia del personal que labora en una Institución es necesaria, por lo tanto, el individuo cataloga su comportamiento y su acción es observada como gran labor reflejando así la satisfacción laboral, aquel

rendimiento muestra las capacidades que tiene el obrero para producir, hacer, generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, dirigiendo como resultado la evaluación de su desenvolvimiento.

Druker (2002) al analizar los enfoques sobre el Desempeño Laboral, plantea que aún no se han concretado las definiciones, cada vez se deben innovar mediciones, ya que el desempeño debe definirse sin mezclar los términos financieros.

Robbins (2004) plantea que las organizaciones al proponer metas, activan el comportamiento del colaborador y mejora el desempeño, mientras más difícil sea la meta la capacidad aumenta, logrando así beneficios satisfactorios para la empresa.

En cuanto a las experiencias de distintos autores, con investigaciones elaboradas de manera destacable, presentamos los siguientes artículos científicos de la variable competitividad: Como menciona Cabrera, V. et al (2019) en el artículo titulado, donde el objetivo es poder elaborar metodologías y así con dichas gestiones elaboradas por la organización poder obtener la participación socioeconómica mejorando así la calidad y por ende la competitividad, en la presente se utilizó una investigación de tipo descriptiva, además como instrumento se utilizaron cuestionarios y análisis documental, la muestra conformada por el contexto ecuatoriano, y aplicando un método lógico, analítico, como conclusión sus resultados indican una escasa financiación de las pymes en el país, y su variable competitividad indica que se cuenta con mejoramiento continuo en gestión de calidad.

La revista Perspectiva Empresarial (2017) menciona en su artículo referente a la variable competitividad, donde define el objetivo de esta manera: diferenciar factores internos que llegarían a ser las habilidades gerenciales con la competitividad empresarial, la primera fase de su metodología fue exploratoria usando el método Delphi, su muestra fue de 108 pymes. Las conclusiones demostraron que las habilidades gerenciales que se ubican en el factor interno influyen de gran manera para su competitividad empresarial, es decir que los

líderes de la organización son la pieza clave para distinguirse de la competencia, para ello deben estudiar la toma de decisiones que están realizando, si son asertivos con sus propuestas, si se está gestionando de manera adecuada los problemas internos de la organización, si las capacidades de los líderes están dando resultados, para ellos se refuerza la autoconfianza y autoconocimiento ya que se está mencionando en el título de esta investigación las habilidades gerenciales.

Según Almaguer, León & García (2021) mencionan que la competitividad en la Economía mundial proporciona Buena reputación y prestigio de manera internacional, el objetivo se relaciona con competencia turística y seleccionar variables potenciales, para ello emplearon un análisis clusters de casos, por los que se obtuvo variables como: inversión de capital, gastos y contribución.

Seguin Romero, Pertus & Orozco (2020) con su trabajo relaciona los factores de integración organizacional y competitividad, donde identificaron 23 factores de competitividad donde destacan estructura y cooperación entre empresas. Gestión de marketing e implementación de tecnología, que favorece la integración organizacional, implementación, generación de capacidades e integración de procesos.

Seguin Camacho (2020) En las concentraciones urbanas que son clave para el desarrollo económico social también no se puede obviar el estudio de competitividad donde también se diseñan estrategias para mejorar y proyectar mediciones que apoyen la toma de decisiones necesitando bases teóricas, el objetivo es identificar elementos para conformar bases teóricas que guíen la generación de mediciones de competitividad.

Según Corzo & Álvarez (2020) el estudio analiza la conectividad móvil en la industria, permitiendo identificar brechas, oportunidades, estrategias de competitividad tecnológica, los autores concluyen que existen brechas y poca investigación, aunque existe interés de oportunidades futuras de las empresas para

formular estrategias centradas en la economía digital en la que se relaciona al cliente, industria y gobierno.

Vera, Maldonado & Galo (2020) Tiene como objetivo exponer a una ciudad con significancia y presencia económica y de oportunidades para sus provincias, donde tiene como Entorno microempresas con oportunidades de desarrollar actividades para obtener recursos alcanzar la eficiencia y reducir costos, trasladándose a puntos más competitivos, proporcionando ventajas y crecimiento económico, se observó que el sector micro empresarial informal está asociado con el crecimiento, identificando oportunidades de negocios, retos, desafíos, expectativas futuras que dinamizan la economía interna, la competitividad y crecimiento económico, fortaleciendo el desarrollo social y familiar impulsando la actividad económica y financiera de la ciudad.

Asimismo, menciona Azevedo & Lessa (2016) en su artículo que tiene como objetivo analizar relaciones entre los tamaños de territorios según su participación con la competencia electoral, su metodología cuantitativa se utilizó para analizar las elecciones, por la cual concluyen que hay importantes relaciones causales entre el tamaño de los territorios con la participación competitiva, ayudando a los colaboradores a crear estrategias para perfeccionar su democracia y la descentralización.

Según Almanza, Calderón & Vargas (2020) tienen como objetivo identificar si los factores internos y externos influyen en la competitividad de las pymes, ya que son variables que tienen relevancia en el sector empresarial y además deriva el entorno económico, por lo cual el resultado fue que las dimensiones de los factores internos y externos son cruciales y eficientes para alcanzar los niveles de productividad y competitividad.

Según Mamani & Portugal (2020) en su estudio plantea determinar la influencia de la calidad en la competitividad de los mercados de Tacna, donde se aplicaron encuestas con un cuestionario como instrumento a 40 comerciantes, en la que se concluye según los datos recogidos de la encuestas donde se arrojan bajos valores,

y baja calidad de las plantas medicinales que ofrece el mercado, a pesar de bajos niveles de calidad y competitividad que tienen los comerciantes, estos cuentan con las capacidad económica para lograr una mejor participación, por la que se concluye que al ser capacitados pueden conseguir una mejor competitividad.

Lozano, Pineda & Utrera (2016) evalúan la competitividad en el artículo publicado, analizando y evaluando el desempeño de personal administrativo, así encontrar alternativas que definan talento humano para el mercado, con una muestra de 20 personas, donde concluyen, que las evaluaciones que miden las fortalezas del trabajador son débiles ya que carecen de actualizaciones, por lo mismo los supervisores no pudieron conocer de manera detallada como medir la competitividad del personal.

Romero, Pertuz & Orozco (2020) los autores relacionan los factores de competitividad con la integración organizacional, sus resultados evidencian 23 factores de la competitividad en la que destacan algunas dimensiones como cooperación que favorecen la integración implementada los sistemas de gestión de calidad.

Mora, Lituma & González (2020) los autores se basan en las condiciones actuales de los mercados internacionales, por ello mencionan que los desafíos requieren poner a prueba las capacidades y nivel de adaptación en actuales escenario que se les presente a los colaboradores, su objetivo es hallar certificaciones que contribuyan a la competitividad de las empresas, entre sus resultados las certificaciones más habituales son las relacionadas con la calidad, producción y responsabilidad social, será la forma de asegurar valor en los mercados competitivos.

Buendía (2017) concluye que la competitividad depende de recursos, humanos, naturales y de capital para el crecimiento económico, apoya a la proporción de alcance de buen nivel y prosperidad económica, sin embargo deben contar con administración adecuada para el desarrollo de dicha ventaja.

La tesis a nivel internacional, considerados como antecedentes de la competitividad son los siguientes: Bernasconi E. (2015) en su tesis, considero analizar las relaciones sobre la formación de profesionales frente al impacto de la innovación y competitividad que las organizaciones ofrecen, entre sus conclusiones muestra que las empresas y lo que éstas ofrecen juegan un papel importante para que la persona pueda formarse como profesional. Entre las barreras que pueden impedir el desarrollo es el entorno socioeconómico, siendo este un factor interno, entre los externos la barrera será el recelo social la cual limita su desarrollo.

Castaño & Gutiérrez (2011) llegan a la conclusión que los debates que engloban la definición de competitividad son complejos ya que intervienen distintas determinantes, rentabilidad, productividad, eficiencia, eficacia, innovación además de factores económicos, políticos como socio culturales.

La tesis a nivel nacional, considerados como antecedentes de la competitividad son los siguientes: Alarcón (2017) en su tesis de, el objetivo general que el autor manifiesta es proponer un plan estratégico con la finalidad de mejorar la competitividad del centro de estudio, utiliza una sola variable en su investigación, por la cual su estudio es descriptivo, diseño no experimental, donde analiza su única variable que es Competitividad, la población y muestra conformada por 176 trabajadores. Sus conclusiones fueron que la empresa cuenta con falencias que deben superar, y así pasar al nivel de competitividad, además reconocen que los cambios internos carecen de propuesta innovadoras.

Cruz (2015) en su estudio menciona su objetivo general, busca relacionar el Benchmarking con la competitividad. La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel explicativo-causal, ya que no buscar la explicación de sus variables, con el fin de resolver el problema, sino encontrar los detalles de sus causas, su tipo de investigación aplicada, diseño descriptivo y explicativo, donde se observa para poder describir según causa-efecto, es específico experimental, hipotético deductivo, con muestra de 50 personas del área administrativa de la organización, Cruz llega a la conclusión que la propuesta del Benchmarking por la gerencia, establece una correcta competitividad en dicha empresa, significa que es

adecuado el procesos de los servicios y productos que maneja la empresa y además el trabajo de los lideres al comparar los estándares de la empresa de manera significativa y positiva para la compañía.

Según la tesis de Domínguez & Gutiérrez, en la que su objetivo es determinar la relación de competitividad con el desarrollo económico de empresas exportadoras, llegando a la conclusión que la competitividad se relaciona significativamente en el desarrollo económico de las organizaciones, ya que relaciona la gestión y estrategias de competitividad para mejorar la productividad.

Cahuana (2019) en su tesis de bachiller, menciona en su objetivo demostrar como el capital humano cumple con los roles que favorecen su capacidad para el logro de una ventaja competitiva de una empresa que presta servicios de tecnología para la información, por la que llego a la conclusión, que el capital humano bien capacitado, cumple con un rol importante influyendo de manera positiva en diversas áreas y como consecuencia al ser innovadores permitirá cumplir también los objetivos de las pequeñas empresas.

La teoría científica, que se ha tomado como base para la investigación es: Según la teoría de Porter (1991) consideró que la ventaja competitiva hace referencia a los procesos internos en el contexto empresarial, según el tipo de empresa ofrezca la generación de productos o servicios permitirán a la organización incrementar su desarrollo y participación en el mercado, bajo esta visión los factores endógenos y exógenos delimitaran la estructuración de las estrategias corporativas.

Los enfoques conceptuales de la variable competitividad son los siguientes: Inicialmente Porter (1982), considera que la relación entre una empresa con el medio ambiente es la esencia para formular nuevas estrategias competitivas. Ampliando el tema propuesto por Michael Porter, las organizaciones deben analizar su entorno, utilizando distintos modelos de competitividad, las cuales inciden en las gestiones internas de las empresas, permite así formular estrategias que influirán en sus resultados, aquellas gestiones del entorno afectan en las distintas formas de operar.

Según Abdel & Romo (2004) la competitividad empresarial aborda significancia con la generación de ventajas competitivas, ya que la implementación de procesos productivos como son los servicios y productos que son recursos y capacidades que otorgan gran valor, escasez y excepcionalidad, permiten adquirir una posición competitiva en el mercado.

Finalmente, Porter (2008) & García et al. (2017) expresan que la competitividad aborda valor en el producto, las operaciones se encuentran supeditadas por la productividad generada por la unidad de trabajo o capital, lo que conlleva a reconocer los factores claves de éxito para identificar los niveles de competitividad determinados también por los agentes económicos de la organización y como se sostienen en mediano y largo plazo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

El tipo de estudio ha sido de manera aplicada, según el sustento de Hernández, Fernández & Baptista (2014) quienes señalan que el tipo de investigación aplicada permiten solucionar problemas.

El objetivo de esta fue de resolver problemas prácticos, con el apoyo de teorías y conocimientos ya adquiridos, Según Huamanchumo y Rodríguez (2015), manifiestan que aquellas investigaciones llevan el nombre de aplicadas cuando la teoría mantiene una proporción básica, y estas dependen de soluciones que han sido planteadas en una investigación y en la que se puede mejorar el contenido.

3.1.2 Enfoque

El enfoque utilizado en la presente investigación ha sido de tipo cuantitativo, lo que se sustenta con el libro Metodología de la investigación cuantitativa de Palella y Martins (2012), donde mencionan que, al recolectar datos por medio del cuestionario, se incluyó la medición de las variables y se empleó el análisis estadístico para probar la hipótesis de la investigación.

Se necesita aplicar una medición y comparación de los datos encontrados en el instrumento que facilita el estudio de la investigación cuantitativa donde se utilizan modelos estadísticos y numéricos.

3.1.3 Diseño

Ya que ambas variables utilizadas no se pueden alterar, cambiar ni manipular, contaron con diseño no experimental, de corte transversal, de acuerdo con la siguiente mención de Hernández et al. (2014), las investigaciones se logran clasificar como un diseño no experimental basándose en la observación en la que no se manipulan las variables, al contrario, las estudian de manera natural, donde no existe influencia, como tampoco se puede cambiar su desenvolvimiento propio.

3.1.4 Nivel

Se utilizó el nivel de investigación descriptivo correlacional, basándose en la observación de las variables para el análisis de datos, se buscó calcular la asociación entre las variables, con la intención de analizar la información de ambas y su relación en la investigación.

Parella y Martins (2012), manifiestan que, el nivel correlacional permite medir la relación y el grado de influencias entre dos o más variables, agregando la causa-efecto que se dan entre estas. Por lo que, puede ser positiva o negativa.

3.1.5 Método

El método fue hipotético deductivo, según la mención de Bernal (2010) planteando que las hipótesis se basan en afirmaciones de tal manera de se confrontan los hechos.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable X: Desempeño laboral (Enfoque cuantitativo)

Definición conceptual: Se empleó un nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Bohórquez (2007) Además, de ser una variable cuantitativa, se llama así por relacionarse con la medición al descomponer la variable y utilizar métodos precisos.

Definición operacional: El conjunto de actitudes que muestran los trabajadores administrativos respecto al Desempeño Laboral al interior de la institución IPRESS Villa Sol (Centro de Labores) el cual será medido en la escala.

Dimensión 1: Calidad en el trabajo

Levi & Anderson (1996) define la calidad de vida en el trabajo como distintos conjuntos que forman parte del bienestar, mental, social y físico y que a la vez estos son percibidos de distinta manera por el sujeto, así mismo las expectativas formadas pueden aumentar y disminuir y distinguir su alta o baja moral.

Indicadores: Clima social, regulación laboral, desarrollo laboral, carga laboral.

Indicador 1 Clima social: se define como la percepción del ambiente en los distintos tipos de trabajo, interactúan múltiples características del centro laboral con el trabajador, por la que se adoptan la cultura, experiencia que dan una cierta personalidad e influyen en el comportamiento y actitudes de las personas.

Indicador 2 Regulación laboral: Se establece como obligaciones, leyes y normas que llevan como objetivo regularizar las actividades que le corresponden al trabajador y en lo que respecta también sus derechos y obligaciones.

Indicador 3 Desarrollo laboral: forman parte de las actividades de capacitación y de progreso con el fin de mejorar el desempeño profesional, abarcando una etapa de superación y alcance de determinadas metas.

Indicador 4 Carga laboral: requerimientos psicológicos y físicos a los que se somete el trabajador en su turno laboral, identificado como esfuerzo exclusivo con actividad física y mental.

Dimensión 2: Orientación de resultados

Stephen R. (2009) en su libro de comportamiento organizacional plantea la orientación de resultados con tres elementos básicos, la fuerza productiva que genera la intensidad; los procesos internos compuestos por las tareas, según la capacidad de los líderes generados por la autodirección y la persistencia que es la que garantiza los objetivos concretos.

Indicadores: Objetivos laborales, iniciativa laboral, trabajo en equipo, organización del trabajo.

Indicador 1 Objetivos laborales: meta al que la persona aspira para el logro de un puesto que se ambiciona en el terreno laboral.

Indicador 2 Iniciativa laboral: Actitudes que marcan acciones para desarrollarse, emprender, evaluar y ser capaz, dentro de las acciones de adoptar la responsabilidad, confianza, creatividad y sentido crítico.

Indicador 3 Trabajo en equipo: sinergia en la que se complementan experiencias y habilidades, maximizando fortalezas para el logro de resultados.

Indicador 4 Organización del trabajo: Proceso de decisión para resolver tareas que la empresa desempeña, analiza y diseña para continuar percibiendo y obteniendo productos y servicios.

Dimensión 3: Proactividad

Covey. S. (2003) en su libro de los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, relaciona esta dimensión como la responsabilidad de cada individuo para crear su propia efectividad, la proactividad da libertad para que el trabajador escoja su respuesta a los estímulos del medio ambiente según sus principios y valores.

Indicadores: Creatividad e innovación, liderazgo y coordinación, responsabilidad laboral, capacitación para asumir riesgos, comunicación.

Indicador 1 Creatividad e innovación: Capacidades que las personas adoptan para idear planes nuevos y originales, si es acompañado de la innovación convierten esas ideas en procesos con mayor valor.

Indicador 2 Liderazgo y coordinación: Capacidad de una persona para coordinar y dirigir acciones que influyen positivamente en el comportamiento de un grupo de personas, guiados con motivación para cumplir con objetivos.

Indicador 3 Responsabilidad laboral: Nace de la obligación ya sea del empleado por su relación laboral y el contrato de trabajo, por lo tanto, la responsabilidad se muestra en el contratista y contratado, el trabajador se encontraría protegido por la institución, como también este comprometido para ganar mejores posiciones.

Indicador 4 Capacitación para asumir riesgos: Claves que se requieren como parte de programas para que los trabajadores adquieran conocimientos y disminuir riesgos cumpliendo con normas planteadas por toda Institución.

Indicador 5 Comunicación: Desafío de relacionarse para ordenar ideas orientando a la productividad para alcanzar objetivo, facilitando el trabajo en equipo con métodos y técnicas de comunicación interna.

3.2.2 Variable Y: Competitividad (Enfoque cuantitativo)

Definición conceptual: Berumen (2006) La competitividad desde un punto de vista macroeconómico, es la capacidad con la que cuentan las empresas para generar valor y puedan competir en los mercados y con base de éxito estará en el camino de mejora continua, aplicando ventajas competitivas, incrementar beneficios para los accionistas logrando productividad y riqueza para la sociedad, cuenta con un enfoque cuantitativo, debido a que los resultados tienen un valor con resultado numéricos hallados a través de un cuestionario.

Para, Palella et al (2012), La investigación cuantitativa facilita datos planteados en números que requieren de medición y comparación, utilizando instrumentos para aplicar modelos matemáticos.

Definición operacional: Se pudo comprender que la competitividad es la capacidad para establecer ventajas competitivas lo que permite incrementar el desarrollo y diferenciarse de otras IPRESS, será medido en escala.

Dimensión 1: Gestión institucional

Farro (2001) considera que a través de los presupuestos institucionales permiten a la entidad crear capacidades para implementar planes estratégicos y planes operativos, destacando la estrategia como punto importante para plasmar instrumentos de gestión.

Indicadores: Políticas de gestión.

Indicador 1 Políticas de gestión: Principios generales que la institución se compromete a cumplir, su principal referencia es contar con buen comportamiento y ambiente laboral.

Dimensión 2: Innovación tecnológica

Para Schumpeter (1997) manifiesta que se combinan materiales y fuerza que al ser puestas en práctica surgen mejoramiento de calidad, nuevos bienes y producción para sustituir organizaciones actuales e innovadoras que la industria exige.

Indicadores: Flexibilidad y adaptación al cambio, sistemas asistenciales.

Indicador 1 Flexibilidad y adaptación al cambio: Competencia que aporta versatilidad de habilidades, considerado como indicador de liderazgo y reconocido en el área de recursos humanos de institución enfatizando la modificación de las conductas del empleado para alcanzar metas y solucionar problemas.

Indicador 2 Sistemas asistenciales: Designa los sistemas de servicios donde se utiliza la tecnología con dispositivos asistenciales que facilitan la comunicación y actividades cotidianas.

Dimensión 3: Capital humano

Para Becker (1964) define el CH como la acumulación de conocimiento que logra captar y poseer un individuo, formando un conjunto de capacidades productivas pudiendo ser generales o específicas, en la que el hombre incurre en gastos para su formación que serán de beneficio para el futuro.

Indicadores: Valoración del recurso humano.

Indicador 1 Valoración del recurso humano: selección que permite distinguir al mejor profesional para cubrir un puesto, donde se valora el desempeño después de un determinado seguimiento.

Dimensión 4: Infraestructura

Por Corvo (2019) Forma parte de las instalaciones, por la que incluye activos fijos, equipos, máquinas de una empresa que llegan a ser sistemas que se van agregando siempre que se requieran componentes físicos, facilitando así la producción en el marco interno de la institución.

Indicadores: Instalaciones y ambientes, mantenimiento.

Indicador 1 Instalaciones y ambientes: Creación de espacios que deben perseguir el bienestar de bienes, contribuyendo a la seguridad y no dañen la integridad de un trabajador.

Indicador 2 Mantenimiento: Estado que permite restaurar un artículo para que continúe llevando a cabo su función, y se logre el desarrollo de técnicas.

3.2.3 Matriz de operacionalización de variables

Dicha matriz se encuentra como anexo N° 1 (ver anexo)

3.3 Población, unidad de análisis

3.3.1 Población

Conformada por una población finita correspondiente a 50 colaboradores de la Institución Villa Sol, por tal motivo no se consideró la muestra ni el muestreo respectivo, además de detallar que la participación ha sido de colaboradores asistenciales profesionales en salud.

Como señala, Palella y Martins (2012), la población en las investigaciones, formar parte de los elementos de estudio con la finalidad de obtener información, y que no hay necesidad de hacer muestreo al conocer la cantidad de esta al ser pequeña.

Por lo expuesto se deduce que, considerando una población finita, al igual número de elementos, dicho ello se aplicará una muestra censal ya que la muestra es mínima, Según Méndez (2012), como se citó en Rojas (2019). La población censal

no tiene necesidad de considerar realizar un muestreo, debido a que la población es pequeña, puesto que, se toma algunos elementos de estudio.

Criterios de selección

3.3.1.1 Inclusión

Compuesto por personal asistencial de salud de la Institución prestadora de Servicios de Salud Villa Sol.

3.3.1.2 Exclusión

La población no incluyó el aporte de personal del área de administración, farmacia, seguridad, limpieza, como tampoco colaboradores asistenciales de otras IPRESS, ya que la investigación se enfocó en investigar a la sede Villa sol.

3.3.2 Unidad de análisis

Se consideró al personal de salud, conformado por médicos especialistas y generales, enfermeros técnicos y licenciados de enfermería, obstetricia, psicología de la unidad prestadora de salud.

3.3.3 Muestra

Muestra conformada por 50 colaboradores asistenciales de la IPRESS VILLASOL.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta, la que permitió recolectar datos importantes para el análisis del estudio. Para los autores Bermeo y Moreira (2019) Una técnica aplica un tipo de método necesario para la recolección de datos, que incluyen preguntas y respuestas para analizar información rápida, y la investigación cuenta con un fin específico.

3.4.2 Instrumento

El instrumento para recolectar datos fue el cuestionario, con el apoyo de los colaboradores de la institución donde se realizó la investigación, de manera técnica este instrumento se basa en formular interrogantes según la información que se

desea recolectar, se empleó cuestionario tipo Likert conformados por 5 escalas de medición de las variables, aplicados en 21 ítems. Ver anexo N°2.

Se considera a la información de la teoría planteada por, Plaza, Bermeo y Moreira (2019). Donde define el cuestionario es el instrumento técnico donde se formulan preguntas editadas por un investigador, y que se aplican al realizar una entrevista, su finalidad recolectar datos mediante una entrevista.

3.4.3 Validez del instrumento

La validez permitió verificar la capacidad del instrumento, previa evaluación por expertos de la carrera de administración contando con grados de maestría y doctorado, quienes validarán la consistencia del instrumento plasmado en un cuestionario. Ver anexo N°2, Dicha información es sustentada por Ñaupas (2019) define que, la validez se centra y procede del instrumento de medición, que requiere medir y cuantificar adecuadamente el concepto, la elaboración eficaz de un instrumento muestra el atributo de la investigación, es importante realizar una prueba piloto y llegar a concretar un instrumento bien elaborado, así no exista errores, permitiendo corregir y luego iniciar y poner en práctica el cuestionario en el trabajo de campo y concluir con una investigación efectiva.

3.4.5 Confiabilidad del instrumento

Ha sido necesario utilizar el programa estadístico SPSS, que permite determinar el grado de confiabilidad del instrumento en el proyecto de investigación, para luego ser medidos con un rango en la escala de Alfa de Cronbach, el resultado de dicha acción se muestra en el anexo N°3 determinando el valor de las respuestas obtenidas por 50 colaboradores de la institución y tiene un índice de confiabilidad de 0.903%, el mismo que es considerado como aceptable. Como sustento se cita a, Ñaupas (2019). indica que, el Alfa de Cronbach en un instrumento menciona las principales características para ser confiable, las mediciones hechas deben mostrar homogeneidad, ya que las preguntas presentarán el dominio o rasgo único de las variables, estas mediciones no varían ni por la utilidad a diferentes personas.

3.5 Procedimientos

3.5.1 Se planificó la actividad con la coordinadora de la Ipress, solicitando la autorización con un documento con la finalidad de cumplir con la investigación, para ello se solicitó la autorización mediante un documento de consentimiento informado como se muestra en el anexo N°4.

3.5.2 La información ha sido recolectada a través de los colaboradores de la Institución, quienes desarrollaron el cuestionario para la recolección de datos.

3.5.3 La encuesta fue entregada de manera personal y debidamente se completaron los datos solicitados por los 50 colaboradores del centro laboral bajo criterios de inclusión y exclusión.

3.5.4 Las respuestas fueron trasladadas a una base de datos en el programa SPSS, donde se aplicaron aspectos administrativos y cuadros estadísticos representados en tablas y figuras, adquiriendo los resultados de cada variable.

3.6 Método de análisis de datos

3.6.1 Método descriptivo

Parte estadística que ayudó a obtener datos, permitiendo al investigador poder analizar e interpretar mediante tablas y gráficos desde el programa SPSS el nivel de las variables y dimensiones obtenidos al ejecutar el cuestionario, la información se encuentra sustentada en el libro de metodología de la Investigación de Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sustentan que el método descriptivo inicia mediante una observación, para luego clasificar y ordenar los datos que se adquieren detallando puntuaciones y valores de las variables sintetizando la información a través de gráficos, tablas y cuadros, distribuyendo frecuencia u otros.

3.6.2 Método de análisis inferencial

Parte de la estadística que ha consistido en revisar los datos obtenidos que implica el uso de muestras, donde se harán inferencias a cerca de la población, se continua con la comparación de las hipótesis general, se estiman parámetros que

midan el nivel de relación de las variables, de acuerdo al sustento del libro de metodología de investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) en la que anuncia que el análisis inferencial lleva en su contenido usual probar hipótesis para concluir en investigaciones reales, apoyándose en cálculos para estimar parámetros.

3.7 Aspectos éticos

Los lineamientos según la normativa de la Universidad César Vallejo, donde se considera que se debe respetar y no vulnerar los derechos y principios de cada autor, por ellos se utilizan las teorías de los autores, siendo referenciados y citados según la norma APA. La información no ha sido alterada ni falsificada y además con el consentimiento de la Institución en la participaron 50 colaboradores anónimos.

IV. RESULTADOS

4.1 Descriptivos

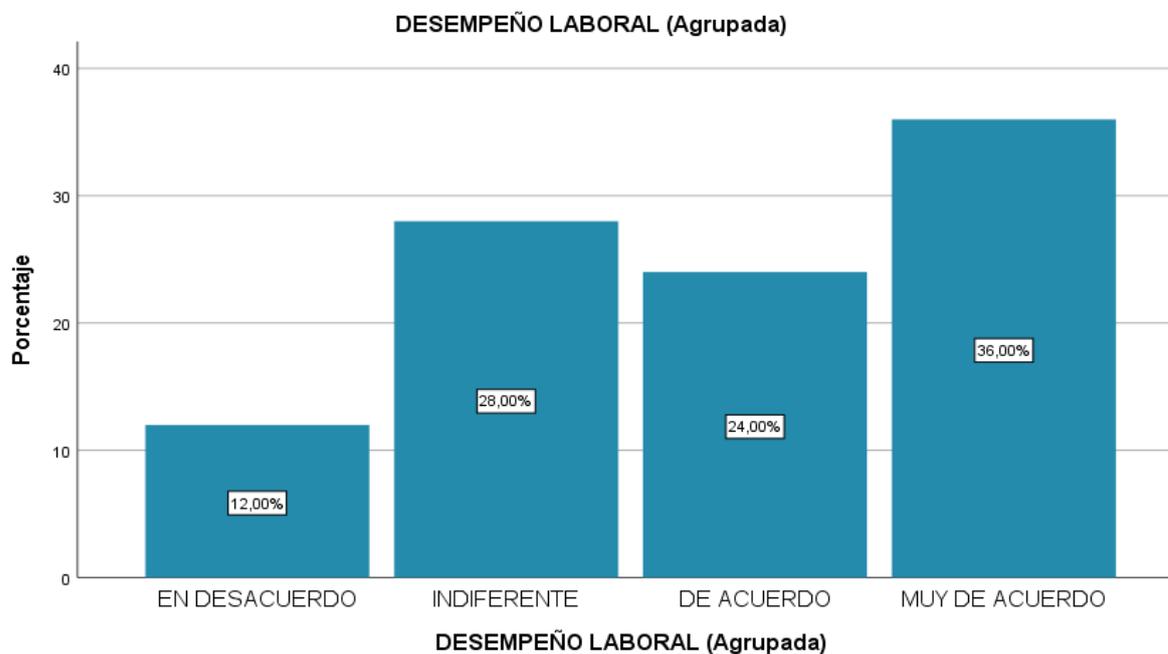
4.1.1 Tablas de frecuencia de la variable desempeño laboral

Tabla 1. Frecuencia de la variable desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	12.0	12.0	12.0
	INDIFERENTE	14	28.0	28.0	40.0
	DE ACUERDO	12	24.0	24.0	64.0
	MUY DE ACUERDO	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota: Tabla proporcionada por el programa estadístico SPSS, con datos de cuestionario aplicado a los encuestados.

Figura 1. Frecuencia de la variable desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta a los 50 colaboradores de la Ipress Villa sol, referente a que, si la Institución practica el desempeño laboral, que agrupa las dimensiones de calidad en el trabajo, orientación de resultados y proactividad, en la tabla y figura N°1, los resultados muestran lo siguiente: el 12% en desacuerdo, 28% indiferentes, 24% de acuerdo y 36% está muy de acuerdo.

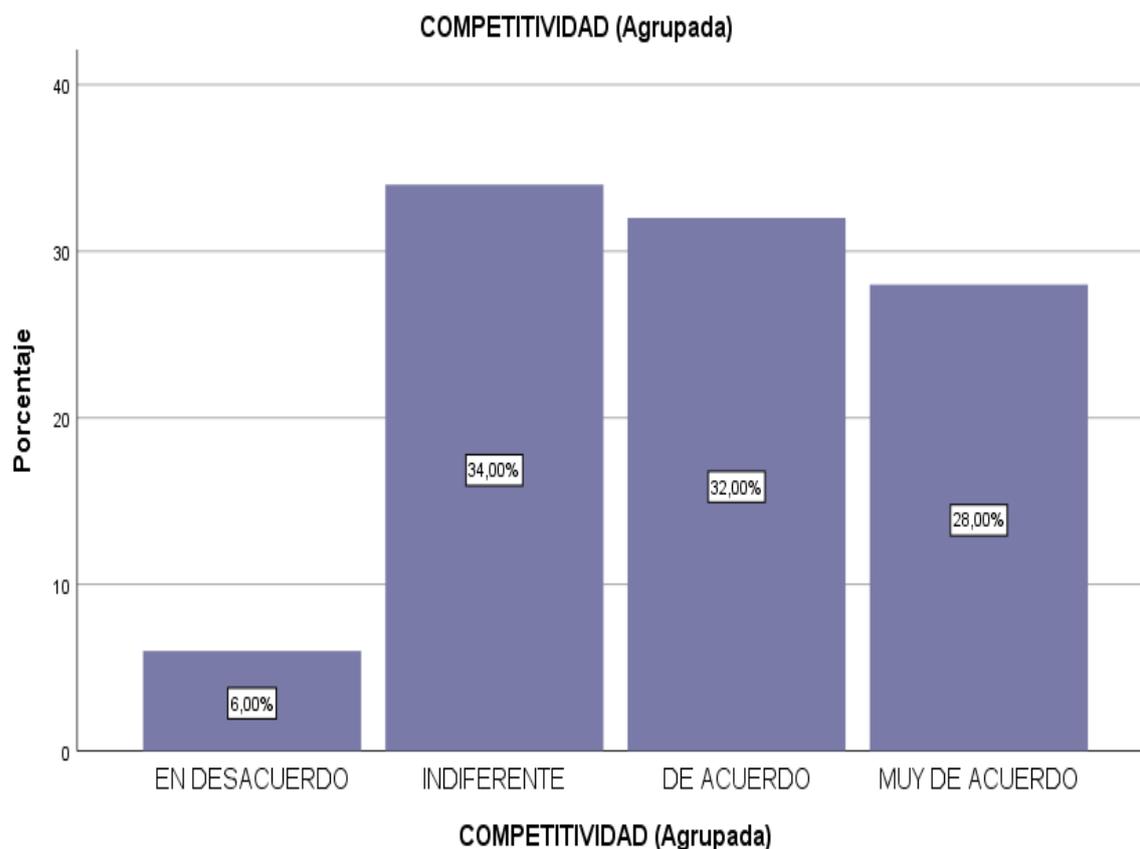
4.1.2 Tabla de frecuencia de la variable competitividad

Tabla 2. Frecuencia de la variable competitividad

		COMPETITIVIDAD (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	6.0	6.0	6.0
	INDIFERENTE	17	34.0	34.0	40.0
	DE ACUERDO	16	32.0	32.0	72.0
	MUY DE ACUERDO	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota: Tabla proporcionada por el programa estadístico SPSS, con datos de cuestionario aplicado a los encuestados.

Figura 2. Frecuencia de la variable competitividad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta a los 50 colaboradores de la Ipress Villa sol, referente a que, si la Institución practica la competitividad, que agrupa las dimensiones gestión institucional, innovación tecnológica, capital humano e infraestructura, en la tabla y figura N°2, los resultados muestran lo siguiente: el 6% en desacuerdo, 34% indiferentes, 32% de acuerdo y 28% está muy de acuerdo.

4.2 Inferencial

Tabla de Coeficiente de correlación de Pearson

Tabla 3. Índice de coeficiente de correlación de Pearson

Rango	Relación
- 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, 5ta edición por Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P. 2014, México: Mc Graw-Hill.

Condiciones y reglas de decisión

Condiciones:

- Sig T = 5%
- Nivel de aceptación 95 %, z =1,96
- Ho = Hipótesis Nula
- Ha = Hipótesis alterna

Regla de decisión:

- Si valor p > 0.05, se acepta la Ho y se rechaza la Ha.
- Si valor p < 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, 5ta edición por Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P. 2014, México: Mc Graw-Hill

4.2.1 Prueba de hipótesis general:

Existe relación del desempeño laboral con la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021.

Ho: No existe relación del desempeño laboral con la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021.

Ha: Existe relación del desempeño laboral con la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2021.

Tabla 4. Prueba de hipótesis general

			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	COMPETITIVIDAD AD (Agrupada)
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.843**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	COMPETITIVIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.843**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la información que se observa en la tabla N°4 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,843 de acuerdo con la tabla N°3 “coeficiente de correlación; tiene correlación positiva considerable, el nivel de significancia bilateral es 0,000 se tiene en cuenta la regla de decisión, si el valor p es < 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe relación positiva considerable de las variables desempeño laboral con competitividad.

4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1: Existe relación del desempeño laboral con gestión institucional.

Ho: No existe relación del desempeño laboral con gestión institucional en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos, 2021.
en la IPRESS VILLASOL, Los Olivos 2021.

Ha: Existe relación del desempeño laboral con gestión institucional en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos, 2021.

Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	D1: GESTIÓN INSTITUCIONAL L
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	D1: GESTIÓN INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	.803**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la información que se observa en la tabla N°5 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,803 de acuerdo con la tabla N°3 “coeficiente de correlación; tiene correlación positiva considerable, el nivel de

significancia bilateral es 0,000 se tiene en cuenta la regla de decisión, si el valor p es < 0.05 , se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación positiva de la variable desempeño laboral y la dimensión 1 gestión institucional.

4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2: Existe relación del desempeño laboral con innovación tecnológica.

H₀: No existe relación del desempeño laboral con innovación tecnológica en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos, 2021.

H_a: Existe relación del desempeño laboral con innovación tecnológica en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos, 2021.

Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	D2: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.802**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	D2: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	Coeficiente de correlación	.802**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la información que se observa en la tabla N°6 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,802 de acuerdo con la tabla N°3 “coeficiente de correlación; tiene correlación positiva considerable, el nivel de significancia bilateral es 0,000 se tiene en cuenta la regla de decisión, si el valor p es < 0.05 , se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación positiva de la variable desempeño laboral y la dimensión 2 innovación tecnológica.

4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3: Existe relación del desempeño laboral con capital humano.

Ho: No existe relación del desempeño laboral con capital humano en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos, 2021.

Ha: Existe relación del desempeño laboral con capital humano en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos, 2021.

Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	D3: CAPITAL HUMANO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.878**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	D3: CAPITAL HUMANO	Coeficiente de correlación	.878**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la información que se observa en la tabla N°7 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,878 de acuerdo con la tabla N°3 “coeficiente de correlación; tiene correlación positiva considerable, el nivel de significancia bilateral es 0,000 se tiene en cuenta la regla de decisión, si el valor p es < 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe relación positiva de la variable desempeño laboral y la dimensión 3 capital humano.

4.2.4 Prueba de hipótesis específica 4: Existe relación del desempeño laboral con infraestructura.

Ho: No existe relación del desempeño laboral con infraestructura en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos, 2021.

Ha: Existe relación del desempeño laboral con infraestructura en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos, 2021.

Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 4

			Correlaciones	
			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	D4: INFRAESTRUC TURA
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.687**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	D4: INFRAESTRUCTURA	Coeficiente de correlación	.687**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la información que se observa en la tabla N°7 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,687 de acuerdo con la tabla N°3 “coeficiente de correlación; tiene correlación positiva media, el nivel de significancia bilateral es 0,000 se tiene en cuenta la regla de decisión, si el valor p es < 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe relación positiva de la variable desempeño laboral y la dimensión 4 infraestructura.

V. DISCUSIÓN

5.1 Objetivos

5.1.1 El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación del desempeño laboral con la competitividad, al respecto y de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el análisis descriptivo e inferencial, se ha determinado que existe relación significativa del desempeño laboral con competitividad. Los resultados se han comparado con los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos contemplados en el marco teórico, los mismos que se detalla a continuación:

Los artículos científicos que tienen coherencia con los resultados son, de Velásquez (2017), Concluye que existe correlación positiva muy fuerte de las variables eTraining con desempeño laboral, asimismo, menciona que la implementación del eTraining en el sector privado permite contar con entrenamiento efectivo para desarrollar habilidades de colaboración y mejorar el desempeño laboral. La revista *Perspectiva Empresarial* (2017), define el objetivo de esta manera: Medir como las habilidades gerenciales influyen en el factor interno y en la competitividad empresarial que perciben los empresarios. Concluyen que las habilidades gerenciales que se ubican en el factor interno influyen de gran manera para su competitividad empresarial, es decir que los líderes de la organización son pieza clave para distinguirse de la competencia, para ello deben estudiar la toma de decisiones que están realizando, si son asertivos con sus propuestas, si gestionan de manera adecuada, los problemas internos de la organización, si las capacidades de los líderes están dando resultados, para ellos se refuerza la autoconfianza y autoconocimiento ya que se está mencionando en el título de esta investigación las habilidades gerenciales. Asimismo, existe coherencia con los resultados de la tesis relacionada también con las variables de uso, Flores, P. (2018) concluye que sus variables DL y competencia laboral, donde los resultados muestran que la competencia laboral es bueno con 78%, con propias características de trabajadores según el puesto, y el desempeño laboral es alto con 64% identificando la destreza de los trabajadores; concluyendo que existe relación directa y significativa entre ambas variables, siendo el valor del coeficiente de Pearson 0.725.

También según los alcances de las teorías científicas y enfoques teóricos, Porter (1982), menciona que es necesario analizar el entorno para formular estrategias competitivas relacionadas con el medio ambiente, ya que estos indican directamente con los factores internos, al comprender el estado actual del entorno afectarán los modos de operar y mejorarán los resultados. Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral Según Stoner (1994) afirmando que es una de las maneras de que el miembro de una empresa labore de manera eficaz y muestre desempeño para alcanzar metas comunes, basados también en reglas y normas básicas, sobre esta mención el autor refiere que el desempeño laboral es la ejecución de funciones que conlleva actuar de manera eficiente para alcanzar metas propuestas. Chiavenato (2002) hace mención sobre la eficacia del personal que labora en una Institución es necesaria, por lo tanto, el individuo cataloga su comportamiento y su acción es observada como gran labor reflejando así la satisfacción laboral, aquel rendimiento muestra las capacidades que tiene el obrero para producir, hacer, generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, dirigiendo como resultado la evaluación de su desenvolvimiento.

5.1.2 El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la relación del desempeño laboral con gestión institucional, al respecto y de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se ha determinado que existe relación significativa de la variable desempeño laboral con gestión institucional. Dichos resultados se han comparado con los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos contemplados en el marco teórico los mismos que se detalla a continuación:

Dicho resultado tiene coherencia con la conclusión del artículo científico de Acevedo, Valenti & Aguiñaga (2017) indican en la conclusión de su artículo científico que con reflexión a la variable gestión institucional y de acuerdo con otras literaturas son elementos centrales en la mejora de toda institución. Álvarez (2021) Considero contar con publicaciones y normas en base a esas herramientas se realizó el diagnóstico de programa institucional que le permite mejorar la gestión de riesgos y determinando estrategias. Asimismo, las tesis relacionadas según, Coral (2021) Concluye que la gestión institucional deficiente va de la mano con una

cultura débil, para mejorar significativamente su gestión propone programas de capacitación. Tazza (2017) concluye que existe un correcto proceso de reclutamiento cuando aplica la gestión institucional, la finalidad de mejorar esas variables es para satisfacer las necesidades de los clientes.

También está dentro de los alcances de la teoría científica a Farro (2001) señala que la gestión institucional, parte de los presupuestos institucionales siendo esta una capacidad de las empresas para implementar planes estratégicos para generar resultados de la mano con planes operativos anuales, por ende, destacan la importancia estratégica en los instrumentos de gestión.

También se encuentran dentro de los alcances de las teorías científicas de Sovero (2013) estima que, al agrupar el conjunto de operaciones con actividades de conducción de funciones según área administrativa, sirven de apoyo para las gestiones institucionales y pedagógicas, siendo importantes para hacer frente a debilidades tradicionales de la gestión.

5.1.3 El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la relación del desempeño laboral con innovación tecnológica, al respecto y de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se ha determinado que existe relación significativa de la variable desempeño laboral con innovación tecnológica. Dichos resultados se han comparado con los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos contemplados en el marco teórico los mismos que se detalla a continuación:

Los artículos científicos que tienen coherencia con la investigación son de Boza & Keeling (2021) Concluyen que las etapas de perfección sistemática, con herramientas tecnológicas permiten aproximarse a procesos históricos que se ajustan a la dinámica innovadora actual. Guzmán (2020) Concluye que una producción de los insumos o materiales de venta científicos no son posibles sin financiamiento, por lo tanto, resaltan la importancia de la inversión, mejorando el futuro de la organización a su vez de la ciencia e innovación. León, Pierra, García & Fernández (2021) Concluyen que las empresas tienen resultados positivos ya

que existen avances tecnológicos significativos que potencializan el vínculo de la educación, con el entorno económico y social, y que se pueden ir perfeccionando con el tiempo. Así como también en la tesis de Barahona (2020) Concluye que los resultados positivos de los desafíos empresariales son influenciados por las tendencias ambientales, económicas y tecnológicas, sin embargo existen otros vínculos influyentes, su resultado es desarrollar la competencia en el mercado para crear productos rentables enfrentándose así al cambio.

También dentro de los alcances de las teorías científicas, Ruiz (1989) manifiesta que la innovación en los años 60 no era considerada importante, es donde crean y amplían conocimientos de innovación tecnológica, ya que es herramienta fundamental para que las organizaciones sean prosperas, la tecnología sería el principal factor de la innovación.

También dentro de las concepciones teóricas los autores aplican de manera practica la dimensión innovación tecnológica, Elster (2006) asocia la innovación con producción de conocimientos tecnológicos, ya que incluye ideas científicas que inducen a la IT, coincide con Castro & Fernández (2001) cuando determinan que la IT, es un proceso complejo que cuenta con subprocesos, entre ellos se basa la producción de conocimientos que se irán complementando con los productos y servicios.

5.1.4 El objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la relación del desempeño laboral con capital humano, al respecto y de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se ha determinado que existe relación significativa de la variable desempeño laboral con innovación tecnológica. Dichos resultados se han comparado con los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos contemplados en el marco teórico los mismos que se detalla a continuación:

El artículo científico que tiene coherencia con el resultado obtenido es de Córdova & Quispe (2021) quienes muestran que el capital humano tiene como concepto todo lo que engloba el conocimiento, basado en experiencias y aprendizajes que

muestran eficiencia y productividad, esta suma de conocimientos se expresa a través de la remuneración, considerando valores económicos como valor agregado para su costo de capital. Figueroa & Basílico (2021) quien en su artículo evalúa la formación y fortalecimiento del capital humano, llegaron a la conclusión de que el objetivo no se logra únicamente con la promoción del CH, debido a que el desarrollo propio de capacidades y habilidades son diferentes, algunos favorables, otros desfavorables, pero que son fuente principal para el progreso de una Institución.

Los resultados de la investigación están comprendidos en la teoría científica de Chiavenato (2001) determina que el capital humano no se trata de una cantidad de personas únicamente, sino que además se debe contar con una base que impulse a los individuos utilizando talentos existentes. Está constituida por talentos y competencias dependiendo de estructuras adecuadas y cultura democrática. También la investigación está dentro de los enfoques teóricos de Osorio y Rivera (2010) sugieren que el CH es factor importante para lograr organizaciones de éxito, mano de obra básico que desarrolla día a día la productividad de bienes y servicios. Correa (2014) el Perú es un país con vías de desarrollo económico, humano y social, que apoya al incremento de productividad ante distintos cambios globales. Deloitte (2018) en América Latina, debido a los cambios del contexto socioeconómico la gestión de los RRHH es más compleja, por lo que se necesita flexibilidad organizacional y visión estratégica a largo plazo.

5.1.5 El objetivo específico 4 de la investigación ha sido determinar la relación del desempeño laboral con infraestructura, al respecto y de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales se ha determinado que existe relación significativa de la variable desempeño laboral con innovación tecnológica. Dichos resultados se han comparado con los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos contemplados en el marco teórico los mismos que se detalla a continuación:

Los artículos científicos que tiene coherencia con los resultados obtenidos son de Jiménez, A. (2016) la infraestructura es base de una ventaja competitiva, cuenta con dirección a la productividad, ya que el equipamiento es capacidad base del

desarrollo de ciencias experimentales, para atender necesidades de empresas científicas e industrias. Gamboa (2021) los procesos tecnológicos estructurados, complementan los planes de mantenimiento, soporte, instructivos, programaciones, creaciones de roles que benefician las actividades de las instalaciones físicas de la organización. Así como también las tesis de Lara, (2017) Concluye que la infraestructura colabora en la implementación de programas vinculada con las necesidades de los clientes, donde intervienen, participan y conforman redes para un buen servicio.

También están dentro de los alcances teóricos científicos según la tradición recuperada de Kirchner (2003) si existen cambios de gestión para dar dirección a los planes, programas y proyectos según las políticas de infraestructura, causan resultados dinámicos que fortalecen o debilitan pese a la importante inversión. Como los alcances de los enfoques teóricos de algunos autores que permiten diferenciar el concepto como, Rozas (2004) hace alusión a los servicios básicos donde relaciona la infraestructura que caracteriza un marco de plan estratégico.

Pet (2008) vincula la infraestructura con planes que producen correctas condiciones de vida y productividad en la empresa o territorio.

5.2 Hipótesis

5.2.1 Hipótesis general de la investigación ha sido, existe relación del desempeño laboral con competitividad. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada la cual se evidencia con la siguiente información: De acuerdo información que se observa en la tabla N°4, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,843, la significancia bilateral es 0,000. De acuerdo con la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Pearson” tiene correlación positiva considerable, así como teniendo en cuenta la regla de decisión, si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación de las variables desempeño laboral con competitividad.

5.2.2 La hipótesis específica 1 de la investigación ha sido, existe relación del desempeño laboral con gestión institucional. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada la cual se

evidencia con la siguiente información: De acuerdo información que se observa en la tabla N°4, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,803, la significancia bilateral es 0,000. De acuerdo con la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Pearson” tiene correlación positiva considerable, así como teniendo en cuenta la regla de decisión, si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación de las variables desempeño laboral con gestión institucional.

5.2.3 La hipótesis específica 2 de la investigación ha sido, existe relación del desempeño laboral con innovación tecnológica. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada la cual se evidencia con la siguiente información: De acuerdo información que se observa en la tabla N°4, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,802, la significancia bilateral es 0,000. De acuerdo con la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Pearson” tiene correlación positiva considerable, así como teniendo en cuenta la regla de decisión, si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación de las variables desempeño laboral con innovación tecnológica.

5.2.4 La hipótesis específica 3 de la investigación ha sido, existe relación del desempeño laboral con capital humano. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada la cual se evidencia con la siguiente información: De acuerdo información que se observa en la tabla N°4, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,878, la significancia bilateral es 0,000. De acuerdo con la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Pearson” tiene correlación positiva considerable, así como teniendo en cuenta la regla de decisión, si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación de las variables desempeño laboral con capital humano.

5.2.3 La hipótesis específica 5 de la investigación ha sido, existe relación del desempeño laboral con infraestructura. De acuerdo a los resultados inferenciales “Prueba de hipótesis” se ha logrado la hipótesis planteada la cual se evidencia con la siguiente información: De acuerdo información que se observa en la tabla N°4,

el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,687, la significancia bilateral es 0,000. De acuerdo con la tabla N°3 “Coeficiente de correlación de Pearson” tiene correlación positiva media, así como teniendo en cuenta la regla de decisión, si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación de las variables desempeño laboral con infraestructura.

5.3 Resultados descriptivos

5.3.1 La variable X desempeño laboral

Los resultados obtenidos de la encuesta a los 50 colaboradores asistenciales en salud de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, referente a que, si en la Institución se aplica el desempeño laboral que agrupa calidad en el trabajo, orientación de resultados, proactividad; siendo el resultado el siguiente: 12% afirma en desacuerdo, 28% indiferente, 24% de acuerdo, 36% muy de acuerdo.

Dichos resultados muestran que un importante 40% considera que no se aplica el desempeño laboral en el contexto de estudio, el 24% considera que ocasionalmente se practica el desempeño laboral, pero el 36% está convencido que si existe el desempeño laboral participativo.

5.3.2 La variable Y competitividad

Los resultados obtenidos de la encuesta a los 50 colaboradores asistenciales en salud de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, referente a que, si en la Institución se aplica la competitividad que agrupa gestión institucional, innovación tecnológica, capital humano e infraestructura; siendo el resultado el siguiente: 6% afirma en desacuerdo, 34% indiferente, 32% de acuerdo, 28% muy de acuerdo.

Dichos resultados muestran que un importante 40% considera que la Institución no aplica la competitividad en el contexto de estudio, el 32% considera que ocasionalmente se practica la competitividad, así mismo el 28% está convencido que si existe la competitividad participativa.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Se determinó que existe relación significativa del desempeño laboral con competitividad, evidenciado también con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”, así mismo dichos resultados nos han permitido lograr las hipótesis y objetivos planteados.

6.2 Se determinó que existe relación significativa del desempeño laboral con gestión institucional, evidenciado también con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”, así mismo dichos resultados nos han permitido lograr las hipótesis y objetivos planteados.

6.3 Se determinó que existe relación significativa del desempeño laboral con innovación tecnológica, evidenciado también con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”, así mismo dichos resultados nos han permitido lograr las hipótesis y objetivos planteados.

6.4 Se determinó que existe relación significativa del desempeño laboral con capital humano, evidenciado también con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”, así mismo dichos resultados nos han permitido lograr las hipótesis y objetivos planteados.

6.5 Se determinó que existe relación significativa del desempeño laboral con infraestructura, evidenciado también con el resultado inferencial obtenido “Prueba de hipótesis”, así mismo dichos resultados nos han permitido lograr las hipótesis y objetivos planteados.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Teniendo en cuenta que existe relación significativa del desempeño laboral con competitividad: se propone al área de Dirección Médica, encargados de la gestión de la Ipress Villa sol implementar planes de sostenibilidad para los coordinadores y jefes directos de la Ipress, mejorando así los conocimientos , actitudes y habilidades del personal asistencial y desarrollen el compromiso, mantengan la capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad y asertividad impulsando un mejor clima organizacional, estudiar los procesos de desempeño laboral y dar respuestas a los asegurados adscritos, los mismos que recibirán una atención adecuada de acuerdo a la competencia que requiere el sistema de salud, así mismo es necesario precisar que se propone como estrategias enfocarse en la retención del personal, evaluando las necesidades que distingan el desempeño del colaborador, capacitaciones de gestión de desempeño, analizar cumplimiento de roles y funciones para modificar la participación cuestionar programas de incentivos para ser utilizadas permitiendo lograr con éxito los objetivos planteados en la presente investigación.

7.2 Teniendo en cuenta que existe relación significativa del desempeño laboral con gestión institucional: se propone al área de Dirección Médica, encargados de la gestión de la Ipress Villa sol, hacer sentir el liderazgo y coordinación con planificación oportuna, para que el personal asistencial muestre su desempeño y compromiso con la Institución, mejorando a la vez la atención para los usuarios.

7.3 Teniendo en cuenta que existe relación significativa del desempeño laboral con innovación tecnológica: se propone al área de Dirección Médica, encargados de la gestión de la Ipress Villa sol, medir los indicadores para demostrar la captación y seguimiento de los pacientes, cumpliendo con los convenios de la Red de Essalud y contar con un plan de inversión para planes preventivos de tecnología médica y sistemas de información que vayan de acorde a las necesidades de la Institución impulsando la innovación.

7.4 Teniendo en cuenta que existe relación significativa del desempeño laboral con capital humano: se propone al área de Dirección Médica, encargados de la gestión de la Ipress Villa sol, considerar charlas, talleres, capacitación y jornadas de

convivencia en el trabajo, para distinguir talentos que son fuente clave para el cumplimiento de metas, así mismo el personal capacitado en base a sus experiencias y aprendizaje brinda atenciones adecuadas que es lo que un paciente necesita cuando requiere de una atención.

7.5 Teniendo en cuenta que existe relación significativa del desempeño laboral con infraestructura: se propone al área de Dirección Médica, encargados de la gestión de la Ipress Villa sol, continuar con los mantenimientos frecuentes de la Institución para aportar seguridad con una infraestructura adecuada abasteciendo las instalaciones físicas en los servicios básicos, con condiciones apropiadas para la atención del usuario.

REFERENCIAS

- Acevedo, C. Valenti, G. & Aguiñaga, E. (2017). *Institutional management, teacher a parental involvement in public schools in México*. México.
- Almaguer, Y. Leon, M, & Garcia, M. (2021). *Analysis of predictive variables of the competitiveness index in tourist destinations in Central America and the Caribbean*. Cuba.
- Almenaza. R. Calderón. P & Vargas. J. (2020). *The internal factors of smes and their influence on competitiveness (Case trade in Lazaro Cardenas Michoacan)*. México.
- Álvarez, D. (2021). *Diseño del programa de gestión de riesgo y actualización del programa institucional de tecno vigilancia de la Clínica Palmira acorde a la normativa vigente*. Perú.
- Álvarez, M. e Inmaculada, I. (2020). *Evidence of validity of a generic competencies measure*. México.
- Azevedo, D. & Lessa M. (2016). *Territorial and Electorate Size influence: Participation/Competitiveness in Costa Rica´s 2016 Local Scale Elections*. Costa Rica.
- Bernascomi. E. (2015). *Innovación y Competitividad empresarial*. España.
- Buendía. E. (2017) *El papel de la ventaja competitiva en el desarrollo económico de los países*. México.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. UDEGRAF. Lima.
- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios. (Tesis inéditas)*. Universidad Catholica Andrés Bello, Caracas. Venezuela
- Boza, Y. & Mercedes, K. (2021) *Educational scientific activity: base of Science, Technology and Innovation System in the of Educational*. Cuba.
- Cahuana R. (2019). *El rol del capital humano capacitado para lograr ventaja competitiva en la Mype de Lima Metropolitana*. Perú.
- Camacho, M. (2020). *Urban Competitiveness: Importance, models and bases for its measurement. Towards a conceptual consensus for the new times*. Uruguay.

- Cantero, M. (2017). *Infraestructura básica, capital social y participación ciudadana. La experiencia del PROMEBA en el barrio Humito de Paraná, Entre Ríos. Argentina.*
- Cardona, M. Montes, I. Vásquez, J. Villegas, M. & Brito, T. (2007). *Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral.* Colombia. Ed: Dirección de investigación y docencia.
- Castaño, L. & Gutiérrez, A. (2011) *Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente Amco.* Colombia
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones.* México. ed.: McGraw-Hill Interamericana.
- Córdova, A. & Quispe, I. (2021). *La inversión en el capital humano de las empresas de Medicina Pre-pagada en el Ecuador y su valor económico agregado en los periodos 2010-2019.* Ecuador.
- Corvo, H. (2019). *Infraestructura de una empresa: qué es y componentes.* Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/infraestructura-empresa/>.
- Coral, J (2021). *Programa de liderazgo colectivo para mejorar la gestión en el área Institucional de la Institución Educativa “Cappitan FAP José Abelargo Quiñones Gonzales”, región Ancash, año 2017-2018.* Perú.
- Corzo, G. & Alvarez, A. (2020). *Technological competitiveness strategies in mobile connectivity and industry 4.0 communications in Latin America.* Colombia.
- Cruz, H. (2015). *El Benchmarking y su relación con la competitividad en la empresa Inversiones Paromé E.I.R.L, Ventanilla 2015.* Perú.
- Domínguez. A & Gutiérrez, J. (2017). *La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna.* Perú.
- Erazo, P. & Riaño, M. (2021). *En la revista virtual Universidad Católica del Norte: Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico. Evolución y tendencias.* Perú.
- Escobar, A. Velandia, G. & Navarro, E. (2017). *Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro ni crédito.* Colombia.

- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. UDEGRAF. Lima.
- Figuroa, D. & Basílico, N. (2021). *Evaluation of public polices on human capital in science and technology in Mexico, 2012-2018*. México.
- Flores Pinedo, C. (2018). *Competencia Laboral Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Lamas. Período 2017*. Perú.
- Gamboa, J. (2021). *Plan de mejoramiento del desempeño de la red de telecomunicaciones, estableciendo una serie de manuales y directrices para optimizar la infraestructura del terminal de transportes de Fusagasugá*. Colombia.
- Guzmán, A. (2020). *Efectos en la producción científica y avances en los proyectos de investigación en el Perú en épocas de pandemia*. Perú.
- Jiménez, A. (2016). *Infraestructura científica-tecnológica en Chile: propuestas y desafíos*. Chile.
- Jurado, O. Ayala, E. Escobar, M. & Moreno, A. (2018). *Desempeño laboral de los egresados de Terapia Ocupacional de la Universidad Mariana*. Revista UNIMAR, 35(1). Recuperado a partir de <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/1446>
- León, O. Pierra, A. García, J. & Fernández, A. (2021). *Cuban higher education in the current scenario of the science, technology and innovation system*. Cuba.
- Lisa Kling (2019). How to Plan a Business Infrastructure. Small Business-Chron. Tomado de: smallbusiness.chron.com.
- López. B. José. C. Muñoz. M. & Cunha. B. (20218). *The role of perceived support in job insecurity performance*. Portugal.
- Lozano. H. Pineda. J. & Utrera. L. (2016). *Evaluación del desempeño: factor clave en la competitividad laboral*. México.
- Lupano, M. & Castro, A. (2018). *Influence of organizational virtues on satisfaction, commitment and job performance in Argentinean organizations*. Argentina.
- Mamani. A y Portugal. E. (2020). *It influences of the quality the competitiveness of the medicinal plants in the markets of the Province of Tacna, Perú*.

- Mora, D. Lituma, A. & Gonzales, M. (2020). *Certifications as a strategy for the competitiveness of exporting companies*. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 113-132. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1274>
- Mora, R. Mariscal, R. (2019). *Correlation between job satisfaction and job performance*. Ecuador.
- Ramos, V. Barrada, J. Fernández, Del P. & Koopmans, L. (2019.) *Assessing Job Performance Using Brief Self—report Scales: The Case of the individual WORK Performance Questionnaire*. España.
- Rengifo, R. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. Perú.
- Riera, A. Vera, F. & Mariscal, Z. (2020). *Significant variables in work performance. A quantitative analysis*. Ecuador.
- Romero, D. Pertuz, V. & Orozco, E. (2020). *Determining factors of competitiveness and organizational integration: scoping review*. Colombia.
- Ruiz, M.& Mandado, & E. (1989). *La innovación Tecnológica y su gestión*. España. Marcombo: Boixareu editores.
- Salas, R. Diaz, L. & Pérez, G. (2016). *Evaluation and certification of work competencies in the national health care system*. Cuba.
- Salazar, Y. (2019). *Gestión del capital humano en la Municipalidad de Pillco Marca, Huánuco, 2019*.
- Schumpeter, J. (1997). *La teoría del desenvolvimiento económico*. México DF: Fondo de Cultura Económica.
- Sora, B. Hoge, T, Caballer, A. María, J. & Boada, J. (2021). *Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of type of Contract*. España.
- Tazza, E. (2020). *Procesos de Contrataciones con el Estado y la Gestión Institucional de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas, 2017*. Perú.
- Tejada, J. (2021). *En el artículo titulado: Procedimiento especial de terminación del contrato laboral por bajo desempeño*. Colombia.
- Tejada, J. & Giménez, M (2007). *El Término Trabajo: Significados y Definiciones*. In Formación de Formadores (Vol. 2, pp. 7-11). Grupo

Cifo. <https://link.gale.com/apps/doc/CX416000007/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=d526a17e>

Yana. Q (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, Lima 2018*. Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1 matriz de operacionalización de variables

Variables De Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems e Indicadores	Escala De Medición
Desempeño laboral	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Bohórquez 2007).	En estudio para medir la primera variable la técnica a utilizar será la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert y para poder medir el nivel de confiabilidad se utilizará el alfa de Cronback.	Calidad en el trabajo	1. Clima social 2. Regulación 3. Desarrollo 4. Carga	Likert: Ordinal 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo
			Orientación de Resultados	5. Objetivos 6. Iniciativa 7. Trabajo en equipo 8. Organización	
Competitividad	la estrategia competitiva trata sobre "Ser diferente". Es decir, seleccionar una serie de actividades distinta a las que otros han seleccionado, para ofrecer una mezcla única de valor. (Porter 1999)	En estudio para medir la segunda variable la técnica a utilizar será la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert y para poder medir el nivel de confiabilidad se utilizará el alfa de Cronback.	Proactividad	9. Creatividad 10. Liderazgo y coordinación 11. Responsabilidad 12. Capacidad para asumir riesgos 13. Comunicación	Likert: Ordinal 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo
			Gestión institucional	14. Políticas de gestión	
			Innovación tecnológica	15. Flexibilidad y adaptación al cambio 16. Sistemas asistenciales	
			Capital humano	17. Valoración del recurso humano	
			infraestructura	18. Instalaciones y ambientes 19. Mantenimiento	

ANEXO N° 2 instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos

“El desempeño laboral y la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2020”

OBJETIVO: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa Sol, Los Olivos 2020

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente:

1= Muy en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente

4= De acuerdo

5= Muy de acuerdo

CUESTIONARIO		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSION 1 Calidad en el trabajo						
Clima social	1. Existe compañerismo en el grupo de trabajo					
Regulación	2. Está de acuerdo con el tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)					
Desarrollo	3. Cuenta con autonomía en la toma de decisiones profesionales					
Carga	4. Le dan tiempo suficiente para terminar correctamente con sus funciones					
DIMENSION 2 Orientación de resultados						
Objetivos	5. Al final de la jornada, cumple con las tareas que se le encomienda					
Iniciativa	6. Muestra ideas para mejorar los procesos					
Trabajo en equipo	7. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
Organización	8. Se preocupa por alcanzar las metas					
DIMENSION 3 Proactividad						
Creatividad e innovación	9. Esta constantemente en la búsqueda de nuevas formas de mejorar su trabajo					
Liderazgo y coordinación	10. Escucha a su equipo en conjunto, elabora planes					
Responsabilidad	11. Esta usted enterado sobre las actividades que le corresponde					
Capacidad para asumir riesgos	12. Cuando se encuentra en situaciones difíciles reacciona de manera acertada					
Comunicación	13. Cree usted que su equipo de trabajo respeta sus opiniones					
VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD						
DIMENSION 1 Gestión institucional						

Políticas de gestión	14. Contribuye para cumplir con las políticas de gestión de la institución
DIMENSION 2 Innovación y tecnología	
Flexibilidad y adaptación al cambio	15. La institución intenta dar soluciones novedosas
Sistemas asistenciales	16. Implementan sistemas tecnológicos que permitan compararse con otros centros asistenciales
DIMENSION 3 Capital humano	
Valoración del recurso humano	17. Buscan potenciar el talento de los colaboradores a fin de poder realizar nuevas tareas
	18. Fomentan la comunicación horizontal entre directivos y colaboradores
DIMENSION 4 Infraestructura	
Instalaciones y ambientes	19. Cuentan con ambientes confortables para brindar los diferentes servicios
	20. Cuentan con áreas de acceso para discapacitados
mantenimiento	21. Asignan presupuesto para la remodelación y mantenimiento del centro asistencial

ANEXO N° 3 validez del instrumento

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio	Aplicable	Administración

Fuente: Elaboración propia

Título de la investigación: "El desempeño laboral y la competitividad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Gómez Hidalgo, Isabel del Pilar							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Dávila Arenaza							
ASPECTO POR EVALUAR				ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD EN EL TRABAJO	CLIMA SOCIAL	Existe compañerismo en el grupo de trabajo.	1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo			
		REGULACION	Está usted de acuerdo con el tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)				
		DESARROLLO	Cuenta con autonomía en la toma de decisiones profesionales				
		CARGA	Le dan tiempo suficiente para terminar correctamente con sus funciones				
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	OBJETIVOS	Cumple con las tareas que se le encomienda				
		INICIATIVA	Muestra ideas para mejorar los procesos				
		TRABAJO EN EQUIPO	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo				
		ORGANIZACION	Se preocupa por alcanzar las metas				
	PROACTIVIDAD	CREATIVIDAD	Busca mejorar permanentemente en su trabajo				
		LIDERAZGO Y COORDINACION	Escucha a sus integrantes y elabora planes en equipo				
		RESPONSABILIDAD	Conoce sus funciones y actividades a su cargo				
		CAPACIDAD PARA ASUMIR RIESGOS	En situaciones difíciles reacciona de manera acertada				

		COMUNICACION	En su equipo de trabajo se respeta sus opiniones					
COMPETITIVIDAD	GESTION INSTITUCIONAL	POLITICAS DE GESTION	Contribuye con las políticas de gestión de la institución					
	INNOVACION Y TECNOLOGIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACION AL CAMBIO	En la institución se dan soluciones novedosas					
		SISTEMAS ASISTENCIALES	Se implementan tecnologías de punta en comparación con los de la competencia					
	CAPITAL HUMANO	VALORACION DEL RECURSO HUMANO	Se busca potenciar el talento de los colaboradores.					
			Se Fomenta la comunicación entre directivos y colaboradores					
	INFRAESTRUCTURA	INSTALACIONES Y AMBIENTES	Cuentan con ambientes confortables para brindar los diferentes servicios					
			Cuentan con áreas de acceso para discapacitados					
		MANTENIMIENTO	Asignan presupuesto para la remodelación y mantenimiento del centro asistencial					
	FIRMA DEL EXPERTO:							
								

ANEXO N° 4 confiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,903	,908	2

Estadísticos

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	COMPETITIVIDAD (Agrupada)
N	Válido	50	50
	Perdidos	0	0

Tabla 9. Tabla de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy baja

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Interpretación: La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el estadístico de Alfa de Cronbach en base a una encuesta piloto de 50 colaboradores donde las respuestas fueron procesadas en el programa estadístico SPSS, el resultado de dicha acción es 0.903 el mismo considerado de acuerdo a la tabla de confiabilidad como muy alta.

ANEXO N° 5 consentimiento informado



IPRESS VILLASOL

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA

SR: DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO

FECHA: Los Olivos, 06 de julio del 2021.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a su vez poner en conocimiento que la Sra. GOMEZ HIDALGO ISABEL DEL PILAR, con DNI: 45933045, actualmente estudiante de la escuela de Administracion de la Univesidad Cesar Vallejo, siendo trabajadora en la IPRESS VILLASOL, con el cargo de Asistente Administrativo, con fecha de inicio 01 de Julio del 2020 hasta la actualidad. Cuenta con la autorizaciòn para realizar las investigaciones correspondientes para su trabajo de tesis titulado: "El desempeño laboral y la competitividad de la Instituciòn Prestadora de Servicios de Salud Villa sol, Los Olivos 2021".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de consideraciòn y estima personal.

Atentamente,

**C.D. CANDICE CAYETANO SIMBRON
COORDINADORA IPRESS VILLASOL**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD VILLA SOL, LOS OLIVOS 2021", cuyo autor es GOMEZ HIDALGO ISABEL DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO : 08467692 ORCID: 0000-0002-8917-1919	Firmado electrónicamente por: VDAVILAA el 11-07- 2021 22:23:46

Código documento Trilce: INV - 0906533