



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO ADMINISTRACION DE EMPRESAS

“Conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital
Essalud III Chimbote - 2017”

Autor:

Honores Montañez Juan Carlos

Asesor:

Dr. Ridberg Aden Garro Iparraguirre

Línea de investigación:

Gestión del Talento Humano

CHIMBOTE –PERU

2017

PÁGINA DEL JURADO



.....
Doc. Ridberg Aden Garro Iparraguirre

PRESIDENTE



.....
Mg. Manuel Lezama Lezama

SECRETARIO



.....
Mg. Jaela Peña Romero

SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico todo el esfuerzo de este trabajo a DIOS, por ser el mediador de todas las cosas y que su amor infinito me acompaña y me brinda salud y bienestar. Por darme las fuerzas para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A mis padres, Luis Enrique Honores y Elsa Teresa Montañez, por el gran amor brindado, por formar parte de cada momento difícil de mi vida, por su apoyo incondicional y por confiar en mí, dándome la oportunidad de seguir estudios universitarios.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por guiarme en la etapa universitaria, por darme la voluntad necesaria para poder culminar de manera exitosa este objetivo propuesto.

A mis queridos asesores Ridberg Aden Garro y Manuel Lezama Lezama por la constante ayuda y paciencia en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Al Mg. Jaela Peña Romero por su apoyo contante en el desarrollo de este proyecto.

A la Universidad César Vallejo en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales por haberme permitido llegar a ser un profesional en la carrera elegida, en forjar mi camino profesional de manera exitosa.

A mis padres por todo el apoyo y la confianza brindada, además del inmenso apoyo moral y económico que me brindaron.

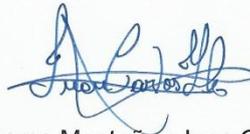
DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Juan Carlos Honores Montañez con DNI N° 76933590, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, Diciembre del 2017



Honores Montañez Juan Carlos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del hospital III Essalud Chimbote 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

El Autor.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del Estudio	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables y operacionalización	32
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSION	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS	59

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue aplicada a los trabajadores del área de logística del hospital III Essalud, la cual tuvo como objetivo general determinar si el conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital III Essalud Chimbote – 2017, para poder llevar a cabo esta investigación se realizó un estudio sistemático de libros, revistas, blogs, etc, donde se buscó las definiciones de la variable conflicto y desempeño laboral.

Para la presente investigación se utilizó el método correlacional, ya que se busca la relación entre las dos variables, su diseño es no experimental de corte transversal, así mismo se contó con una muestra de 18 colaboradores, los datos para esta investigación se recolectaron a través de un cuestionario, donde se aplicó dos encuestas con 27 ítems la de conflicto y con 21 ítems la de desempeño laboral bajo la escala de Likert, que se realizó en la misma área de logística del hospital III Essalud

Se obtuvo como resultado que en el área de logística cuenta con un promedio regular de conflicto en un 77.8 %, como principal causa la desarmonía entre compañeros de trabajo, así mismo con el desempeño laboral con un promedio de regular a malo en un 44.4% y 33.3%, es decir el desempeño bajo debido a la disyuntora y problemas dentro del área de logística. Además se pudo comprobar que la correlación entre las dos variables es positiva moderada de 0.63, lo cual indica que si existe correlación directa entre las variables.

Palabras claves: conflicto, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work was applied to the workers of the logistics area of Hospital III Essalud, which had as general objective to determine if the conflict is related to the work performance of the workers of the logistics area of Hospital III Essalud Chimbote - 2017, In order to carry out this research, a systematic study of books, magazines, blogs, etc. was carried out, where the definitions of the conflict variable and job performance were searched.

For the present investigation, the correlation method was used, since the relationship between the two variables is sought, its design is non-experimental of cross-section, as well as a sample of 18 collaborators, the data for this research were collected through of a questionnaire, where two surveys were applied with 27 items of conflict and with 21 items of work performance under the Likert scale, which was carried out in the same logistics area of the hospital III Essalud

It was obtained as a result that in the logistics area has a regular average of 77.8% conflict, as the main cause disharmony between co-workers, likewise with the work performance with an average of regular to bad in 44.4% and 33.3%, that is, the low performance due to the circuit breaker and problems within the logistics area. It was also possible to verify that the correlation between the two variables is positive moderate of 0.63, which indicates that there is a direct correlation between the variables.

Keywords: conflict, quality of service.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

En toda organización es común que se presenten discrepancias en sus colaboradores, ya que todos los individuos tienen distinta manera de pensar, diferentes objetivos, distinta cultura, etc. Por lo tanto, hay que identificarlo y resolverlo. Hoy en día en el mundo empresarial se ha visto expuesto a constantes cambios como parte de ellos son la tecnología, el comercio, la globalización; pues a su vez traen consigo el rechazo a la población necesitamos que las personas se involucren más a fondo con la organización, con más compromiso y más participación, y así podemos desarrollar nuevas habilidades y competencias.

En el ámbito laboral existen trabajadores descontentos e inconformes que de por sí crean un ambiente conflictivo que hoy en día es el repudio de muchas empresas ya que lo llevan directamente a la quiebra o al fracaso. Para evitar este tipo de disyuntora interna y no amena se debe implantar un protocolo de igual trato donde ante cualquier enfrentamiento prevalezca los derechos humanos.

Parte del componente humano es de por sí toda la organización, es por eso que hay que tomar medidas adecuadas para tener al personal proactivo cumpliendo con las expectativas deseadas.

La mayoría de empresas no le dan la debida importancia a un tema de conflicto laboral dentro de su organización, pues pasa desapercibida y no tratan de manejar este grave problema la cual se ve más perjudicada la organización en temas económicos o ya que los reclamos no resueltos o escuchados conlleva a un reclamo a entidades defensoras de los derechos laborales como el Ministerio de Trabajo, SUNAFIL, y otras entidades Asimismo no se pudo encontrar una tesis específica que hable sobre los conflictos suscitados dentro de una organización, ya sea pequeña, mediana o grande.

En una organización del Estado como es el caso del Hospital III Essalud Chimbote este problema no pasa desapercibido ya que hay malestar en el ambiente laboral que fomenta en el desempeño por parte de los trabajadores ya que el conflicto laboral no solo se genera por ideologías o culturas distintas sino que también por distintos objetivos o metas personales con las que poseen. Es muy importante saber que existen casos donde el personal de trabajo da muestras de desinterés, desmotivación hacia su área en función, no existe interés por mejorar su productividad, no existe comunicación con su grupo humano, no muestran interés hacia donde quieren llegar, no tiene en cuenta las normas de la institución.

Esta organización no es ajena a lo ya mencionado, existen problemas, que se necesitan una pronta solución con respecto al personal administrativo, pues es muy importante buscar una solución para mejorar la calidad administrativa de la institución, que tenga una herramienta capaz de operar eficazmente los procesos, los controles, evaluando al personal administrativo, capacitándolo, monitoreándolo, incentivándolo, promoviendo un servicio de calidad óptimo para los colaboradores del área administrativa pudiendo así evitar insatisfacciones laborales tanto del trabajador como del usuario.

Esta organización presenta ciertas conductas que no reflejan un buen desempeño laboral, posiblemente los colaboradores no se encuentren motivado frente a su rol o no se sienta impulsado a poder resolver problemas internos. Esta propuesta tal vez rechazo depende posiblemente, de las condiciones laborales y la conducta de cada persona, tal vez esté pasando por cuadros depresivos, estrés laboral, ansiedad o inquietud y así no puede tener una actitud de compromiso frente a la institución. Este presente estudio tiene implicancia práctica, porque resolverá problemas reales que se presente dentro de la institución, toda vez que la satisfacción del personal administrativo contribuya al desempeño laboral. Es un requisito previo ante un esfuerzo de un buen cambio.

1.2. Trabajos Previos

Munguía (2014) en su investigación con título “Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa de asistencia privada”. Esta investigación pertenece a la Universidad Autónoma de México y se realizó para obtener el título de licenciada en Psicología. La investigación es descriptiva y de diseño experimental, sostiene que:

Hoy por hoy se debe tomar en cuenta que resolver un conflicto es sinónimo de avance para las organizaciones. No detectar a tiempo o pasarlo por desapercibido conlleva a tener un gran problema para las organizaciones, contrarrestando con una propuesta de solución como alternativa a fin de apoyar a las organizaciones en su manejo de conflictos en que se pueda aprender a negociar y a resolver de manera adecuada los conflictos conllevando así a contar con un buen clima laboral dentro de la organización. Si bien es cierto los problemas no resueltos, tienen serias repercusiones, es por eso que es mejor resolverlos lo más pronto posible, para el bienestar de los colaboradores como de la institución (p, 54).

Ventura (2015) en su investigación con título “La implementación del procedimiento abreviado en la resolución de conflictos laborales”. La presente tesis pertenece a la Universidad de Sotavento A.C de la ciudad de México y se realizó para obtener el título de profesional de licenciado en derecho. La investigación es descriptiva y de diseño no experimental, aduce que:

Este procedimiento abreviado ayudaría a resolver de manera rápida los procesos más comunes tales como, el despido injustificado, haciendo que ambas promuevan la conciliación o el arbitraje competente.

El procedimiento implicaría resolver caso en una sola audiencia haciendo que las partes se beneficien de manera económica y el ahorro del proceso largo que incurriría en un gasto mayor.

Además el trabajador tendría el beneficio de poder cobrar su prestaciones que por derecho le correspondan en caso de haberse cometido una falta laborar sin esperar mucho tiempo (p, 46).

Cansinos (2015) en su tesis de pregrado titulada, “Selección de Personal y Desempeño Laboral” señala que:

Investigación que fue de tipo cuasi experimental, los instrumentos utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario con escala de Likert, la muestra fue de 36 personas, el objetivo fue determinar la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral, de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango Guatemala 2015. Concluye que se estableció que los niveles del desempeño de los colaboradores se encuentran en un rango sobresaliente y aceptable, lo que quiere decir que el desempeño de los colaboradores si cumple con los objetivos del puesto pero que también podría mejorar (p, 67).

Nacional

Miranda (2010) en su tesis “La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: un estudio de caso. La investigación pertenece a la pontificia universidad católica del Perú. La finalidad con la que se elaboro fue para obtener el Grado Académico de Magíster en Comunicaciones. La investigación uso el método de investigación descriptiva y diseño experimental, manifiesta que:

Las organizaciones de hoy en día deben contar con una buena comunicación por parte de sus colaboradores ya que así podrán

mantener una buena relación entre ellos ya que de esta manera se evitaran un conflicto por parte de ellos. La comunicación constante dentro de un centro de trabajo es un progreso para las buenas relaciones, es un sinónimo de avance para la empresa, es un tema que las empresas trabajan con mucho hincapié, pues cree que esta es muy esencial para el desarrollo del personal (p, 54).

Mino (2014) en su tesis de pregrado titulada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Maracos 490 del departamento de Lambayeque”, menciona lo siguiente:

El método de estudio fue de tipo Descriptivo, con un enfoque cualitativo de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, Lambayeque. En la cual concluye: La dimensión de la variable desempeño más baja, es el compromiso, ya que muestra un desinterés y falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso por parte de los colaboradores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente (p, 57).

Neyra (2014) en su tesis “El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales”. El presente trabajo fue elaborado por la Pontificia Universidad Católica del Perú de la ciudad de Lima. Se realizó con la finalidad de obtener el Grado de Magister en Derecho de la empresa. La investigación es descriptiva y tiene diseño no experimental, aduce que:

Los conflictos se manifiestan de manera natural ante la sociedad; y, si lo englobamos en un contexto laboral, esta puede ser vista desde una perspectiva individual o colectiva. Para esto, el Estado cuenta con distintos mecanismos de solución de conflictos laborales, de

forma autocompositiva (la negociación directa, la mediación, la conciliación y el extraproceso) o heterocompositiva (arbitraje atípico o intervención atípica) (p, 81).

Local

Cayetano (2015) en su tesis “Condiciones Laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar –Chimbote 2014”.La investigación se realizó en la Universidad Nacional de Trujillo. El fin de la investigación fue la obtención del título Profesional de Licenciado en Administración. El tipo de investigación es descriptiva transaccional y diseño no experimental, manifiesta que:

Las condiciones de trabajo influyen negativamente en el desempeño de los colaboradores dándose a notar actitudes, temor, ansiedad, etc., cuyos factores alteran el ambiente y las condiciones laborales realizadas diariamente afectando así el compromiso organizacional, lo cual trae como consecuencia un menor nivel de productividad y desempeño (p, 8).

Quispe (2014) en su tesis pregrado titulada, “La seguridad ocupacional y su influencia en desempeño laboral de la empresa maderera corocha S.A.C. en el distrito de huanchaco 2014” menciona lo siguiente:

La investigación realizada es de tipo descriptiva de diseño no experimental de corte transversal, se utilizó el método observacional, con una muestra de 12 trabajadores, de la Universidad César Vallejo de Trujillo, La Libertad. Concluye que al evaluar el desempeño laboral se pudo evidenciar el 42% de trabajadores tienen un nivel de desempeño laboral bajo, debido a que un 67% no entienden las funciones y responsabilidades del puesto, el 58% tiene una reacción pobre ante las dificultades, el 42%

consigue los objetivos de forma pobre, un 75% tiene una participación pobre en las reuniones un 42% tiene dotes de liderazgo ni motiva a su grupo y el 42% no se concentra en la meta para conseguir un buen trabajo (p, 67).

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Chiavenato (2009) sostiene que el conflicto da inicio a la hostilidad y al rechazo por parte de un grupo de personas que actúan y ejercen su poder para lograr objetivos personales que a su vez trata de que la otra parte logre sus metas (p, 390).

En referencia a lo mencionado por el autor anteriormente el conflicto es mal visto por los trabajadores ya que se genera una confrontación entre ambos lados, donde los perjudicados son los objetivos y metas de la organización.

Por otro lado los enfoques del conflicto se dan desde tiempos remotos ya que se entendía al conflicto como algo dañino para toda organización, hoy por hoy es visto el conflicto como una oportunidad de ayuda para las empresas, ya que permiten identificar y corregir falencias para la mejora de este, es un gran aporte para la organización si se controla y detecta a tiempo entablando alianzas con los colaboradores y empleados. En la actualidad se menciona a tres enfoques del conflicto de los cuales tenemos; el conflicto tradicional que es mal visto dentro de una empresa, como un ambiente negativo que ocasiona violencia, indiferencia y discrepancia entre sus colaboradores. Lleva consigo una función ineficiente por parte del jefe por brindar y cubrir necesidades dentro de su rol importante para los colaboradores, Las relaciones humanas que se muestra al conflicto como parte natural de una organización que lleva consigo convivir con este factor, desarrollando estrategias para de una u otra manera poder controlarlo y haciendo inclusión a los involucrados y el conflicto interaccionista que tiende a motivar el conflicto ya que grupos de trabajo que son responsables, dedicados, armoniosos se puede llegar a tornar indiferente, inseguro debido a que no están acostumbrados al cambio.

Chiavenato (2011) da a conocer “la teoría de implicancias en las relaciones humanas, indica que existen diversos factores que conllevan a las personas a tener un buen desempeño laboral motivación, liderazgo, comunicación efectiva, organización formal, incentivos, etc.”

A lo sostenido por el autor las relaciones humanas conllevan a interactuar con los personas, creando un buen ambiente laboral, donde sobresalgan las fortalezas y permitan mejorar las capacidades de los colaboradores para así contar con un desempeño laboral alto. Para entender este enfoque es preciso contar con personas autocríticas, idóneas, y admisibles, ya que lo ideal es evitar el conflicto pues así no se decaerá la productibilidad en los equipos de trabajo.

Escudero (2011) aduce que el “conflicto es una brecha entre dos personas con puntos de vista diferentes, lo cual este se da en el momento, saltando a la superficie”.

Habitualmente aquí el mediador es el jefe ya que conoce a cada detalle a sus empleado por su personalidad, temperamento y su forma de ser, mientras más pronto se detecte el conflicto, más pronto será la solución, ya que si se deja pasar por alto hay grandes indicios de que la empresa no prospere. Para esto es común que existe diferencias entre ambos o varios colaboradores, pero para evitar estos problemas es mejor abordarlo, como haciendo preguntas o evaluando.

Munguía (2014) sostiene que “las empresas son integradas por personas las cuales estas, compartes vínculos laborales, metas, objetivos, lo cual hace que todo esto genere un conflicto ya sea grupal o personal” (p, 27).

Gonzales (2006) manifiesta que “la existencia del conflicto se puede considerar como un fenómeno natural, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales componentes claramente contrarios, de una parte los

empresarios y de otra los trabajadores donde los intereses son contrapuestos” (p, 7).

López (2013) manifiesta que “el conflicto es un enfrentamiento verbal que muestra a dos personas que quieren imponer su posición a cambio que este sea beneficiado, ya sea por un interés personal o en conjunto” (p, 10).

El conflicto surge como un problema pues menciona que existen la primera parte que es la afectada, con ello viene la segunda parte que son los que tienen alguna participación dentro de esta y para luego contar con la tercera parte que vienen de alguna manera a ser los intermediarios que tienen participación en poder buscar una posible solución; parte de esta disputa es hasta donde se quiere llegar y con ello conseguir, defendiendo lo que plantean. Para evitar que el conflicto laboral se siga dando en las entidades, se debe entablar confianza entre el jefe y los subordinados creando un ambiente armonioso y muy sólido, siendo así que se debe identificar el conflicto y desarrollar prototipos y estrategias para poder gestionar este problema que hoy en día las organizaciones lo padecen.

Asimismo los tipos de conflicto entre las principales para, Carrasco (2010) sostiene que el conflicto interpersonal “se da cuando dos o más personas se ven en enfrentadas entre sí por un interés propio y esto conlleva a que sus objetivos se vean amenazados, prácticamente al sentirse presionados en algún rol asignado” (p, 12).

Chiavenato (2009) afirma que conflicto individual “son los sentimientos que enfrentan a una persona con sus propios sentimientos, ideas, opiniones, cuando una persona necesita trabajar por una necesidad, y lo hace, pero a su vez sabe que en dicha empresa no se lleva bien con el gerente, esto crea en si una distorsión psicológica que afecta al consiente humano y hace que el trabajador entre en una disyuntiva del no saber elegir una opción”.

Conflicto organizacional se suscita cuando empresas luchan por intereses distintos en el mercado (recurso humano o capital).

Se concluye que los tipos de conflicto son perjuicios para toda organización, ya que se debe tener una buena comunicación por parte del grupo de trabajo donde se permita ser escuchados y valorados, este tipo de conflictos debe de identificarse lo más pronto posible para poder dar una solución a ello, pues si no se detecta o pasa desapercibido las organizaciones sufren más con todo esto.

Gonzales (2005) sostiene las siguientes dimensiones del conflicto, con el objetivo de poder identificarlas y resolverlas como son la desarmonía es el bienestar laboral es la clave para un buen funcionamiento y desempeño dentro de una empresa, cuando se altera o se rompe la paz y la tranquilidad de los trabajadores a su vez se rompe el ambiente de confort y es allí donde se manifiesta estas acciones del conflicto; la incompatibilidad se muestra cuando dentro del grupo de trabajo no hay transparencia ni comunicación, dándose a entender a malos entendidos y/o a juzgar mal, sin conocer a fondo el porqué de la situación y viéndose comprometida el desempeño de la organización. La pugna son los mismos objetivos y las aspiraciones que tiene uno no las tienen los demás, es que aquí empieza un enfrentamiento de ideas de un bienestar común. Más importancia se da a los temas personales que los laborales.

Se llega a la conclusión de que los colaboradores se ven a la defensiva por el mismo ambiente saturado que los rodea, es decir, mientras no se respete el ambiente de confort de los colaboradores más posibilidades tendremos de que exista un conflicto laboral. El mismo hecho de que no se respeten las ideas, las opiniones, no haya claridad, transparencia, por parte de los colaboradores y empleados esto va a seguir pasando. La manera de solucionar es tratar de mediar con las partes afectadas y hacer

un desarrollo de una evaluación colectiva, para conocer las inquietudes de dicho colaborador.

Gonzales (2005) muestra los siguientes indicadores del conflicto: La falta de comunicación; que se forma a través de una desconfianza generada por el grupo de trabajo, el conflicto de interés; que muestra una confrontación entre ambos colaboradores a raíz de interés personales, las compensaciones y remuneraciones; se manifiesta un problema de colaboradores a raíz de una envidia del uno hacia el otro a través de un ascenso de cargo o un aumento salarial, las condiciones de trabajo y reconocimiento; el conflicto se suscita bajo las condiciones del lugar o centro al no sentirse cómodo generando un resentimiento del uno hacia el otro por un logro obtenido, quejas y reclamos no resueltos; se da cuando el colaborador no se siente a gusto al ver que sus problemas no son resueltos, por parte de su jefe inmediato, generando una hostilidad por parte del mismo.

En conclusión cada indicador del conflicto si se identifica a tiempo podrá ser resuelto para el beneficio de una empresa ya que si no se resuelve sería demasiado riesgoso para esta, se debe tener en cuenta que el resolver conflictos es idóneo para toda organización.

Chiavenato (2000) sostiene al desempeño como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización” (p, 220).

Bittel (2000) aduce que el desempeño “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía” (p, 256).

Stoner (2000) afirma que “el desempeño laboral es la manera de como los integrantes dentro de la empresa arduamente para conseguir metas comunes, sujetos a reglas básicas establecidas por la institución” (p, 510).

Otras teorías que manifiestan una relevancia al desempeño laboral por Robbins (2004) aduce que el desempeño laboral es el conjunto de habilidades y capacidades que permiten al trabajador poder desarrollarse dentro de un puesto de trabajo. Esto se ve embellecido cuando las destrezas y aptitudes son correspondidas al cargo otorgado; no se debe dirigirse solamente en su puesto, sino más bien, reforzar sus habilidades, ya que el desempeño laboral es la unión y satisfacción de ambos (p, 31).

Salgado (2009) manifiesta que el desempeño laboral es la capacidad para “satisfacer exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea exitosamente en un contexto particular”, a través de una disposición de recursos con los que cuenta una empresa. La empresa tiene la demanda de contratar un personal óptimo para sus conocimientos y con ello poder aplicarlos dentro de la empresa para una mayor eficiencia en sus áreas correspondientes.

El desempeño laboral abarca varias teorías, pero es muy importante ya que nos ayuda a conocer a el comportamiento del colaborador frente a un cargo, asimismo las organizaciones de hoy en día tratan de motivar al colaborador con incentivos, bonos, y ascensos de puesto a su vez incentivando su desempeño laboral para poder cumplir los objetivos y metas propuestas para toda empresa, con ello podemos poder ubicar a cada colaborador según su desempeño que muestre para un puesto ideal y así se pueda desenvolverse de manera exitosa.

A su vez existen dos factores importantes en el desempeño laboral:

Souza (2008) aduce que la capacitación es un impulso para el desarrollo tanto personal como colectivo. Las organizaciones como estrategias para el desarrollo de las mismas motivan a la capacitación impulse sus conocimientos y liderazgos. A través de esta estrategia los trabajadores refuerzas sus conocimientos, desarrollan habilidades, establecen relaciones con otros individuos, saben lo que debe hacer, unen objetivos o sugerir mejoras, etc. Podemos decir que la capacitación es parte del desempeño laboral ya que va a cubrir las falencias y debilidades que perjudiquen el desempeño del trabajador, es aquí donde a toda organización le conviene que su personal este capacitando en óptimo estado para que así pueda desempeñar sus labores eficientemente y de la mano floreciendo la producción de la empresa.

En función a lo expuesto por el autor llego a la conclusión que la capacitación es necesaria para toda organización que ayuda tanto a los colaboradores del área como en su conjunto permitiendo potenciar habilidades y capacidades para el bienestar de la empresa, pues si no se le capacita al personal puede ser un riesgo para la organización ya que contara con personal ineficiente para sus labores dejando en quiebra a la organización.

López (2005) aduce que la motivación es parte de la psicología humana que a su vez colabora con el grado de un compromiso por parte del colaborador. Un proceso que motiva y dinamiza el comportamiento del colaborador para con sus funciones. Estas conductas suelen mejorar ya que son vivencias del colaborador tanto en momentos personales, como laborales que impulsan estos patrones a estar bien. El comportamiento del colaborador siempre está dirigido hacia algún objetivo que puede ser laboral, cotidiano o social; que a su vez siempre es impulsado con las metas y los objetivos que se le tracen en el camino.

Destacando lo antes mencionado por el autor llego a conclusión que la motivación pasa por cómo se sienta el colaborador ante un puesto de trabajo, las expectativas que tenga ante este, el interés que muestre por su organización. Estos factores son claves para tener un rendimiento óptimo esperado de los mismos por parte de la empresa ya que es muy

importante tener al personal motivado que ayude a fortalecer la producción de la empresa.

Chiavenato (2000) manifiesta que existen niveles de desempeño laboral que ayudan a determinar cómo está el desempeño del trabajador, un nivel de desempeño laboral alto “es la eficacia del colaborador en un determinado puesto de trabajo, siendo indispensable para la organización permitiendo a esta poder realizar sus objetivos” (p, 236).

A lo sostenido por el autor un alto desempeño laboral se adquiere por los conocimientos aprendidos en su experiencia laboral. El desempeño es el grado de desenvolvimiento que tiene un colaborador para poder producir, hacer, elaborar, en menos tiempo, en la mejor atención, con la mejor calidad y el mejor servicio.

Granda (2012) manifiesta que el bajo desempeño laboral está asociado con la insatisfacción e inseguridad por parte de los trabajadores que no se muestran comprometidos con la organización, por lo tanto, es la condición de los trabajadores poco efectivos en una organización. En términos empresariales, el indicador del bajo desempeño o rendimiento laboral es la insatisfacción del cliente y la del proveedor del producto o servicio. El pésimo o deficiente resultado aparte de ser cognoscible, posee causas o factores concretos que pueden distinguirse claramente (la naturaleza del trabajo, lo inapropiado del perfil del trabajo, problemas de salud, falta de motivación, inadecuado clima ambiental, falta de capacitación)

El nivel de desempeño del colaborador depende exclusivamente de él, de cómo se sienta, como salga de casa, incluyendo los problemas personales que puedan llegar a tener en su hogar, lo traen consigo a la organización y esto afecta directamente al desenvolvimiento del trabajador dentro de su función. Cabe decir que a un alto nivel de desempeño la organización será

más productiva creando un ambiente de confort dentro del grupo de trabajo, mientras el bajo nivel de desempeño hace que el trabajador no rinda en todas sus capacidades dentro de la organización, como sentirse desmotivado, ansioso, hasta puede llegar hacer conflictivo. Es necesario remediar este comportamiento del trabajador para el bienestar de él, del grupo de trabajo y de la empresa.

Existen métodos tradicionales para la evaluación del desempeño laboral que permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos. Chiavenato (2009) sostiene que “los métodos más aplicables son: los métodos de escalas gráficas, los de investigación de campo, los de elección forzada, los de incidentes críticos” (p, 253).

Destacando lo antes mencionado podemos decir que estos métodos de evaluación ayudan a determinar si el trabajador está cumpliendo con los estándares y objetivos propuestos por la empresa, ya que es muy importante porque ayuda a afinar las estrategias y corregir los errores.

Uno de los métodos más importantes son los de escala grafica. Chiavenato (2009) afirma que es un instrumento que sirve para medir el grado de desempeño con el que el colaborador cuenta. Se utiliza un formulario de dos entradas, donde las columnas muestran los factores a evaluar en este caso los comportamientos o actitudes que debe tener un colaborador y las filas muestran las calificaciones con las que se tomara en cuenta según el rendimiento del colaborador (p, 253).

Chiavenato (2009) manifiesta que otro método de evaluación del desempeño es la evaluación forzada ya que se evalúa al colaborador por intermedio del instrumento con unas frases descriptivas que indican los comportamientos y actitudes en bloques y a su vez cada grupo está asociado por dos, cuatro o más preguntas o frases. Aquí el que evalúa se ve en la obligación de

elegir a su disposición dos frases de cada bloque, en la que mejor se emplee al desempeño del individuo que está siendo evaluada (p, 254).

Chiavenato (2009) aduce que otro método importante es la evaluación de investigación de campo que “se necesita de un especialista de evaluación que el proceso está que la responsabilidad esta entre la línea del gerente y el staff conformado por los especialistas, investigando los motivos, causas y orígenes de su desempeño laboral” (p, 254).

Según expuesto por el autor una evaluación de investigación de campo sirve para determinar a nivel general los comportamientos del grupo de trabajadores, que los mismos gerentes llenan los formularios de cada personal evaluado, es una evaluación muy compleja que permite determinar a grandes rasgos.

Chiavenato (2009) menciona otro método importante que es la evaluación por incidentes críticos que consiste en determinar los factores externos del colaborador calificándose en base al éxito o fracaso que la evaluación lo demuestre, este método no se basa exactamente al desempeño del colaborador sino en evaluar los puntos fuertes y débiles de cada uno de ellos para poder determinar si cumple con los objetivos de la organización (p, 256).

Chiavenato (2009) sostiene que uno de los métodos más utilizados y más seguros para la evaluación del desempeño laboral es el método de escala gráfica, donde consta una entrada de dos bloques en la parte horizontal se ubican los factores a evaluar y en la parte vertical las distintas calificaciones (p, 253).

Según lo expuesto por el autor cabe recalcar que este método de escala grafica sirve de mucha importancia para evaluar el desempeño laboral de

los colaboradores ya que así permitirá identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de ellos, para el bienestar de la organización y de ellos mismos.

Chiavenato (2009) manifiesta que hay distintas formas de evaluar el desempeño laboral, una de ellas y la que será aplicada en dicha investigación, es por el gerente, esta forma consiste en que el gerente como responsable del desempeño de su personal, para mejorar dicho rendimiento, formando parte de recursos humanos que interviene como un staff dando seguimiento al gerente de dicha área en evaluar, lo que permitirá al gerente poder evaluar a sus colaboradores para conocer cómo se desenvuelven en su trabajo (p, 250).

Chiavenato (2009) menciona que existen criterios para el desempeño laboral que son las habilidades/ capacidades que pueda desenvolver cada colaborador en un puesto establecido, el comportamiento es la interacción que se puede tener con un grupo de trabajo dentro de un área, metas y resultados que son los objetivos propuestos por toda organización (p, 254).

De lo sostenido anteriormente por el autor estos criterios permiten a toda organización poder contar con un equipo de trabajo eficiente que se ajuste a los requerimientos de la empresa, para así poder cumplir con todos los objetivos y metas planteados. Para toda organización es importante que cada colaborador de siempre más de lo que pueda dar contando con un personal satisfecho y enfocado en siempre contar con un desempeño alto.

Chiavenato (2011) también hace mención a los indicadores a tener en cuenta en el desempeño laboral los cuales son conocimiento del puesto; que consiste en evaluar la forma que ha aprendido en el puesto para conocer los puntos a mejorar de cada trabajador, la comprensión de situaciones; esta comprensión surge de los problemas que se dan en dicha organización, la realización; se enfoca en una iniciativa de creación

para nuevos proyectos dentro y fuera de una organización, la cooperación; sirve para trabajar en equipo ya que es el camino por el cual se logran en conjunto metas y objetivos para así fomentar la actitud positiva de los colaboradores, ya que intercambian ideas y resuelven problemas, la creatividad; consiste en crear ideas innovadoras que contribuyan al desarrollo de la empresa, la producción; consiste en crear el valor de un bien o servicio dentro de un determinado tiempo, logrando objetivos, la calidad; es el resultado óptimo y correcto de un objetivo, llevado a cabo con esmero y dedicación (p, 258).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital Essalud III Chimbote 2017?

1.5. Justificación del Estudio

Teniendo presente los juicios de (Hernández, Fernández & Baptista 2014, p, 41).

Conveniencia. La presente investigación servirá para poder identificar los conflictos laborales suscitados dentro del área de logística del Hospital III Essalud y conjuntamente ayudar al desempeño laboral.

Relevancia Social. La presente investigación es muy importante, debido a que los usuarios del Hospital III Essalud poseen una relevancia social alta debido a su gran contribución económica para el Perú.

Implicaciones Prácticas. La presente investigación tendrá la ayuda de fortalecer el ambiente interno del área administrativa de logística del Hospital III Essalud Chimbote, detectando a tiempo los conflictos suscitados por parte el personal de logística de dicha institución.

1.6. Hipótesis

Conforme a la naturaleza de esta investigación se consideró las siguientes hipótesis:

H_i: El conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital Essalud III Chimbote – 2017.

H₀: El conflicto no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital Essalud III Chimbote – 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general:

Determinar si el conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

- Analizar el conflicto de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.
- Analizar el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.
- Analizar el conflicto y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.

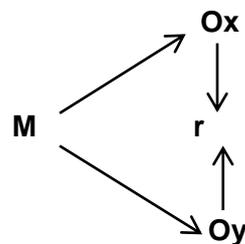
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Este diseño de investigación que corresponde al tipo y nivel de estudio No Experimental correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta de que “una investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Entonces se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables” (p, 54).

Este diseño de investigación es No Experimental, ya que no se manipula ninguna variable pues solo se busca ver la relación de las mismas. Siendo en este caso de tipo transversal ya que se recolecto información en un solo momento para así poder ser analizada y cuenta con una interpretación precisa y correcta.



M = Muestra

- Ox : Conflicto
- r: relación
- Oy : Desempeño laboral

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1 Variable

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “las variables son la propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p, 105).

V1. Conflicto de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud Chimbote 2017.

V2. Desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud Chimbote 2017.

2.2.2.Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Conflicto	La existencia del conflicto se puede considerar como un fenómeno natural, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales componentes claramente contrarios, de una parte los empresarios y de otra los trabajadores donde los interés son contrapuestos. (Gonzales, 2006, p. 27)	Que será medido a los trabajadores del área de logística del Hospital Essalud III Chimbote en las siguientes dimensiones: - Desarmonía - Incompatibilidad - Pugna	Desarmonía	Frecuencia de conflictos	ESCALA ORDINAL
				Actitud frente a conflictos	
				Relación Laboral	
			Incompatibilidad	Conflicto de intereses	
				Compensaciones y remuneraciones	
				Condiciones laborales	
			Pugna	Quejas y reclamos no resueltos	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización (Chiavenato, 2000, p. 220)	Que será medido a los trabajadores del área de logística del Hospital Essalud III Chimbote en las siguientes dimensiones: - Habilidades / Capacidades - Comportamientos - Metas y Resultados	Habilidades / Capacidades	Conocimiento del puesto	ESCALA ORDINAL
				Comprensión de situaciones	
				Capacidad de realización	
			Comportamientos	Cooperación	
				Creatividad	
			Metas y Resultados	Producción	
				Calidad	

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Población: Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

La población de esta investigación es una población finita:

$$n = \frac{z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 + p q}$$

Z= Nivel de confianza

N= Población – Censo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= error de estimación

n= Tamaño de muestra

Está compuesta por los trabajadores del área administrativa de Logística Hospital Essalud III.

Muestra: Subgrupo del universo o población la cual va ser estudiada donde se recolectan datos (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

El tamaño de la muestra que se aplicara en la siguiente investigación, consta de los 18 trabajadores del área de logística del Hospital Essalud III.

Criterios de inclusión

El área de Logística del Hospital III Essalud Chimbote.

Criterios de exclusión

Las áreas administrativas del Hospital III Essalud Chimbote.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La encuesta: Para el informe de investigación la técnica de recolección de datos que se empleó fue la “Encuesta”, ya que con ella se buscó obtener información directa de la población involucrada en los estudios.

2.4.2 Instrumento

Cuestionario: El instrumento que se empleó en el informe de investigación, fue el cuestionario para la encuesta, ya que esta me permitirá obtener información de la población a quien encuesté.

Para poder saber el cuestionario fue el instrumento que nos brindó datos confiables y válidos, se aplicara el análisis de la confiabilidad y validez.

2.4.3 Validez y Confiabilidad

Para la validación del instrumento se utilizó la validez de expertos, que fueron 2 especialistas en el tema y un metodólogo, además del Alfa de Cronbach

Validez de expertos, se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con experto en el tema (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

Para la evaluación correspondiente a los resultados obtenidos se desarrolló las siguientes técnicas:

Método de prueba de Alfa de Cronbach

“De los 4 métodos considerados por Hernández, se decidió, mediante el cual el cuestionario se sometió a evaluaciones estadísticas para analizar la consistencia interna de los resultados” (Hernández, et al. 2014)

Se calcula así:

$$\alpha = \left[\binom{k}{k-1} \right] \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

2.5. Métodos de análisis de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “la varianza es la desviación estándar elevada al cuadrado y se simboliza como “s” (p, 28).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “la desviación estándar es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media que se expresa en las unidades originales de medición de distribución” (p, 288).

- Medidas de tendencia central: hace referencia únicamente a la posición de estos parámetros dentro de la distribución, independientemente de que ésta esté más o menos centrada, se habla de estas medidas como medidas de posición y resume la información con un solo número.
- Estadístico correlacional: Se utilizó el coeficiente de asociación de Spearman ya que lo que se busca es la relación entre ambas variables a nivel ordinal.

- Gráficos: Para lograr una mejor apreciación a los resultados de manera atractiva, el contenido de la información recolectada se presentara en gráficos, seguido de su respectivo análisis se ofrecerá adherido a los gráficos. Entre las mencionadas, el grafico de Torta, el grafico de barras, el histograma, etc.

Se empleó un software especial para el procesamiento de los datos encontrados. Una vez codificados y compilados de la data obtenida se procedió a presentar y analizar los resultados encontrados. Entre los programas estadísticos a utilizar fueron:

- Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) su version actual SPSS vs. 19.
- Microsoft Office Excel 2010.

Escalas de correlación de Spearman	
Valor	Significado
-1	“Correlación negativa grande y perfecta”
-0,70 a - 0,99	“Correlación negativa muy fuerte”
-0,4 a - 0,69	“Correlación negativa moderada”
-0,2 a - 0,39	“Correlación negativa baja”
-0,01 a -0,19	“Correlación negativa muy baja”
0	“Correlación nula”
0,01 a 0,19	“Correlación positiva muy baja”
0,2 a 0,39	“Correlación positiva baja”
0,40 a 0,69	“Correlación positiva moderada”
0,70 a 0,99	“Correlación positiva muy fuerte”
1	“Correlación positiva grande y perfecta”

Nota: Se observa según el coeficiente la interpretación requerida para que se pueda expresar según corresponda.

2.6. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta las consideraciones éticas como son la confiabilidad en este caso.

Este proyecto de investigación se desarrolló de manera clara y precisa, respetando las consideraciones, sin alterar los datos, cifras o cantidades las cuales fueron proporcionadas por la organización de estudio.

III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar si el conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017

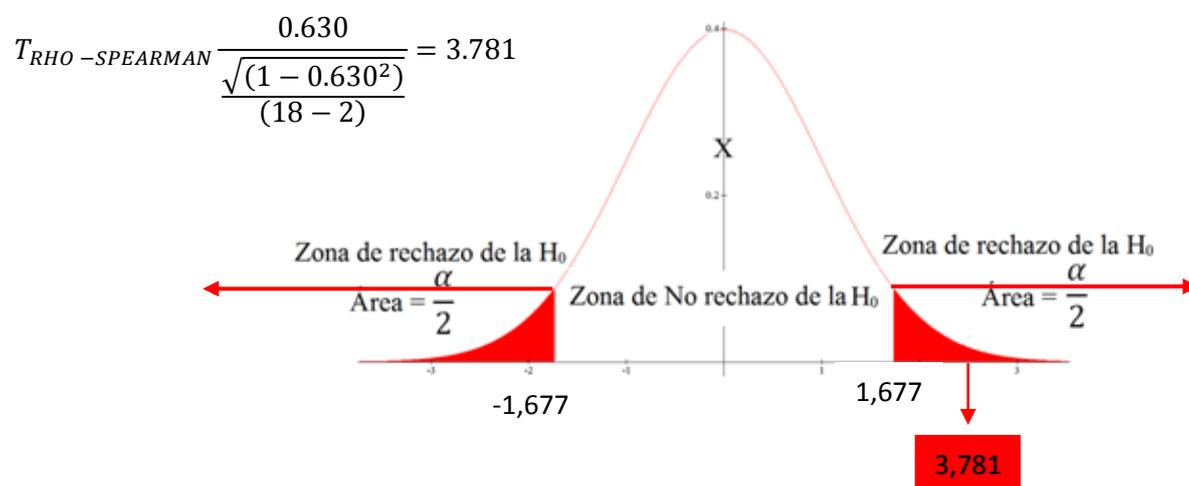
Tabla N° 1: El conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017

		CONFLICTO										Total	
		MUY BAJO		BAJO		REGULAR		ALTO		MUY ALTO			
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
DESEMPEÑO_ LABORAL	PESIMA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	MALA	0	0,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	0	0,0%	6	100,0%
	REGULAR	0	0,0%	0	0,0%	8	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	100,0%
	NORMAL	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
	MUY BUENA	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017.
Elaboración propia.

Figura N° 1: El conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T STUDENT	0.05	±1.677224196
estadístico de prueba		3.7815648625



Fuente: Datos de la Tabla N° 2.

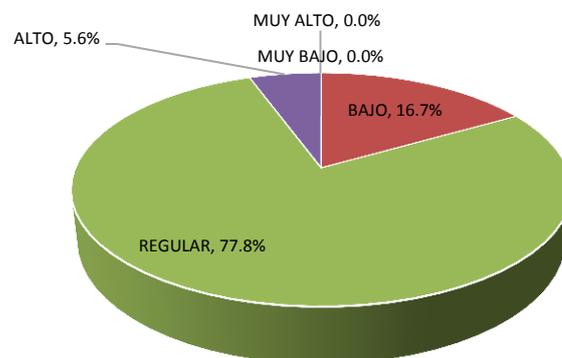
Objetivo N° 1: Analizar el conflicto de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017

Tabla N° 2: Nivel del Conflicto de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017

		Recuento	% de N columnas
CONFLICTO	MUY BAJO	0	0,0%
	BAJO	3	16,7%
	REGULAR	14	77,8%
	ALTO	1	5,6%
	MUY ALTO	0	0,0%
	Total	18	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017
Elaboración propia.

Figura N° 2: Nivel del Conflicto de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 2.
Elaboración propia.

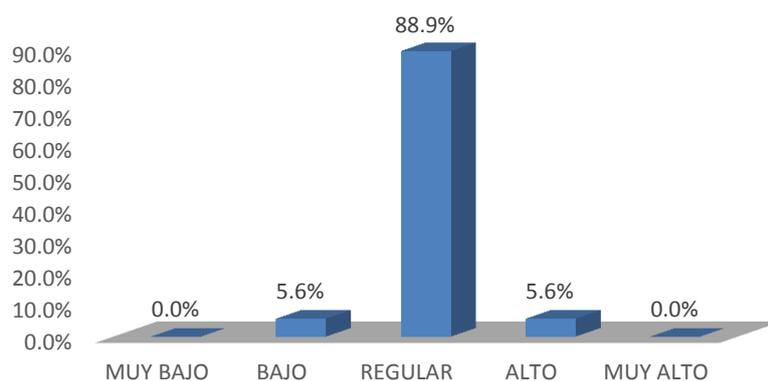
El 77,8 % de los trabajadores del área de logística manifiestan que el conflicto esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 16.7% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Alto y muy Alto con un 5.6% y 0% respectivamente cada uno.

Tabla N° 3: Nivel del Conflicto según su dimensión “DESARMONIA” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017

		Recuento	% de N columnas
DESARMONIA	MUY BAJO	0	0,0%
	BAJO	1	5,6%
	REGULAR	16	88,9%
	ALTO	1	5,6%
	MUY ALTO	0	0,0%
	Total	18	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017
Elaboración propia.

Figura N° 3: Nivel del Conflicto según su dimensión “DESARMONIA” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 3.

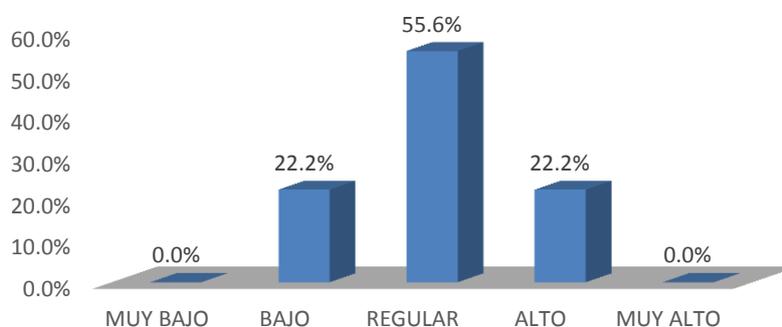
El 88.9 % de los trabajadores del área de logística manifiestan que LA DIMENSION DESARMONIA esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 5.6% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Alto y muy Alto con un 5.6% y 0% respectivamente cada uno.

Tabla N° 4: Nivel del Conflicto según su dimensión “INCOMPATIBILIDAD” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017

		Recuento	% de N columnas
INCOMPATIBILIDAD	MUY BAJO	0	0,0%
	BAJO	4	22,2%
	REGULAR	10	55,6%
	ALTO	4	22,2%
	MUY ALTO	0	0,0%
	Total	18	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017
Elaboración propia.

Figura N° 4: Nivel del Conflicto según su dimensión “INCOMPATIBILIDAD” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 4.

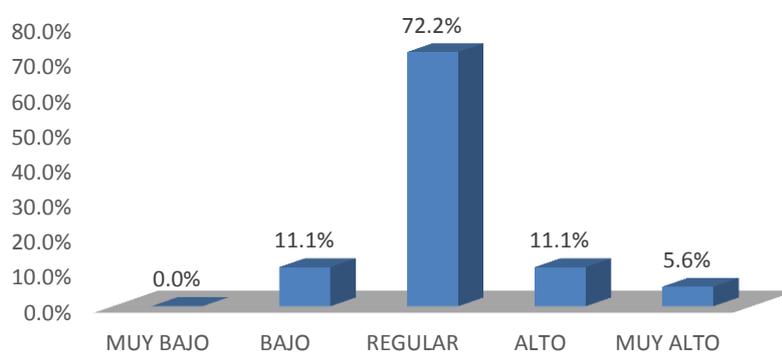
El 55.6% de los trabajadores del área de logística manifiestan que LA DIMENSION INCOMPATIBILIDAD esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 22.2% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Alto y muy Alto con un 22.2% y 0% respectivamente cada uno.

Tabla N° 5: Nivel del Conflicto según su dimensión “PUGNA” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017

		Recuento	% de N columnas
PUGNA	MUY BAJO	0	0,0%
	BAJO	2	11,1%
	REGULAR	13	72,2%
	ALTO	2	11,1%
	MUY ALTO	1	5,6%
	Total	18	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017
Elaboración propia.

Figura N° 5: Nivel del Conflicto según su dimensión “PUGNA” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 5.

El 72.2% de los trabajadores del área de logística manifiestan que LA DIMENSION PUGNA esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 11.1% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Alto y muy Alto con un 11.1% y 0% respectivamente cada uno.

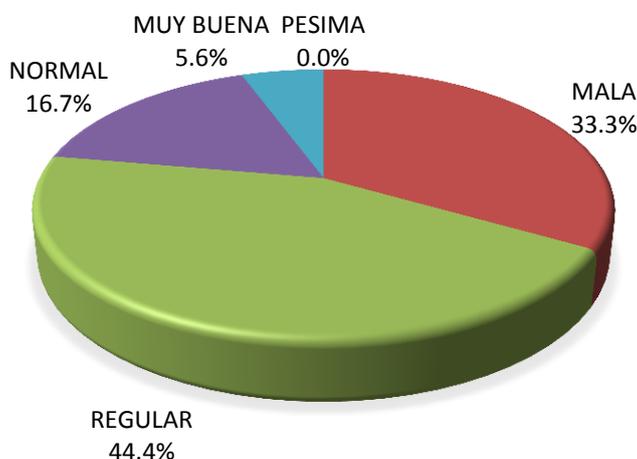
Objetivo N° 2: Analizar el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.

Tabla N° 8: Desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.

	Recuento	% de N columnas
PESIMA	0	0,0%
MALA	6	33,3%
REGULAR	8	44,4%
NORMAL	3	16,7%
MUY BUENA	1	5,6%
Total	18	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017
Elaboración propia.

Figura N°8: Desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 8.

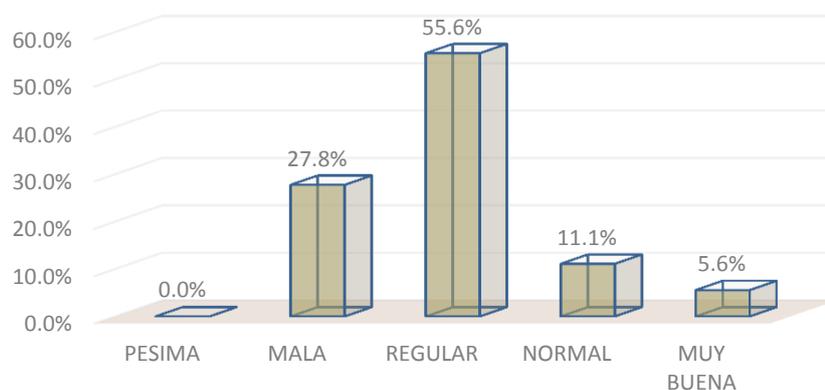
El 44.4% de los trabajadores del área de logística manifiestan que el desempeño laboral está mayormente en un nivel considerado como Regular. El 33.3% menciona que contribuye en un nivel de malo, y el nivel Pésimo con un 0%, los niveles Normal en un 16.7% y Muy Buena a favor, con un 5.6% y 0% respectivamente cada uno.

Tabla N° 9: Desempeño laboral en base a su dimensión “HABILIDADES / CAPACIDADES” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.

	Recuento	% de N columnas
PESIMA	0	0,0%
MALA	5	27,8%
REGULAR	10	55,6%
NORMAL	2	11,1%
MUY BUENA	1	5,6%
Total	18	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017
Elaboración propia.

Figura N° 9: Desempeño laboral en base a su dimensión “HABILIDADES / CAPACIDADES” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 9.

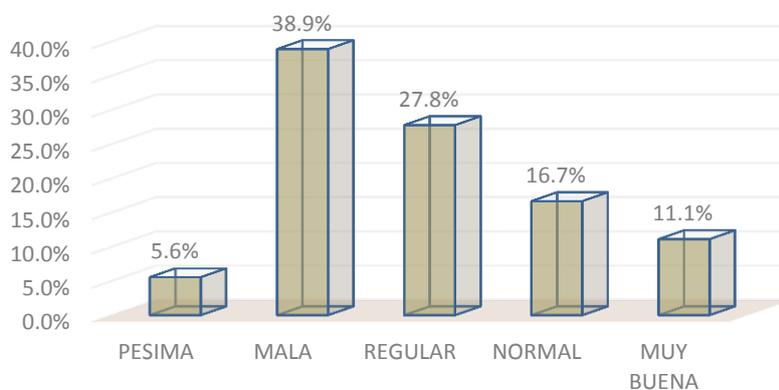
El 55.6 % de los trabajadores del área de logística manifiestan que el desempeño laboral en su dimensión “Habilidades y Capacidades” esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 27.8% menciona que contribuye en un nivel de malo, y el nivel Pésimo con un 0%, los niveles Normal y Muy Buena a favor, con un 11.1% y 5.6% respectivamente cada uno.

Tabla N° 10: Desempeño laboral en base a su dimensión “COMPORTAMIENTOS” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.

		Recuento	% de N columnas
COMPORTAMIENTO	PESIMA	1	5,6%
	MALA	7	38,9%
	REGULAR	5	27,8%
	NORMAL	3	16,7%
	MUY BUENA	2	11,1%
	Total	18	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017
Elaboración propia.

Figura N° 10: Desempeño laboral en base a su dimensión “COMPORTAMIENTOS” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 10.

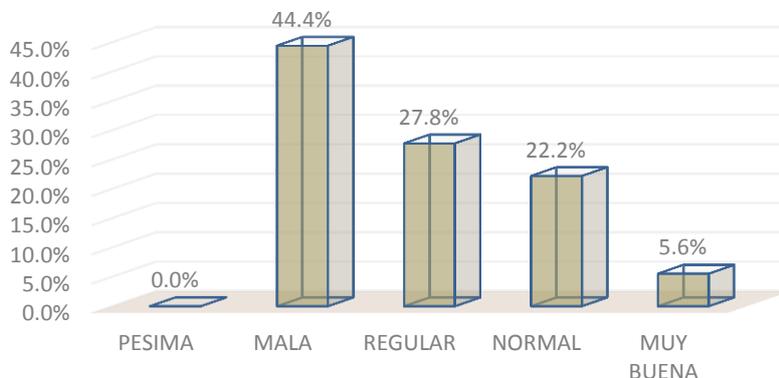
El 27.8% de los trabajadores del área de logística manifiestan que el desempeño laboral en su dimensión “comportamientos” esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 38.9% menciona que contribuye en un nivel de malo, y el nivel Pésimo con un 5.6%, los niveles Normal y Muy Buena a favor, con un 16.7% y 11.1% respectivamente cada uno.

Tabla N° 11: Desempeño laboral en base a su dimensión “METAS Y RESULTADOS” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.

	Recuento	% de N columnas
PESIMA	0	0,0%
MALA	8	44,4%
REGULAR	5	27,8%
NORMAL	4	22,2%
MUY BUENA	1	5,6%
Total	18	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de logística Essalud - 2017
Elaboración propia.

Figura N° 11: Desempeño laboral en base a su dimensión “METAS Y RESULTADOS” de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 11.

El 27.8% del personal en los trabajadores del área de logística manifiestan que el desempeño laboral en su dimensión “Metas y Resultados” esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 44.4% menciona que contribuye en un nivel de malo, y el nivel Pésimo con un 0%, los niveles Normal y Muy Buena a favor, con un 22.2% y 5.6% respectivamente cada uno

Objetivo N° 3: Analizar el conflicto y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital III Essalud 2017.

Tabla N° 02: Prueba de Hipótesis Correlaciones				
			CONFLICTO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONFLICTO	Coeficiente de correlación	1,000	0,630
		Sig. (bilateral)		0,023
		N	18	18
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,630	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	
		N	18	18

Descripción:

Del cuadro y grafico N°02, se tiene que la prueba de hipótesis de Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.630, con significancia bilateral de 0.023. Con una muestra de 18 colaboradores, utilizando una estadística de T rho Spearman, nos indica que existe una relación significativa entre las variables conflicto y desempeño laboral.

IV. DISCUSION

En los resultados procesados podemos apreciar que brindan respuesta a los objetivos propuestos para la siguiente investigación. Tomando en cuenta los criterios por Gonzales para identificar el conflicto, se tomó en cuenta tres dimensiones: Desarmonía, incompatibilidad y pugna, los cuales han sido evaluados por indicadores que nos permiten llegar a nuestros objetivos de investigación, el cuestionario aplicado por Gonzales se aplicó a una muestra de 18 colaboradores del área de Logística del Hospital III Essalud Chimbote, lo cual se llegó a los siguientes resultados.

En la figura N° 03 se observa que el 88.9% de los colaboradores aduce que existe desarmonía dentro del área de logística del hospital III Essalud, es regular, dado a que no se compenetra el bienestar laboral entre los colaboradores del área de logística, seguido con un 5.6% que manifiestan que este nivel de desarmonía es alto, lo que coincide con la tesis de Munguía (2014) titulada “Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa de asistencia privada”, a su vez este resultado es definido por el autor Escudero (2011) sostiene que el “conflicto es una brecha entre dos personas con puntos de vista diferentes, lo cual este se da en el momento, saltando a la superficie”.

En la figura N° 04 se observa que el 55.6% de los colaboradores manifiesta que existe una incompatibilidad, regular, dentro del área de logística del hospital III Essalud, debido a que no existe transparencia, ni comunicación por parte del equipo de trabajo, causando malestar entre ellos, seguido con un 22.2% de una alta incompatibilidad, lo que coincide con la tesis de Miranda (2010) titulada “La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: un estudio de caso”, a su vez este resultado es trabajado por el autor Chiavenato (2009) sostiene que “el conflicto da inicio a la hostilidad y al rechazo por parte de un grupo de personas que actúan y ejercen su poder para lograr objetivos personales que a su vez trata de que la otra parte logre sus metas”

En la figura N° 05 se observa que el 72.2% de los colaboradores manifiesta que existe una pugna, regular, entre los mismos, dentro del área de logística del hospital III Essalud, debido a que tanto los objetivos como las aspiraciones de uno, no la tiene los demás es por eso que se da a notar el interés personal antes que el de la organización, seguido con un 5.6% que perciben una pugna entre colaboradores muy alto, lo que coincide con la tesis de Neyra (2014) titulada “El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales”, a su vez este resultado es trabajado por el autor López (2013) sostiene que “el conflicto es un enfrentamiento verbal que muestra a dos personas que quieren imponer su posición a cambio que este sea beneficiado, ya sea por un interés personal o en conjunto”

En la figura N° 09 se observa que el 55.6% de los colaboradores del área de logística del hospital III Essalud muestran sus capacidades/ habilidades a un nivel considerado regular, puesto que aún no se pueden desenvolver dentro de su área, seguido con un 27.8% que muestran sus capacidades/ habilidades a un nivel considerado bajo debido a que no hay desenvolvimiento por parte de los mismos, lo que coincide con la tesis de Quispe (2014) titulada “La seguridad ocupacional y su influencia en desempeño laboral de la empresa madrera corocha S.A.C. en el distrito de huanchaco 2014”, a su vez este resultado es trabajado por el autor Robbins (2004) aduce que “el desempeño laboral es el conjunto de habilidades y capacidades que permiten al trabajador poder desarrollarse dentro de un puesto de trabajo”

En la figura N° 10 se observa que el 38.9% de los colaboradores del área de logística del hospital III Essalud muestran un comportamiento malo, debido a que existe una mala interacción y compenetración por parte de los colaboradores dentro de un grupo de trabajo, seguido con un 5.6% de un comportamiento pésimo por parte de los mismos hacia el área de logística y no sabiendo trabajar en equipo, lo que coincide con la tesis de Mino (2014) titulada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Maracos 490 del departamento de Lambayeque”, a su vez este resultado es trabajo por el autor Chiavenato (2000) que sostiene como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización”

En la figura N° 11 se observa que el 44.4% de los colaboradores del área de logística del hospital III Essalud es malo, debido a que no se están cumpliendo con los objetivos propuestos por el área de logística y menos el de la organización, seguido con un 27.8% que regularmente se está cumpliendo con los objetivos y metas en algunas ocasiones, lo que coincide con la tesis de Quispe (2014) titulada “La seguridad ocupacional y su influencia en desempeño laboral de la empresa maderera corocha S.A.C. en el distrito de huanchaco 2014”, a su vez este resultado es trabajado por el autor Salgado (2009) manifiesta que es la capacidad para “satisfacer exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea exitosamente en un contexto particular”

V. CONCLUSIONES

1.- Se determina que sí existe relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de logística en el hospital III Essalud Chimbote - 2017, según el estadístico de prueba 3.781 lo cual se acepta la hipótesis de investigación, debido que al existir desarmonía, incompatibilidad y pugna por parte de los trabajadores, así mismo su desempeño varía en cuanto a la eficiencia que muestran en sus labores, a la iniciativa y a la colaboración de trabajo en equipo para lograr los objetivos de la empresa.

2.- Se llega a la conclusión que el 77.8% de los colaboradores manifiesta que el conflicto es regular, debido a muchos factores siendo uno de ellos el nivel de pugna es regular/ muy alto con un 72.2% y 5.6% respectivamente dando a notar que los colaboradores del área de logística buscan priorizar sus objetivos personales antes que de los de la organización, otro factor importante es la dimensión desarmonía considerada por los colaboradores en un 88.9% es regular, debido a que se altera la paz y se rompe la tranquilidad del ambiente laboral.

3.- Se llega a la conclusión que el desempeño laboral de los colaboradores del área de logística se encuentra en un nivel regular/malo con 44.4% y 33.3% respectivamente debido a diversos factores como son en la dimensión comportamiento con un 38.9%, es mala, se debe a que existe una mala interacción y compenetración por parte de los colaboradores, otro factor importante es la dimensión habilidades/ capacidades encontrándose en un nivel regular/malo con un 55.6% y 27.8% manifestando que no se está capacitando y orientando a los colaboradores en charlas u motivaciones que ayuden a contribuir y mejorar sus habilidades.

4.- Se analizó la relación entre el conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del hospital III Essalud Chimbote - 2017, a través de la prueba de hipótesis de rho de Spearman indica que existe una correlación positiva moderada de 0.630 entre ambas variables.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Aplicar un programa de coaching para el área de logística ya que permite en los colaboradores un cambio en sus perspectivas y el aumento de compromiso y responsabilidad junto con ello poder lograr los objetivos y desarrollar nuevas habilidades/ capacidades.

2.- Atender las quejas y los problemas de los colaboradores por parte del jefe inmediato y así dándole una pronta solución.

3.- Aplicar un plan de remuneración de acuerdo al cumplimiento de tareas y dar a reconocer el esfuerzo que ponen desempeñándolas para culminar exitosamente el trabajo asignado. El plan de incentivo y recompensas a la calidad del trabajo debe ser fundamental para tener un colaborador contento.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez de Zayas, C. (1999). *Didáctica, la escuela en la vida*. La Habana: Pueblo y educación.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Cansinos A. (2015). *Selección de Personal y Desempeño Laboral*, (Grado Académico de Licenciada). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala.
- Carrasco, A. (2010). *Gestión del conflicto y estrategias de negociación y mediación*. (Huelva, 2010).
- Cayetano, P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar –Chimbote 2014*. (Tesis para título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogota: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (9ª .Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana
- Chiavenato, I (2011). *Gestión del Talento Humano* (9ª .Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Cronbach, J. (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests". *Psychometrika* (en inglés) 16 (3): 297-334. (1ra ed.) Estados Unidos.

Escudero, J. (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente. (2011 ed.). Madrid, España: Paraninfo S.A.

Gonzales (2005) citado por Torres Yuliana en su tesis “Conflicto laboral y el desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016” (Tesis para obtener el título de profesional de licenciada en administración). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.2016

Gonzales, M. (2006). Gestión de conflictos laborales. (2006. Ed.). España: Innovación y Cualificación S.L

Granda Eloy (s.a.) “*La insatisfacción laboral como consecuencia del bajo rendimiento del trabajador*” (Tesis para obtener el grado de Bachiller). artículo tomado de Quipukamayoc, Documento PDF, Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México: Mc Graw Hill.

López Julio (2005) “*Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría De Frederick Herzberg*” [en línea] Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM.2005. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n15_2005/a04.pdf

López, V. (2013) Mediación Laboral. Madrid: DYKINSON, S.L.

- Mino E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en Lambayeque* (Grado Académico de Licenciado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque Perú.
- Miranda (2010). *La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso*. (Tesis para Título de Magister en comunicaciones). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Munguía, S. (2014). *Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa de asistencia privada*. (Tesis para obtener título de Licenciada en Psicología). Universidad Nacional Autónoma, México.
- Neyra, C. (2014). *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales*. (Tesis para obtener grado de Magíster en derecho de la empresa). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Quispe R. (2014). *La seguridad ocupacional y su influencia en desempeño laboral de la empresa maderera corocha S.A.C. en el distrito de huanchaco 2014*, (Grado Académico de Licenciada). Universidad César Vallejo, Trujillo Perú.
- Robbins, S (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. Ed.): México/Pearson Educación.
- Salgado John. (2008). *Estudio De Caracterización Ocupacional*, Bogotá, Recuperado de: [www.http://observatorio.sena.edu.co/mesas/01/GESTION%20ADMINISTRATIVA.pdf](http://observatorio.sena.edu.co/mesas/01/GESTION%20ADMINISTRATIVA.pdf)

Souza Patricia (2008). *Importancia de la Capacitación*. Recuperado de:<http://www.mitecnologico.com/Main/ConceptoImportanciaCapacitacion>

Stoner, J (2000).*Administracion*.Mexico: Prentice-Hall.

Ventura, P. (2015).La implementación del procedimiento abreviado en la resolución de conflictos laborales. (Tesis para título profesional de licenciado en derecho).Universidad de Sotavento A.C, México.

ANEXOS

Anexo 01: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONFLICTO

Cuestionario

Cuestionario para identificar conflictos laborales en el personal administrativo. Marca con una x la respuesta que creas conveniente teniendo en cuenta las distintas opciones.

N°	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
				5	4	3	2	1
1 2 3 4 5	Desarmonía	Frecuencia de conflictos	¿Existen normalmente conflictos en su centro de trabajo?					
			¿Ha tenido alguna vez un conflicto laboral con algún compañero de trabajo?					
			¿Con que frecuencia se registran estos hechos?					
			¿La relación laboral con sus compañeros es buena?					
		Actitud frente a conflictos	¿La actitud que toma la empresa frente a los conflictos es la correcta?					
			¿Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización?					
			¿El trato laboral que recibe es justo?					
		Relación laboral	¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo?					
			¿Existe la ayuda mutua entre compañeros de trabajo cuando hay exceso de trabajo?					
			¿Existe separación de cargos, desempeño de tareas, y responsabilidades?					
		Conflicto de intereses	¿Ha sido testigo de algún conflicto laboral, que origino la renuncia de algún trabajador?					
			¿Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas que conlleven a conseguir los objetivos señalados de la organización?					
¿El jefe inmediato te apoya cuando se encuentra implicado en algún conflicto laboral?								
Compensación y remuneración	¿A parte de su remuneración mensual, recibe alguna bonificación por su trabajo?							
	¿Se siente contento con la remuneración pagada por parte de la empresa?							

6		Condiciones laborales	Desde su ingreso ¿Ha recibido algún cambio de puesto?					
			¿La organización utiliza el desempeño como base para la promoción de ascenso?					
			¿El jefe felicita personalmente a un empleado por un trabajo excepcional?					
			Su jefe inmediato felicita a los trabajadores cuando realizan un buen trabajo					
			¿Existe carga laboral en exceso?					
			¿Las instalaciones de la empresa la brindan seguridad de trabajar?					
			¿El puesto que ocupa se adecua a su perfil de trabajador?					
7	Pugna	Quejas y reclamos no resueltos	¿Los reclamos son atendidos en la organización?					
			¿Su jefe inmediato está apto para defenderlo de cualquier problema o calumnia que se realice?					
			¿Existe el celo profesional dentro de la organización?					
			¿Cuándo presenta una queja a su jefe inmediato siempre es atendida?					
			¿Demuestra la organización un interés por resolver quejas y reclamos?					

Muchas gracias por su colaboración.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Azame Azama, titular del
DNI. N° 17825952, de profesión
Antropólogo Social, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV- Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de Junio del 2017

Manuel
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Antonio Cardoza Demaguel, titular del
DNI. N° 02855161, de profesión Docente,
ejerciendo
actualmente como Jefe de Oficina de Fondo Editorial, en la
Institución Universidad César Vallejo - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de junio del 2017



[Firma]
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Calderón Varleque Luis Alberto, titular del
DNI. N° 40099132, de profesión
ESTADÍSTICO INFORMÁTICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UCY.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los Ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				

En Chimbote, a los 23 días del mes de Julio del 2019


Firma

Luis Alberto Calderón Varleque
COESPE : 925
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU
REGION LA LIBERTAD

Anexo 02: GUIA DE EVALUACION PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Guía de evaluación para identificar el desempeño laboral del personal administrativo del área de logística del Hospital III Essalud Chimbote. Marca con una x la respuesta teniendo en cuenta los distintos criterios.

Nº	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta					
				OPTIMO	BUENO	REGULAR	APENAS ACEPTABLE	DEFICIENTE	
				5	4	3	2	1	
1	Habilidades / Capacidades	Conocimiento del trabajo	¿Cuál es el grado de conocimiento de sus funciones y tareas?						
			¿Conoce todo lo necesario respecto a sus labores?						
			¿Se familiariza con el ambiente laboral?						
		2	Comprensión de situaciones	¿Cuál es el grado de intuición y percepción para captar problemas laborales?					
				¿Tiene la capacidad para asociar situaciones laborales?					
				¿Tiene la capacidad para expresar ideas o hechos laborales?					
		3	Capacidad de realización	¿Tiene la capacidad de tomar la iniciativa ante una decisión?					
				¿Tiene la capacidad de concretar ideas laborales?					
				¿Tiene la capacidad de resolver problemas dentro de su puesto de trabajo?					
4	Comportamientos	Cooperación	¿Cuál es su actitud de colaboración hacia la empresa?						
			¿Cuál es su actitud de colaboración hacia su jefe?						

			¿Cuál es su actitud de colaboración hacia sus compañeros de trabajo?					
5		Creatividad	¿Es ingenioso al desempeñarse en su área?					
			¿Tiene la capacidad para crear ideas laborales?					
			¿Tiene la capacidad para crear proyectos laborales?					
6	Metas y resultados	Producción	¿Satisface las exigencias de la producción?					
			¿Satisface las exigencias del área donde se encuentra?					
			¿Satisface la cantidad de trabajo encomendado?					
7	Metas y resultados	Calidad de trabajo	¿Muestra exactitud y esmero en las labores que realiza?					
			¿Finaliza sus tareas encomendadas cuando se le requiere?					
			¿Es ordenado con respecto a sus labores?					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Terame Terame, titular del
DNI. N° 17825952, de profesión
Antropólogo Social, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV- Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de Junio del 2014

Manuel Terame
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Antonio Cardozo Jernaguel, titular del
DNI. N° 02855161, de profesión Doctore,
ejerciendo
actualmente como Jepe de Oficina de Fondo Editorial, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de junio del 2017



[Firma]
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Calderón Yarlegue Luis Alberto, titular del
DNI. N° 40097132, de profesión
ESTADÍSTICO INFORMÁTICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UCY.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los Ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				

En Chimbote, a los 28 días del mes de Junio del 2019


Firma

Lic. Luis Alberto Calderón Yarlegue
COESPE : 325
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU
REGION LA LIBERTAD