



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desempeño laboral en el área administrativa de un hospital,
Chimbote, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Carrillo Enriquez, Angie Liliana (orcid.org/0009-0000-4264-8858)

Yzaguirre Caballero, Gissel Brigitte (orcid.org/0000-0001-7905-165X)

ASESOR:

Dr. Canchari Preciado, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8873-8450)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia, que gracias a su apoyo y motivación hicieron que el esfuerzo valga la pena, a los docentes por su dedicación y empeño a lo largo de mi carrera y a mi hijo por ser fuente de inspiración y enseñarme a no rendirme.

Carrillo Enriquez, Angie Liliana

Yzaguirre Caballero Gissel Brigitte

AGRADECIMIENTO

A dios por darme las fuerzas para no rendirme en todo este tiempo, a mi hermano que es fuente de inspiración, a mis padres por ser motor de apoyo y por último a mis docentes por sus instrucciones académicas y la paciencia.

Carrillo Enriquez, Angie Liliana
Yzaguirre Caballero Gissel Brigitte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UN HOSPITAL, CHIMBOTE, 2023", cuyos autores son YZAGUIRRE CABALLERO GISSEL BRIGITTE, CARRILLO ENRIQUEZ ANGIE LILIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHIMBOTE, 18 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL DNI: 46105455 ORCID: 0000-0002-8873-8450	Firmado electrónicamente por: MCANCHARIP el 21- 11-2023 16:49:44

Código documento Trilce: TRI - 0655869





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CARRILLO ENRIQUEZ ANGIE LILIANA, YZAGUIRRE CABALLERO GISSEL BRIGITTE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UN HOSPITAL, CHIMBOTE, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YZAGUIRRE CABALLERO GISSEL BRIGITTE DNI: 72461459 ORCID: 0000-0001-7905-165X	Firmado electrónicamente por: GISELYC el 22-11-2023 20:02:07
CARRILLO ENRIQUEZ ANGIE LILIANA DNI: 70179381 ORCID: 0009-0000-4264-8858	Firmado electrónicamente por: ALCARRILLOE el 22- 11-2023 20:22:28

Código documento Trilce: INV - 1530031



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Nivel de desempeño laboral</i>	26
Tabla 2: <i>Nivel de comportamiento laboral</i>	26
Tabla 3: <i>Nivel de calidad de trabajo</i>	27
Tabla 4: <i>Nivel de habilidades laborales de los trabajadores</i>	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Diseño no experimental – transversal</i>	21
--	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito conocer el desempeño laboral en el área administrativa de un hospital de Chimbote, 2023, se consideró un tipo de investigación aplicada con un enfoque cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, así mismo, se recurrió a una población de 30 colaboradores administrativos de un hospital de Chimbote, a quienes se les aplicó un cuestionario constituido por 27 preguntas, en la cual se conocieron las opiniones de dicho colaboradores. Se procedió con la validación y la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach obteniendo un 0.8005 para la única variable desempeño laboral. Se obtuvo resultados significativos la cual arrojó que el 43% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio con respecto al nivel de desempeño laboral el 53% se encuentran en un nivel medio con respecto al comportamiento laboral, también obtuvimos que un 47% de la población encuestada se encuentra en un nivel alto referente a su calidad de trabajo y por último un 37% en nivel alto por sus habilidades laborales, concluyendo que, la mayoría de las personas se encuentran en un nivel medio, esto debido a que su nivel de desempeño no es el óptimo.

Palabras clave: Desempeño laboral, funciones, cumplimiento de trabajo, rendimiento.

ABSTRACT

The purpose of this research was to know the work performance in the administrative area of a hospital in Chimbote, 2023, it was considered a type of applied research with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design, likewise, a population was used. of 30 administrative collaborators of a hospital in Chimbote, to whom a questionnaire consisting of 27 questions was applied, in which the opinions of said collaborators were known. Validation and reliability were carried out using Cronbach's Alpha, obtaining 0.8005 for the only variable job performance. Significant results were obtained which showed that 43% of the collaborators are at a medium level with respect to the level of work performance, 53% are at a medium level with respect to work behavior, we also obtained that 47% of the population surveyed is at a high level regarding their quality of work and finally 37% at a high level for their work skills, concluding that the majority of people are at a medium level, this is because their level of performance is not optimal.

Keywords: Work performance, functions, job performance, performance.

I. INTRODUCCIÓN

En una empresa, saber si los compañeros de trabajo están desempeñando sus funciones adecuadamente es fundamental porque informa las decisiones que pueden mejorar el desempeño laboral para la productividad. El desempeño laboral, se hace referencia a la calidad del trabajo o servicio que el colaborador realiza en el interior de la organización. Es aquí donde se combinan competencias profesionales y humanas e inciden de primera mano con los resultados de la institución. En concreto, consiste en cómo hace su trabajo y cómo se comporta el empleado y, por otra parte, como afecta a la empresa, positiva o negativamente para llegar a cumplir los objetivos finales.

En el ámbito internacional, en un Blog de Chile “Mejorando el desempeño” (2020), para las empresas que quieren crecer, brindar mejores servicios o ser competitivas en el mercado, mejorar el desempeño de sus empleados será una prioridad básica. Es un enfoque lógico, si todos los empleados están bien capacitados, motivados y cuentan con las herramientas necesarias, el desempeño del trabajo debe ser excelente. Dado que, la gran parte de las empresas (si no todas) desarrollan constantemente programas de capacitación para sus empleados.

Por otro lado, en un blog de Colombia, Mejía (2021) nos expresa que se debería incrementar la práctica de la evaluación 360° y con esto definir la gestión del desempeño laboral para todos, favoreciendo la posibilidad de generar retroalimentación continua a través de tecnología, sistemas de software que sean operativos y flexibles, para que las personas se involucren más.

Blequett (2018) nos menciona que el estudio de individuos y grupos en un contexto organizacional y los procesos y prácticas internos que afectan la efectividad individual, de equipo y organizacional.

Según Milkovich & Boudrem (2017) a nivel mundial las organizaciones buscan mejorar el desempeño a través de diversas estrategias, pero no todas las empresas pueden estar a la altura de las expectativas, por ejemplo, Google en EE. UU.; Esto ha llevado a un cierre mágico de las evaluaciones de los empleados que afecta directamente el desempeño de los empleados. Retos como proyectos y despidos posteriores, cómo crear oficinas bien diseñadas que fomenten la diversión y la creatividad, un casino con comida gratis, la oportunidad de dedicar el 20% de tu tiempo laboral a hacer lo que quieras y formación en gestión de habilidades.

Por otro lado, en Perú encontramos la lectura en el periódico digital RPP (2021), el cual nos habla del entorno de trabajo de la compañía ha sufrido cambios tremendos, y el estado laboral para cinco de 10 de empleados ha cambiado negativo. De un grupo de empleados afectados por la popularidad, el 10 % de ellos estaban desempleados, y el 30 % de los empleados vieron caer sus salarios. Además, se vio afectada la "sensación de bienestar y estabilidad" de todos estos trabajadores. Uno de las esenciales dificultades de los empleados fue la conectividad a internet, que afectó el desempeño laboral del 59% de los empleados encuestados. Algunos empleados encuestados indicaron que solo el 34% de las empresas tienen una política clara de trabajo remoto que afecta la salud mental de los empleados.

Así mismo, Mendoza (2016) en su publicación en El Diario Gestión señala que las empresas actuales necesitan contratar expertos para implementar determinadas estrategias y mejorar el desempeño de sus socios en diferentes áreas, que muchas veces quedan fuera de su dominio.

Bayona (2018), refiere que el estrés, mantener un equilibrio entre lo personal y la vida y a su vez en la satisfacción laboral se consideran factores psicológicos importantes que afectan la calidad del empleo. Esto también se aplica a las organizaciones, las economías y los gobiernos.

En un blog de España, "Rockcontent" (2019) nos indica que no se trata sólo de interacciones entre empleados, equipos y estructuras de la empresa, sino también

de ver estas variables como afectan el desarrollo del talento y el desempeño general.

Se puede adoptar como filosofía el concepto y sus respectivos elementos teniendo un propósito mayor: incentivar el desarrollo de las personas en las organizaciones. Al mismo tiempo, cuenta con objetivos específicos y distintos aspectos que confirman su utilidad e importancia.

En la actualidad, Bautista et al., (2020), menciona sobre la ventaja competitiva en las instituciones, es la eficacia que evidencia el trabajador al desempeñar sus funciones, lo que resulta necesario para mejorar el manejo de las destrezas y el funcionamiento de la empresa.

Por lo tanto, la investigación tiene el propósito de presentar propuestas estratégicas para el área administrativa de un hospital de Chimbote, 2023, donde se pueda incrementar y mejorar las políticas de motivación laboral, con fin a un mejor desempeño laboral, lo cual podría reflejarse con eficacia.

El trabajo de investigación actual, se llevó a cabo en base a los conocimientos siguientes: esta indagación busca mostrar una guía de apoyo dentro del hospital regional, con el único fin de optimar la incentivación de sus colaboradores, cumpliendo los objetivos y se alineen a las estrategias del nosocomio, cooperando en cuanto a otorgar soluciones, con el intento de lograr que los mismos, tengan un ambiente laboral adecuado con la ergonomía que se merecen. Por otro lado, se busca aumentar los conocimientos de cada trabajador mediante la utilización de herramientas y capacitaciones constantes.

El hospital es un nosocomio que lleva sirviendo a la comunidad por más de 41 años, otorgando atención hospitalaria y médica a la población. Se pudo observar, que cuenta con diversos problemas en cuanto a la gestión administrativa esto debido a, que es de suma importante crear acciones para fortalecer y mejorar la estructura y los procedimientos tantos en la gerencia hospitalaria, así como en el desarrollo de decisión making.

En la actualidad, el centro de atención, se encuentra operando de manera presencial en todas sus áreas, después aportes diversos de pasar por una

situación de pandemia COVID 19, y después de tomar las medidas pertinentes, todo volvió a la normalidad.

De esta manera y con el fin de realizar el presente trabajo de investigación, el problema se plantea mediante la siguiente pregunta: ¿Cómo es el desempeño laboral, en el área administrativa de un Hospital, Chimbote 2023?

Este trabajo de investigación se excusa conforme a las posteriores perspectivas: a nivel teórico, buscamos clarificar y definir la variable en estudio, considerando los modelos teóricos y aportes diversos, que ayudará que el conocimiento que existe sobre el desempeño laboral sea más firme y sólido y poder ser empleado por investigaciones posteriores que busquen estudiar la misma variable o temas relacionados. Su valor práctico, se halla en que, una vez aplicado el instrumento, procesamiento de resultados, se sabrán las características de dicha viable, y en base a ello se podrán plantear las propuestas de planes de acción, que contribuyan a los colaboradores del área administrativa de un hospital, emplear estrategias para mitigar los efectos del desempeño laboral y así tener un buen rendimiento en sus puestos de trabajo. A nivel metodológico, la herramienta de recopilación de datos presenta una confiabilidad y acreditación de acuerdo contexto donde se desarrolla la investigación y de esa forma ayudar a obtener datos verídicos en dicho nosocomio.

Es por esto, que planteamos el objetivo general de la investigación: Conocer el desempeño laboral, del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023. De la misma forma, los objetivos específicos son los siguientes: Describir el comportamiento laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023; Describir la calidad de trabajo, del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023. Tercero, describir las habilidades laborales de los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo se anuncia de estudios ya elaborados importantes para abordar en base a la variable estudiada y verificar los resultados que se obtendrá, para ello se inician los antecedentes a nivel internacional. Baltazar et al., (2022), en una búsqueda más detallada de aportes e información de nivel internacional, en un estudio realizado a trabajadores de salud en Querétaro, México, para precisar la conexión entre la satisfacción laboral, cultura organizacional con el desempeño de los laboradores de salud, se empleó el estudio correlacional, analítico, en 125 trabajadores seleccionados con muestreo probabilístico, se les pidió que respondieran voluntariamente a una encuesta en la cual se descartaron los trabajadores con antigüedad de seis meses. En esta investigación se encontró que la satisfacción laboral en motivación 98% y satisfacción 96% obteniendo un nivel medio, mientras que el desempeño laboral fue alto. Se concluyó, que desarrollar una estrategia de integración activa que reconozca su experiencia y asegure su desarrollo profesional, lo que incide en el desempeño laboral y en la calidad de los servicios prestados.

Bayser (2022), también se tiene una investigación, realizada al personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, buscó detallar la relación entre motivación y desempeño laboral, para ello se llevó a cabo un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal desde noviembre de 2021 a enero de 2022 en profesionales de enfermería de una institución pública en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La muestra estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los instrumentos utilizados fueron: abordaje de la motivación en tres dimensiones y evaluación del desempeño laboral por competencias. En donde el desempeño profesional fue de nivel medio en más del 96% de la muestra. En esta investigación se encontró que el análisis inferencial entre la motivación general y las 3 dimensiones del desempeño profesional tuvieron una correlación positiva.

Por consiguiente, Gonzales & Vilchez (2022), en un estudio realizado en Colombia, orientado a examinar factores del desempeño laboral del personal administrativo

en universidades experimentales, para ello se estudió a 137 empleados administrativos. Se utilizó un cuestionario de encuesta como herramienta de recolección de datos con distintas respuestas. Dando como resultados un ambiente agradable y con buenas relaciones interpersonales, que permite al trabajador laborar con cordialidad y armonía. Se concluyó que los factores de desempeño laboral representan las conductas, rangos y comportamientos que asumen los trabajadores administrativos en sus labores.

En otra investigación, Paredes & Quiroz (2021), también se tiene una investigación realizada en Ecuador, con el objetivo de establecer el enlace entre el desempeño laboral y el clima organizacional, de los trabajadores de las primordiales cadenas ecuatorianas de supermercados. Para ellos se aplicó un cuestionario a 379 trabajadores de las tres principales cadenas comerciales. Los resultados obtenidos certifican que las cadenas ecuatorianas principales, están atentas sobre la importancia de crear entornos adecuados que brinden condiciones laborales necesarias ofreciendo un clima organizacional apto, potenciando el desempeño. Se concluyó que el desempeño laboral está vinculado al clima organizacional de forma directa.

Finalmente, Villalobos (2020), en otra investigación realizada en Venezuela, se presentó como finalidad especificar el estado nutricional y el desempeño laboral de trabajadores del sector salud del Municipio de Maracaibo. Se presentó una muestra a 237 trabajadores de diversas instituciones del sector salud, con edades de 20 a 60 años, de los dos sexos.

A cada uno se le realizó una evaluación antropométrica y nutricional, y se revisaron los expedientes para obtener información sobre enfermedad, licencia por enfermedad y esfuerzo laboral.

Se encontró en la investigación, que el 54% de trabajadores tenía malnutrición, el 43.9%, muestra riesgo elevado de afección cardio metabólica y el 55,3% se ubican en un rendimiento laboral dentro de lo esperado. Se finaliza que un amplio número de colaboradores mostraron alteración en su alimentación lo que hace importante aplicar programas de prevención para promover tener una vida saludable en su entorno laboral.

Como antecedentes nacionales:

Ruiz (2022), en su tesis de maestría realizada en Chiclayo, en la cual se tuvo de objetivo señalar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Almanzor Aguinaga. Según la investigación, se ultimó que existe relación alta y positiva entre el desempeño Laboral y el teletrabajo con un valor del 0.820 en cuanto al personal administrativo del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Para ello, se aplicó la tipología cuantitativa de diseño no experimental, descriptivo-correlacional, en donde tuvo como muestra a 152 trabajadores, aplicó una encuesta al medir sus variables. Como resultado primordial se destacó que el nivel que predominante en el personal administrativo de teletrabajo es regular (37%) esto a sus distintas carencias con el acceso a internet; además, el nivel de desempeño laboral fue regular (40%), y esto se debe a que el personal no amplia de manera acertada las competencias personales.

Gonzales y Asenjo (2021), tiene una investigación realizada en Lima, que tiene como objetivo general determinar la relación que hay mediante la comunicación formal interna y el desempeño laboral de los trabajadores de certificación Tecnimotors SRL. Para dicha investigación se aplicaron 32 encuestas a los trabajadores de la empresa, para detectar mediante la estructura, la precepción, fluidez, diseños y eficacia de la comunicación interna, también como el nivel de desempeño. Se encontró que, el nivel de la relación es de baja intensidad sobre las variables dependientes. Se concluye, que no se puede pronosticar el aumento del desempeño en función a la mejora del desempeño.

También, Huamán (2021), realizó una investigación en la municipalidad de Provincial de Tambopata, manteniendo como principal objetivo determinar factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral y liderazgo transformacional, para ello se aplicó una encuesta con 39 preguntas a una muestra de 150 colaboradores administrativos, se utilizaron dos variables que son factores motivacionales y desempeño laboral. Se encontró que, los resultados obtenidos mediante Rho de Spearman son confiables para ambas variables con. Concluyendo que los factores motivacionales tienen influencia en el desempeño laboral, basándose en la revisión y análisis de los gráficos.

Asimismo, ortega (2021), realizó una investigación sostuvo como objetivo fijar la relación entre gestión de calidad y desempeño en una municipalidad en la ciudad de Puno, para ello su investigación fue básica con diseño correlacional, transversal. Tuvo una muestra de 75 personas que trabajan en una municipalidad, en la cual se emplearon encuestas. Mediante la validez de confiabilidad se obtuvo un 0.899 de alfa de crombach para la gestión de calidad y la variable desempeño laboral de 0.842, la cual implicada que existe solidez. Como resultado, se pudo saber que tanto el desempeño laboral como gestión de calidad se relacionan de forma adecuada con un Rho 0,623 y p-valor 0,000.

Por consiguiente, existe un proyecto de investigación que mantiene como objetivo general definir la relación entre habilidades directivas y el desempeño laboral, realizado a los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Pasco. Con tal efecto, se aplicaron encuestas a una muestra de 108 trabajadores, los instrumentos de investigación fueron confiabilidad y temática.

Se observó entre los resultados, que la variable desempeño laboral destacó con un nivel medio (80.6%) y la variable habilidades directivas, destacó con un nivel medio de (74.1%). Por último, se logró deducir que existe una relación importante de las habilidades directivas relacionándose indicando que hay relación positiva moderada con el desempeño laboral.

En correspondencia con la justificación científica, se define el marco conceptual de acuerdo a la variable, desempeño laboral, definiendo la teoría que respalda a Campbell (como se citó en Bautista et al., 2020), en la cual afirma que son conductas y acciones que sobresalen de un trabajador impulsando el crecimiento de las entidades. Asimismo, ayuda a formular planes direccionados al cumplimiento de los objetivos. En esa misma línea, la teoría indica que el desempeño laboral es circunspecto con variedades se series de características individuales, las cuales se mencionan: las competencias, los talentos, las cualidades, las necesidades que interactúan en la organización y en el trabajo, porque estas acciones pueden afectar los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las entidades.

A continuación, se especifica al desempeño laboral como un dependiente regulador entre la empresa y el trabajador, eso en consecuencia de las actividades que le son asignadas. Así mismo, ser eficiente, efectivo y eficaz, permitirá el Desarrollo de las responsabilidades que le son asignadas para el logro de objetivos empresariales, generando valor esperado en un plazo determinado.

Campbell (1996), refiere que una característica clave del desempeño laboral es que el comportamiento debe estar bajo el control del individuo, distinguiéndose así entre los conceptos de desempeño laboral y productividad, donde el segundo es resultado del primero y el segundo está influenciado por el primero.

Por último, en lo que respecta a las dimensiones del desempeño laboral:

Para Salgado y Cabal (2011) definen que el comportamiento, establece en que afectará "la carrera profesional, la formación, ofertas de trabajo y percepciones de remuneración adicional" también "la continuidad de puestos de trabajo" y también puede utilizarse para "aplicar regímenes disciplinarios". De todo lo anterior, se puede concluir que el gobierno entiende esto como conducta profesional, los valores, el desempeño y la capacidad que demuestra. Por otro lado, Grugiz (2011) comenta que cuando hablamos de la calidad del trabajo no solo se habla solamente de un valor numérico preciso, también sobre una expresión multidimensional que a lo largo de los años ha ido evolucionando e incluso obtuvo varios nombres, como "calidad de vida laboral" o "calidad de trabajo ". Por tanto, entendemos que el puesto y sus características intrínsecas son muy importantes y pueden percibirse como una dimensión que incluye la autonomía, la complejidad de la tarea, la eficiencia, productividad etc., pero también la política empresarial de la organización.

Por último, según Fernández (2018) la variable desempeño laboral, tiene como dimensiones habilidades laborales la cual detalla que son habilidades y comportamientos los cuales permiten obtener una visión empresarial del propósito de los RRHH en el desarrollo estratégico de la organización, también nos menciona sobre la responsabilidad en sus labores donde argumenta las competencias que la mayoría de trabajadores cumplen sumándole su creatividad

a la par y a su vez cumpliendo con las normas técnicas en el desempeño de sus actividades.

A continuación, definiremos cada dimensión relacionada con el desempeño laboral, de la cual iniciamos con la dimensión de comportamiento laboral, que según Herdoiza (2020), señala que viene con algunas limitaciones; por ejemplo, es ciertamente parte de la teoría empresarial, que analiza los efectos de la estructura, el comportamiento grupal e individual en las organizaciones.

Desde esta perspectiva, el conocimiento cultural y social se utiliza para resolver tales problemas de comportamiento. Su objetivo es tener un impacto positivo en los empleados; para satisfacer a los gerentes y empleados de que la empresa está trabajando de manera rentable y logrando mejores resultados.

La dimensión de calidad de trabajo Abril, (2022) menciona que es un término objetivo y debe de estar relacionado con las necesidades en la base de la pirámide (por ejemplo, el salario), mientras que los términos subjetivos están relacionados con las necesidades en la parte superior de la pirámide (por ejemplo, el salario). El responsable de solucionar todas estas cuestiones en la organización es el departamento de RRHH, teniendo en cuenta las leyes aplicables del respectivo país.

No hay duda de que la industria juega un papel crucial para garantizar una buena calidad de vida laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

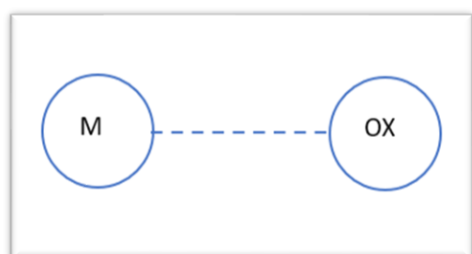
La exploración efectuada es del tipo básica, ya que buscó aumentar los conocimientos que fundamenten los temas conceptuales (Ortega, 2020). El tipo de enfoque es cuantitativo, porque ayudó a examinar de forma numérica y a su vez a ejecutar un análisis estadístico de recolección de datos a través de las entrevistas, encuestas o cuestionarios, para la realización de interrogantes de la investigación.

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental - transversal, puesto que se estimó con estudios en los que no se habían realizado manipulaciones o cambios de variables, basándose en la observación natural de los fenómenos como tal (Dzul, s.f). De tal forma el alcance es descriptivo, ya que se buscó describir y explicar de forma exacta las actividades, situaciones, costumbres y actitudes que más predominan (Valle, 2022).

Figura 1

Diseño no experimental - transversal



Fuente: Elaboración propia

Donde:

M= muestra de estudio

Ox: Observación de la variable X

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Desempeño laboral

- **Definición Conceptual:**

Bautista et al. (2020), indica que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al momento de destacar en sus labores, la cual para las empresas resulta necesaria, por consiguiente, en la actualidad se torna en una ventaja competitiva para las entidades.

- **Definición Operacional:**

La variable desempeño laboral se mide en base a tres dimensiones que son propuestas por el autor: comportamiento laboral, calidad del trabajo y habilidades laborales.

- **Indicadores**

Los indicadores del desempeño laboral son: Valores (ítems 1,2,3), Capacidad (ítems 4,5,6) y Desarrollo (ítems 7,8,9); Eficiencia (10,11,12), productividad (13,14,15) y experiencia (16,17,18); Competencia (19,20,21), conocimientos (22,23,24) y creatividad (25,26,27).

- **Escala de medición:**

La presente variable de estudio fue medida mediante la escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Por otro lado, en todo estudio de investigación la población es el conjunto de individuos de la cual se extraen muestras para un determinado estudio, por tanto, todo individuo agrupado por una característica en común es una población. Bastis Consultores (2023). Por tanto, se pasó a considerar una población finita de personal administrativo de un hospital de Chimbote, la cual se constituyen de la subsiguiente forma:

- **Criterios de inclusión:**

En el presente proyecto, los criterios de inclusión, será conformada por los trabajadores administrativos, los trabajadores antiguos que cuenten con experiencia laboral igual o mayor a 1 año.

- **Criterios de exclusión:**

Por otro lado, el criterio de exclusión que se utilizará es que se excluirán los laboradores nuevos en el puesto con menos de 1 año de experiencia de están ocupando.

3.3.2. Muestra:

La muestra, es considerada un subgrupo de datos que pertenecen a una población de la cual está constituido por diversos números de observaciones, que en su conjunto representan el total de los datos. López (2021). Para el desarrollo, se comprende una muestra censal conformada por 30 trabajadores administrativos ya que es una cantidad pequeña y manejable.

3.3.3. Muestreo:

Dado que se consideró una muestra censal no es necesario la aplicación de la técnica del muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis:

Todos los trabajadores administrativos de un hospital de Chimbote.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder realizar la medición de la variable se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario y guía de observación, principal técnica de recolección de datos. Según, Westreicher (2020), comenta que las encuestas son herramientas que dan a conocer ciertas características de una población objetivo y a su vez sus necesidades.

De tal modo, con respecto al instrumento de recolección de datos, según Hernández (2020), diseñado para crear condiciones para la medición. A su vez, los datos son un concepto abstracto que expresa el mundo real, sensible y capaz de ser percibido directa o indirectamente por los sentidos, donde toda experiencia es medible.

En este trabajo de investigación, para la variable desempeño laboral, se empleará una encuesta conformada por 27 interrogantes estructuradas con el tipo de escala de Likert del 1 al 5 en siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Validez del instrumento: Como señalan Hernández et al. (2014) argumentando que el instrumento captura efectivamente la magnitud de la variable que se está midiendo. En este caso, utilice la validez de contenido como se menciona en Urrutia et al. (2014) ya que ven como valor de contenido identificar los elementos reflejados en el contenido y luego medirlo, nuevamente teniendo en cuenta algunos criterios que pueden expresarse interna o externamente. En este estudio, el instrumento pasó la validación de revisión por 03 juicios de expertos. La validación de los documentos se basa en el contenido, en base a la opinión de expertos, utilizando criterios de pertinencia y claridad.

3.5. Procedimientos

Con respecto a los procedimientos para el trabajo de investigación, el cuestionario se realizó mediante Google Forms, que fue enviado a los trabajadores de las áreas administrativas, de la cual la hora y fecha estuvo programada acorde con los tiempos que tenían cada participante. Una vez obtenidas las respuestas se procedió a realizar la tabulación para ver la fiabilidad del instrumento, obteniendo un alfa de Cronbach confiable. Luego de ello, se procedió a codificar los datos en un formato Excel para realizar la escala de valorización o baremo, para luego plasmarlos en los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

La investigación utilizó métodos cuantitativos, los cuales fueron utilizados como instrumento o cuestionario para 30 colaboradores administrativos y operativos cuya información será procesada en un cuadro estadístico en Microsoft Excel. Microsoft Office Excel se usa para organizar datos adicionales para una fácil recuperación de tablas y gráficos para un análisis superior.

Se elaboró a través de tablas de frecuencias y gráficos de la variable y dimensiones un análisis descriptivo.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio fue diseñado de acuerdo como indica la Universidad Cesar Vallejo sobre el código de ética en investigación; teniendo en cuenta las secciones 15, 16 y 17 relacionadas con los derechos de autor, la política y el plagio, para referencias y citas. Del mismo modo, durante la investigación se respetaron los principios de buena fe, no maleficencia y autonomía de los integrantes involucrados, respetando el secreto de la identidad de los participantes identificados. Por lo tanto, el estudio se realizó de manera continua y consistente para sus propósitos científicos y éticos.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Conocer el desempeño laboral, en el área administrativa de un Hospital, Chimbote 2023.

Tabla 1

Nivel de Desempeño Laboral, del Área Administrativa de un Hospital, Chimbote 2023

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	20%
Medio	13	43%
Alto	11	37%
Total	30	100%

Nota. Base de datos obtenidos del instrumento.

Según nuestros resultados alcanzados en la tabla 1, se puede mostrar que un 37% de la población se encuentran en un nivel alto, así mismo, el 43% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 20% se encuentra en un nivel bajo de desempeño laboral.

Para el objetivo específico 1: Describir las características del Comportamiento de los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023

Tabla 2

Nivel del comportamiento laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	7%
Medio	16	53%
Alto	12	40%
Total	30	100%

Nota. Base de datos obtenidos del instrumento.

Según los resultados obtenidos en la tabla 2, se muestra que el 40% de la población están en un nivel alto, no obstante, el 53% se encuentran en un nivel medio, mientras que el 7% se mostró en un nivel bajo, en cuanto a las características del comportamiento de los trabajadores.

Para el objetivo específico 2: Describir la calidad de trabajo, del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023.

Tabla 3

Nivel de la calidad de trabajo, del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33%
Medio	06	20%
Alto	14	47%
Total	30	100%

Nota. Base de datos obtenidos del instrumento

Según los resultados obtenidos en la tabla 3, se puede mostrar que un 47% de la población encuestada se encuentra en un nivel alto, así mismo, el 20% se encuentra en el nivel medio, mientras que el 33% se ubica en nivel bajo con respecto a la calidad de trabajo que realizan los administrativos de dicho hospital.

Para el objetivo específico 3: Describir las habilidades de los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023.

Tabla 4

Nivel de las habilidades laborales de los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023.

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	27%
Medio	11	37%
Alto	11	37%
Total	30	100%

Nota. Base de datos obtenidos del instrumento

Según notamos de los resultados en la tabla 4, se muestra que el 37% de las personas encuestadas se encuentran en un nivel alto, así mismo, el 37% se encuentra también en un nivel medio y finalmente el 27% se mostró en un nivel bajo, en cuanto a las habilidades de los trabajadores del área administrativo.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo específico Número 1, Nivel del Comportamiento, donde se obtuvo que el 40% de la población se encuentran en un nivel alto, así mismo, el 53% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 7% se encuentra en un nivel bajo con respecto a su desempeño laboral. Según Mejía (2021) nos expresa que se debería incrementar la práctica de la evaluación 360° y con esto definir la gestión del desempeño laboral para todos, favoreciendo la posibilidad de generar retroalimentación continua a través de tecnología, sistemas de software que sean operativos y flexibles, para que las personas se involucren más. De forma similar, Bayser (2022), nos dice que en un nivel medio con respecto al desempeño laboral por competencias. Se encontró al 96% de la muestra. Este resultado concuerda con lo que se halló, pero a su vez se deben realizar estrategias de intervención en donde se eleven los indicadores, así mismo en un blog de España “Conoce el concepto y la importancia en la dinámica de las empresas” (2019) nos dice que conocer cómo se portan las personas dentro de la organización, por qué lo hacen y cuál es el impacto de su comportamiento es una constante evaluación objetivo, donde cada compañía tiene peculiaridades y competencias únicas. Sin embargo, se debe analizar el comportamiento organizacional con parámetros generales a seguir. Uno de ellos es un indicador que debe estar directamente relacionado con las medidas adoptadas. Estas incluyen: Ausencia de trabajo, es hora de completar la tarea, error humano; calidad y cantidad de producción, grado de productividad, otro método útil para evaluar el comportamiento organizacional es incluir las opiniones de los asociados que tienen relaciones. En cuanto a Blequett (2018) primero están los individuos con características propias, luego los grupos, y finalmente llegamos al nivel de sistemas organizacionales, combinando los niveles anteriores en un solo sistema. Para él es un instrumento muy provechoso en la indagación del comportamiento organizacional, y la gran ventaja del modelo es que mientras se puedan relacionar entre sí, hay confianza en cómo se comportarán en el comportamiento organizacional, por ende, el autor nos refiere que es de suma significación descubrir el comportamiento de los trabajadores.

Así mismo, el objetivo específico número 2, Nivel de la Calidad de Trabajo, en el cual se obtuvo que un 47% de la población encuestada se encuentra en un nivel alto, de tal forma, el 20% se encuentra en el nivel medio, mientras que el 33% se ubica en nivel bajo con respecto al desempeño laboral. Según un Blog de Chile “Mejorando el desempeño” (2020), para las empresas que quieren crecer, brindar mejores servicios o ser competitivas en el mercado, mejorar el desempeño de sus empleados será una prioridad básica. Es un enfoque lógico, si todos los empleados están bien capacitados, motivados y cuentan con las herramientas necesarias, el desempeño del trabajo debe ser excelente. Dado que, la gran parte de las empresas (si no todas) desarrollan constantemente programas de capacitación para sus empleados. Sin embargo, Ruiz (2022), encontró que el 40% se encuentra en un enfoque regular con respecto al desempeño laboral. Este resultado se contradice a lo que se obtuvo, ya que los colaboradores administrativos del hospital se sienten motivados al momento de realizar sus actividades. Como también Bayona (2018), que en las organizaciones el impacto negativo es el costo potencial de ausentismo, rotación y gastos médicos por estrés excesivo; en cuanto al efecto positivo, incide en la mejora del nivel de productividad. Finalmente, las economías y los gobiernos afectados por estos factores reconocen la necesidad de combatirlos y buscan formular políticas que se adapten al sistema económico actual y sus cambios para satisfacer los intereses de los grupos de interés, el mercado y especialmente los trabajadores.

De acuerdo al objetivo específico Número 3, Nivel de las habilidades laborales donde se obtuvo que el 37% de las personas encuestadas se encuentran en un nivel alto, así mismo, el 37% se halla también en un nivel medio y finalmente el 27% se mostró en un nivel bajo, con respecto a su desempeño laboral. Según Milkovich & Boudrem (2017) a nivel empresarial en todo el mundo están tratando de mejorar el desempeño a través de diversas estrategias, pero no todas las empresas pueden estar a la altura de las expectativas, por ejemplo, Google en EE. UU.; Esto ha llevado a un cierre mágico de las evaluaciones de los empleados que afecta directamente el desempeño de los empleados. Retos como proyectos y despidos posteriores, cómo crear oficinas bien diseñadas que fomenten la diversión y la creatividad, un casino con comida gratis, la oportunidad de dedicar el 20% de tu tiempo laboral a hacer lo que quieras y formación en

gestión de habilidades. Asimismo, Facebook y Netflix ofrecen oportunidades de crecimiento y vacaciones ilimitadas, respectivamente. Las empresas descubrieron que las empresas con las mejores puntuaciones obtuvieron resultados más de tres veces mejores que las de peor desempeño. Como resultado, la percepción de los clientes sobre la empresa aumenta y su dependencia de la imagen de marca disminuye. Así mismo Mendoza (2016) en su publicación en El diario Gestión señala que las empresas actuales necesitan contratar expertos para implementar determinadas estrategias y mejorar el desempeño de sus socios en diferentes áreas, que muchas veces quedan fuera de su dominio. Lo primero que se debe hacer es evaluar el desempeño del empleado para determinar la causa del problema; es decir, la capacidad de diagnosticar qué tipo de estrategias deben implementarse para lograr un mayor desempeño y satisfacción de los empleados. Se sabe que nuestro país en América Latina ocupa el tercer lugar en términos de facturación empresarial con un promedio del 18%. Por ello se buscan tecnologías o herramientas que puedan mejorar el nivel de desempeño de la organización.

Finalmente, el objetivo general, conocer el desempeño laboral del área administrativa, se obtuvo que un 20% se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 37% se encuentra en un nivel alto, dado que los colaboradores no cuentan con un buen estado de ánimo para realizar sus funciones y generar un buen desempeño laboral. Según Campbell (como se citó en Bautista et al., 2020), afirma que el desempeño laboral son conductas y acciones que sobresalen de un trabajador impulsando el crecimiento de las entidades. Así mismo, concuerda Argoti (2020) cree que los individuos crean el mayor valor agregado posible a la empresa en un período de tiempo determinado para lograr los objetivos establecidos, de modo que el desempeño de los empleados pueda medirse y verse. Por otro lado, Cueva (2018) cree que el desempeño del trabajo muestra las competencias y habilidades de los empleados de la empresa, las cuales pueden ser gestionadas, capacitadas y fortalecidas con la ayuda de una consulta adecuada después de una evaluación adecuada. y formación para lograr los intereses de la empresa, trabaja en equipo con buena comunicación y conocimientos precisos, es importante velar por su lado humano también. De igual forma tenemos a Carmona et al (2015), que nos refiere que el desempeño

laboral administrativo está enfocado a identificar las necesidades de la formación y desarrollo del empleado, basándose en un análisis

constante de todas las capacidades y distintas destrezas que pueda tener el empleado, sumando a esto que el empleado debe sentirse aceptado, adaptado y en confort, valorando la posibilidad así de un posible de ascenso en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que los trabajadores de la empresa se encuentran en un Nivel Medio representando un 43% conocer este porcentaje es importante porque nos permite poder identificar y así, mejorar las falencias que presenten los colaboradores en su desempeño.
2. Con respecto al primer objetivo específico, se describió el comportamiento laboral de los trabajadores; donde se concluye que, de igual forma al anterior objetivo, se encuentra en un nivel medio con un porcentaje del 53% lo que nos indica que un poco más de la mitad mantiene un buen comportamiento dentro de la organización.
3. Así mismo, se describió el segundo objetivo específico que es la calidad de trabajo de los trabajadores, se concluye el trabajo que realiza el personal tiene un porcentaje positivo y de nivel alto dando como resultado un 47 %, esto nos indica que a pesar que el desempeño laboral que realicen algunos colaboradores tenga un nivel medio, la calidad y la aptitud con la realizan el trabajo es favorable.
4. Y, por último, en el tercer objetivo específico donde describimos las habilidades laborales de los trabajadores, se concluyó que el personal administrativo se encuentra entre un nivel medio con un 37%, esto nos da a conocer que los colaboradores mantienen una serie de capacidades y aptitudes que se pueden desarrollar más, dando un óptimo resultado para la organización.

VII. RECOMENDACIONES

1. La investigación elaborada responde al estudio de conocer el desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa, por la cual muestra sus efectos en un grado medio. Por ello se sugiere mejorar las condiciones actuales en cuanto a la ergonomía de los ambientes, además de implementar un plan de evaluación periódica para evaluar el rendimiento y cuan satisfechos se encuentran ejerciendo sus funciones.
2. Desarrollar programas de incentivos a los colaboradores ya sean monetarios o reconocimientos en donde dicho personal puede poner en ímpetu su capacidad y demostrar esfuerzo diario mejorando su comportamiento laboral. Además, brindarles asesorías y charlas continuas para ampliar las capacidades de los trabajadores.
3. Implementar planes de desarrollo organizacional o planes de mejora del clima laboral; que también debe ir acompañada de la implementación de mejoras en la calidad del trabajo, este es el llamado "engagement", con el propósito de mejorar la calidad laboral; la eficacia organizacional se convierte en un comportamiento consistente.
4. Empezar a realizar coaching nos permitirá el desarrollo de habilidades laborales, trabajando en base a metas y plazos; beneficiará enormemente al personal puesto que con la ayuda del gerente que cuenta con la experiencia necesaria podrá ayudarlo a desarrollar las habilidades funcionales necesarias para realizar su trabajo de manera más efectiva.

REFERENCIAS

- Apaza, B. (2022) *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79679/Apaza_GBF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayser, B. (2022) Motivation and work performance in the nursing staff of a public institution of the Autonomous City of Buenos Aires. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085145986352&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=desempe%2c%20%20laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=5ab0490e538e940c639dbb87147aea16&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2c%22bscopubyr%2c%222023%22%2c%222022%22%2c%222021%22%2c%222020%22%2c%222019%22%2c%22bscoaffilctry%2c%22Mexico%22%2c%22Argentina%22%2c%22Spain%22%2c%22Chile%22%2c&sl=32&s=TITLEABSKEY%28desempe%2c%20%20laboral%29&relpos=2&citeCnt=1&searchTerm=>
- Balladares, C. (2020) *Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48168/Balladares_ECL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, M. y Pirez, M., (2022) Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942022000100112&script=sci_abstract

- Bautista, R. y Cienfuegos R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. [Bachiller en administración, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E., (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor agregado*, 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bayona, J (2018) Revisión de conceptos asociados a la calidad del trabajo [Trabajo de grado de la Universidad Javeriana]
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2 (12). <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Blequett, M. I (2018) Comportamiento organizacional: Definiciones y variables. Blog de Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>
- Bondjers, k., Lingaas, I., Stensland, S., Atar, D., Zwart, J., Wøien, H. & Dyb, Grete. (2023). "I've kept going" – a multisite repeated cross-sectional study of healthcare workers' pride in personal performance during the COVID-19 pandemic. *BMC Health Serv Res* (322). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09246-5>
- Briceño, G. (2020). *Gestión administrativa y Desempeño laboral del personal de la Municipalidad provincial de Chepén, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60461/Brice%c3%b1o_AGJ-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Carrera, J. y Nación, A. (2020). *Liderazgo transformacional como método alternativo para el desempeño laboral en las organizaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64032/Carrera_LJH-Naci%c3%b3n_BAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Córdova, B. y Inga, E. (2022). *Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. [Tesis pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Ulima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15802/Cordova_Inga-Teletrabajo-desemp%C3%A9%C3%B1o-laboral-resumen.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Díaz, J. (2019). *Propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en la U.G.E.L Carhuaz, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41774/D%c3%adaz_P_JDDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dueñez, C. (2021). *El liderazgo directivo en el desempeño de los docentes de educación básica en los años 2015 al 2019*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56457/Due%c3%b1as_PGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M. y Asca, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *Revistas UIDE*, 6(1), 61-83. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566>
- Fallanejah, A., Nazari, R. & Fard, M. (2023). Analysis of the Relationship Between the Development of Performance Criteria and Job Performance of Employees with Respect to the Mediating Role of Employee Participation. *Sciendo* 33(2), 1-26. <https://doi.org/10.2478/sues-2023-0006>
- González, W. y Vilchez, P. (2021) Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, (51), 54-74. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n51/2145-941X-pege-51-54.pdf>
- Hasanah, E. & Supardi, S. (2020). Effect of Work Environment and Salary on Private School Teachers in Indonesia. *Utopía y Praxis Latinoamericana* 25. <https://www.redalyc.org/journal/279/27964115035/27964115035.pdf>
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19621/Sihuas_AMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/35136/Revisi%C3%B3n%20de%20conceptos%20asociados%20a%20la%20calidad%20del%20trabajo.pdf?sequence=6>

Huamán A. (2021). *Factores Motivacionales que Influyen en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72360>

Huamán, H. (2021). *Control interno en el desempeño laboral de los servidores públicos de una municipalidad de Abancay – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70694/Huaman_GHL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Kumari, J. & Kumar, J. (2023). Influence of motivation on teachers' job performance. *Humanit Soc Sci Commun* 10(158). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01662-6>

Lopez, S., Ledesma, R., Introzzi, M. & Montes, S. (2021). Work fatigue and attention performance in remise and taxi drivers. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 55(2), 501. <https://doi.org/10.30849/ripijp.v55i2.1501>

Meza, Y. (2019). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19609/Meza_TYG-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Nauman, S., Bhatti, S., Jalil, F. & Riaz, M. (2020). How training at work influences employees' job satisfaction: roles of affective commitment and job performance. *International Journal of Training Research*, 19 (1), 61-76 <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14480220.2020.1864444>

Nivelat (2022, 08 de marzo). *Motivación laboral: estrategias para motivar a tu equipo*. Blog Nivelat. <https://blog.nivelat.com/motivacion-laboral>

Niyomdechar, R. & Vsyamalakumari, P. (2021). Staff performance in call service recovery in Thailand's insurance industry. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 26. <https://www.redalyc.org/journal/279/27966514009/27966514009.pdf>

- Orezzoli, B. (2021). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Ámbito Organizacional*. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13225/Orezzoli_Alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz C. (2019). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
<https://docplayer.es/93577555-Competencia-laboral-y-desempeno-laboral-en-el-personal-del-servicio-de-laboratorio-clinico-en-el-hospital-nacional-hipolito-unanue-2016.html>
- Paico, S. (2021). *Selección del Personal y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Guadalupe - 2021*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82961/Paico_SSF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081
- Rock Content (2019). *Conoce el concepto de comportamiento organizacional y su importancia en la dinámica de las empresas*. Blog de Rockcontent
<https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/>
- RPP (2021, 18 de febrero). *Empleo: Cinco de cada 10 trabajadores han experimentado un cambio negativo en su situación laboral*. Rpp.pe.
<https://rpp.pe/economia/economia/alrededor-de-cinco-de-cada-10-trabajadores-han-experimentado-un-cambio-negativo-en-su-situacion-laboral-noticia-1321665?ref=rpp>
- Salgado, J. y Cábal, A. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de*

Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27 (2), 75-91.
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>

Salgado, J., Blanco, S. & Moscoso, S. (2019). Subjective Well-being and Job Performance: Testing of a Suppressor Effect. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 93-102.
<https://www.redalyc.org/journal/2313/231360295006/231360295006.pdf>

Sihuas, M. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Programa Subsectorial de Irrigaciones Lima - 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.

Terry, M. (2022). *Desempeño laboral y factores asociados: Una revisión sistemática*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91980/Terry_GMJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, J. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2019*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44376/Vargas_PJB-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vásquez, K. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78579/V%c3%a1squez_SKJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote, 2023.

Investigador (a) (es): Carrillo Enriquez, Angie Liliana y Yzaguirre Caballero, Gissel Brigitte

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es Conocer el desempeño laboral, del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre el nivel de Desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote, 2023

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [**Carrillo Enriquez, Angie Liliana**] email alcarrilloe@ucvvirtual.edu.pe

[**Yzaquirre Caballero, Gissel Brigitte**] email giselyc@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor Dr. Cancharí Preciado, Miguel Angel
email: mcancharip@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote, 2023.

Autor(es): Angie Liliana Carrillo Enriquez y Gissel Brigitte Yzaguirre Caballero

Especialidad del autor principal del proyecto: Desempeño laboral

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Juan Antonio Aburto Meléndez

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chimbote, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2_ PREGRADO_PI_LN_C1_08

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: vhfernandezb@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote, 2023", presentado por los autores Angie Liliana Carrillo Enriquez y Gissel Brigitte Yzaguirre Caballero, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5.

Matriz de operacionalización de la variable: Desempeño Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE ESCALA	VALORES FINALES
Desempeño Laboral	Comportamiento Laboral Herdoiza (2020), señala que comportamiento viene con algunas limitaciones; por ejemplo, es ciertamente parte de la teoría empresarial, que analiza los efectos de la estructura, el comportamiento grupal e individual en las organizaciones. Desde esta perspectiva, el conocimiento cultural y social se utiliza para resolver tales problemas de comportamiento. Su objetivo es tener un impacto positivo en los empleados; para satisfacer a los gerentes y empleados de que la empresa está trabajando de manera rentable y logrando mejores resultados.	- Valores	Ordinal	Bajo, Medio y Alto
		- Capacidad		
		- Desenvolvimiento		
	Calidad de Trabajo Abril (2022), menciona que es un término objetivo y debe estar relacionado con las necesidades en la base de la pirámide (por ejemplo, el salario), mientras que los términos subjetivos están relacionados con las necesidades en la parte superior de la pirámide (por ejemplo, el salario). El responsable de solucionar todas estas cuestiones en la organización es el departamento de RRHH, teniendo en cuenta las leyes aplicables del respectivo país. No hay duda de que la industria juega un papel crucial para garantizar una buena calidad de vida laboral.	- Eficiencia		
		- Productividad		
		- Experiencia		
	Habilidades Pardo et al. (2021), establecen que El objetivo de comprender el pensamiento creativo es brindar a las personas oportunidades para el despertar consciente, activando así diversas habilidades de pensamiento que conducen a la innovación, es decir, la capacidad de implementar y generar nuevas ideas, métodos y soluciones, mejorando así la calidad de la disciplina, de vida, ya sea personal, social o profesional.	- Competencia		
		- Conocimientos		
		- Creatividad		

Anexo 6.

Instrumentos

Cuestionario de Desempeño Laboral

INSTRUCCIONES: estimado trabajador, el presente cuestionario es anónimo y está dirigido al personal administrativo del Hospital de Chimbote, por lo que se le agradece responder con la mayor sinceridad posible, así mismo indicarle que dicha información solo será tomada como fin académico.

Indicaciones: Leer detenidamente cada ítem y colocar con un aspa (x) en la alternativa que más considere usted pertinente. Deberá responder según la siguiente tabla de valores:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Comportamiento Laboral		1	2	3	4	5
	<u>Valores</u>					
1	¿Considera que la responsabilidad laboral contribuye a la prestación de servicios de salud en el Hospital?					
2	¿A su criterio, usted brinda sus labores con igualdad y no discriminación a los usuarios del Hospital?					
3	¿En su opinión el Hospital internaliza el interés público y respeto a los derechos humanos de los usuarios del Hospital?					
	<u>Capacidad</u>					
4	¿Sus competencias, destrezas y aptitudes le permiten resolver problemas laborales?					
5	¿La oficina de personal, desarrollo frecuentemente capacitaciones, para aprendizajes significativos?					
6	¿La construcción de sus aprendizajes, le permiten ejercer un cargo de confianza en dicho hospital?					
	<u>Desenvolvimiento</u>					

7	¿La oficina de personal, verifica que los recursos se apliquen de manera eficiente y a su vez con las expectativas de servicios a los pacientes y médicos?					
8	¿Posee los conocimientos para solucionar conflictos y problemas dentro de su área de trabajo?					
9	¿Le cuesta organizarse y adecuarse con facilidad al puesto que realiza en el hospital?					
Dimensión: Calidad de Trabajo		1	2	3	4	5
	<u>Eficiencia</u>					
10	¿Trata de cumplir a cabalidad con los procesos para poder desarrollar un buen trabajo?					
11	¿Las funciones que realiza, las cumple en el tiempo determinado?					
12	¿El hospital le brinda el material o recurso necesario para un buen rendimiento de sus funciones?					
	<u>Productividad</u>					
13	¿Usted ve que el área de administración del hospital consigue optimizar el uso de los recursos?					
14	¿Siente que su energía y ánimo le permiten realizar adecuadamente su trabajo?					
15	¿Cree usted que en el lugar en que se encuentra puede alcanzar buenos logros ya sea profesionales o personales?					
	<u>Experiencia</u>					
16	En base a su experiencia, ¿se siente en la capacidad de poder orientar o enseñar a algún nuevo personal administrativo?					
17	Según sus conocimientos y vivencias adquiridas, ¿usted podría asumir la toma de decisiones en su área, cuando su jefe se ausente?					
18	Según sus habilidades adquiridas, ¿a usted le resulta fácil la revisión y el análisis de los documentos?					
Dimensión: Habilidades Laborales		1	2	3	4	5
	<u>Competencia</u>					
19	¿Usted desarrolla favorablemente las tareas asignadas y a su vez es reservado con dicha información?					

20	¿Considera usted que es autosuficiente para resolver algunas incidencias sencillas que se puedan presentar en el hospital?					
21	¿Tiene capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos?					
	<u>Conocimientos</u>					
22	¿Usted ha generado o propuesto alguna mejora para implementar en el área en la cual se desempeña?					
23	¿Considera usted que el hospital de la mano del personal administrativo mantiene una buena planificación, organización y control?					
24	¿El área de talento humano, proporciona capacitaciones para el personal administrativo sobre como brindar buenas alternativas a la hora de tomar decisiones?					
	<u>Creatividad</u>					
25	¿El hospital les asigna cinco minutos dentro de su jornada laboral para realizar pausas activas?					
26	¿Usted es capaz de reconocer las buenas ideas y adaptarlas ofreciendo un toque personal?					
27	¿Eres capaz de idear distintas maneras de poder optimizar el tiempo con el despacho de los documentos?					

Anexo 7.

Ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica de la variable Desempeño Laboral	
Nombre:	Cuestionario sobre Desempeño Laboral
Autor:	Carrillo Enriquez, Angie Liliana (orcid.org/ 0009-00004264-8858) Yzaguirre Caballero, Gissel Brigitte (orcid.org/ 0000-0001-7905-65X)
Año:	2023
Lugar:	Hospital de Chimbote
Objetivo:	Recoger datos sobre el desempeño laboral
Niveles:	Bajo: 81-90; Medio: 91-99; Alto: 100-108
Muestra:	30 trabajadores
Confiabilidad	0,8005 de alfa de Cronbach.
Escala de medición	Likert, ordinal.
Cantidad de ítems:	27 ítems
Tiempo:	20 minutos aproximadamente.

Anexo 8.

Confiabilidad de la Variable

Muestra	Items / Reactivos / Preguntas																											TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	98
3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	87
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	102
5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
6	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
7	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	99
8	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	98
9	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	96
10	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	99
11	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	96
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
13	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	104
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	93
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	99
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3	1	2	94
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	100
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	102
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
20	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	90
21	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
22	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	98
23	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	105
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	101
25	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	99
26	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	102
28	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	101
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	99
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	99
VARIANZA	0.2	0.2	0.5	0.2	0.4	0.2	0.4	0.1	0.5	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.4	0.2	0.5	0.4	0.4	0.2	0.7	0.3	0.4	0.5	0.3	0.3	38.0
TOTAL	8.7																											

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.8005	27

Anexo 9.

Evaluación por juicio de experto

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Desempeño Laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Jenny Martha Quispe López
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Carrillo Enriquez Angie Liliana Yzaguirre Caballero, Gissel Brigitte
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores.
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo de un hospital de Chimbote
Significación:	Está compuesta por una variable: La variable contiene 03 dimensiones, de 9 indicadores y 27 ítems en total. El objetivo es conocer el desempeño laboral en el área administrativa.

4. Soporte teórico

Variable 1: Desempeño Laboral

Bautista et al. (2020), indica que el desempeño laboral es la eficiencia que muestra el trabajador al momento de destacar en sus labores, la cual para las empresas resulta necesaria, por consiguiente, se convierte en una ventaja competitiva para las entidades en la actualidad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Comportamiento Laboral	Herdoiza (2020), señala que comportamiento viene con algunas limitaciones; por ejemplo, es ciertamente parte de la teoría empresarial, que analiza los efectos de la estructura, el comportamiento grupal e individual en las organizaciones. Desde esta perspectiva, el conocimiento cultural y social se utiliza para resolver tales problemas de comportamiento. Su objetivo es tener un impacto positivo en los empleados; para satisfacer a los gerentes y empleados de que la empresa está trabajando de manera rentable y logrando mejores resultados.
	Calidad de Trabajo	Abril (2022), menciona que es un término objetivo y debe estar relacionado con las necesidades en la base de la pirámide (por ejemplo, el salario), mientras que los términos subjetivos están relacionados con las necesidades en la parte superior de la pirámide (por ejemplo, el salario). El responsable de solucionar todas estas cuestiones en la organización es el departamento de RRHH, teniendo en cuenta las leyes aplicables del respectivo país. No hay duda de que la industria juega un papel crucial para garantizar una buena calidad de vida laboral.
	Habilidades	Pardo et al. (2021), establecen que El objetivo de comprender el pensamiento creativo es brindar a las personas oportunidades para el despertar consciente, activando así diversas habilidades de pensamiento que conducen a la innovación, es decir, la capacidad de implementar y generar nuevas ideas, métodos y soluciones, mejorando así la calidad de la disciplina, de vida, ya sea personal, social o profesional.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Desempeño Laboral**” elaborado por Carrillo Enriquez, Angie Liliana e Yzaguirre Caballero Gissel Brigitte en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comportamiento Laboral

- Primera dimensión: **Comportamiento**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Capacidad	4	4	4	3	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Desenvolvimiento	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

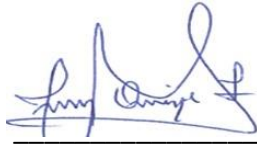
- Segunda dimensión: **Calidad de Trabajo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	10	4	4	4	
	11	4	3	4	
	12	4	4	4	
Productividad	13	3	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
Experiencia	16	4	3	4	
	17	4	4	4	
	18	3	4	4	

- Tercera dimensión: **Habilidades laborales**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia	19	4	4	4	
	20	4	3	4	
	21	4	4	4	
Conocimientos	22	4	4	4	
	23	3	4	4	
	24	3	4	4	
Creatividad	25	4	4	4	
	26	4	3	4	

	27	4	4	4	
--	----	---	---	---	--



Dra. Jenny Martha Quispe López
DNI: 32924318

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo de un hospital de Chimbote
Significación:	Está compuesta por una variable: La variable contiene 03 dimensiones, de 9 indicadores y 27 ítems en total. El objetivo es conocer el desempeño laboral en el área administrativa.

4. Soporte teórico

Variable 1: Desempeño Laboral

Bautista et al. (2020), indica que el desempeño laboral es la eficiencia que muestra el trabajador al momento de destacar en sus labores, la cual para las empresas resulta necesaria, por consiguiente, se convierte en una ventaja competitiva para las entidades en la actualidad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Comportamiento Laboral	Herdoiza (2020), señala que comportamiento viene con algunas limitaciones; por ejemplo, es ciertamente parte de la teoría empresarial, que analiza los efectos de la estructura, el comportamiento grupal e individual en las organizaciones. Desde esta perspectiva, el conocimiento cultural y social se utiliza para resolver tales problemas de comportamiento. Su objetivo es tener un impacto positivo en los empleados; para satisfacer a los gerentes y empleados de que la empresa está trabajando de manera rentable y logrando mejores resultados.
	Calidad de Trabajo	Abril (2022), menciona que es un término objetivo y debe estar relacionado con las necesidades en la base de la pirámide (por ejemplo, el salario), mientras que los términos subjetivos están relacionados con las necesidades en la parte superior de la pirámide (por ejemplo, el salario). El responsable de solucionar todas estas cuestiones en la organización es el departamento de RRHH, teniendo en cuenta las leyes aplicables del respectivo país. No hay duda de que la industria juega un papel crucial para garantizar una buena calidad de vida laboral.
	Habilidades	Pardo et al. (2021), establecen que El objetivo de comprender el pensamiento creativo es brindar a las personas oportunidades para el despertar consciente, activando así diversas habilidades de pensamiento que conducen a la innovación, es decir, la capacidad de implementar y generar nuevas ideas, métodos y soluciones, mejorando así la calidad de la disciplina, de vida, ya sea personal, social o profesional.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Desempeño Laboral**” elaborado por Carrillo Enriquez, Angie Liliana e Yzaguirre Caballero Gissel Brigitte en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comportamiento Laboral

- Primera dimensión: **Comportamiento**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Capacidad	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Desenvolvimiento	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Calidad de Trabajo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Productividad	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
Experiencia	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Habilidades laborales**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
Conocimientos	22	4	4	4	
	23	4	4	4	

ZCZXC

	24	4	4	4	
Creatividad	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
	27	4	4	4	



Mgtr. Armas Gastañadui, Antonio Yvan
DNI: 18162222

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de experto

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Desempeño Laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mgtr. Zaragoza Doni Colchado Huiza		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	MGTR. de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

7. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. **Datos de la escala:** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Carrillo Enriquez Angie Liliana Yzaguirre Caballero, Gissel Brigitte
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores.
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo de un hospital de Chimbote
Significación:	Está compuesta por una variable: La variable contiene 03 dimensiones, de 9 indicadores y 27 ítems en total. El objetivo es conocer el desempeño laboral en el área administrativa.

9. Soporte teórico

Variable 1: Desempeño Laboral

Bautista et al. (2020), indica que el desempeño laboral es la eficiencia que muestra el trabajador al momento de destacar en sus labores, la cual para las empresas resulta necesaria, por consiguiente, se convierte en una ventaja competitiva para las entidades en la actualidad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Comportamiento Laboral	Herdoiza (2020), señala que comportamiento viene con algunas limitaciones; por ejemplo, es ciertamente parte de la teoría empresarial, que analiza los efectos de la estructura, el comportamiento grupal e individual en las organizaciones. Desde esta perspectiva, el conocimiento cultural y social se utiliza para resolver tales problemas de comportamiento. Su objetivo es tener un impacto positivo en los empleados; para satisfacer a los gerentes y empleados de que la empresa está trabajando de manera rentable y logrando mejores resultados.
	Calidad de Trabajo	Abril (2022), menciona que es un término objetivo y debe estar relacionado con las necesidades en la base de la pirámide (por ejemplo, el salario), mientras que los términos subjetivos están relacionados con las necesidades en la parte superior de la pirámide (por ejemplo, el salario). El responsable de solucionar todas estas cuestiones en la organización es el departamento de RRHH, teniendo en cuenta las leyes aplicables del respectivo país. No hay duda de que la industria juega un papel crucial para garantizar una buena calidad de vida laboral.
	Habilidades	Pardo et al. (2021), establecen que El objetivo de comprender el pensamiento creativo es brindar a las personas oportunidades para el despertar consciente, activando así diversas habilidades de pensamiento que conducen a la innovación, es decir, la capacidad de implementar y generar nuevas ideas, métodos y soluciones, mejorando así la calidad de la disciplina, de vida, ya sea personal, social o profesional.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Desempeño Laboral**” elaborado por Carrillo Enriquez, Angie Liliana e Yzaguirre Caballero Gissel Brigitte en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comportamiento Laboral

- Primera dimensión: **Comportamiento**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Capacidad	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Desenvolvimiento	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Calidad de Trabajo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Productividad	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
Experiencia	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Habilidades laborales**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	3	4	
Conocimientos	22	4	4	4	
	23	4	4	4	

	24	3	4	4	
Creatividad	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
	27	4	4	4	



Mgtr. Zaragoza Doni Colchado Huiza
DNI: 41375533

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 10.

Base de datos

Ítems Encuestados	Comportamiento									Calidad de Trabajo									Habilidades								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4
5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4
8	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
10	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
11	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	1	2	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5
23	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4
26	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
28	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3

Anexo 11.

Fotos



Anexo 12: Propuesta de Mejora

I. PROPUESTAS

Propuesta motivacional para mejorar el desempeño de los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023.

II. TÍTULO DE LOS TALLERES

1. Desarrollo de los derechos asertivos para mejorar la autoestima.
2. Desarrollando la asertividad en mi puesto laboral.
3. Desarrollando una buena comunicación, mejorando las relaciones interpersonales.

Datos Informativos

- **Sector** : Hospital de Chimbote
- **Departamento** : Áncash
- **Participantes** : Trabajadores del área administrativa
- **Investigador** :

Carrillo Enriquez, Angie Liliana (orcid.org/ 0009-0000-4264-8858)

Yzaguirre Caballero, Gissel Brigitte (orcid.org/ 0000-0001-7905-165X)

- **Asesor** :

Mg. Cancharí Preciado, Miguel Angel (orcid.org/ 0000-0002-8873-8450)

Fundamentación

Conocer la importancia que cuentan los derechos asertivos dentro de la empresa y a su vez conseguir un desempeño laboral óptimo con capacidad analítica con efectos positivos en donde cada trabajador pueda desarrollar exigencias propias que los motive a cumplir sus funciones utilizando comportamientos asertivos y no violentos. A su vez, inculcando la importancia de la comunicación dentro de la institución incrementando las buenas relaciones interpersonales y también personales.

Objetivos

Mejorar la autoestima y el bienestar laboral en el trabajador.

Realizar un taller que pretenda generar respuestas asertivas en los colaboradores administrativos.

Ampliar la comunicación verbal y el manejo creativo

Metodología

El enfoque utilizado para desarrollar la propuesta de mejora es de naturaleza aplicada ya que su objetivo es captar la comprensión detallada de las vivencias, apreciaciones y actitudes de los colaboradores en relación con la asertividad, comunicación y el compromiso hacia la institución. A su vez, se indagarán elementos que puedan contribuir a mejorar el desempeño laboral, mediante la comunicación efectiva con los supervisores y colegas, asertividad placentera, motivación y satisfacción con las tareas asignadas, entre muchos más aspectos relevantes.

Para el desarrollo de la propuesta, se emplearán diversos medios y materiales principalmente el recurso tecnológico. A su vez, se usará la metodología convergencia, es decir, donde los capacitadores expresarán a los participantes de manera introductoria el objetivo y la forma de realizar el taller capacitación. Así mismo, se usará la metodología divergente, es decir, donde los capacitadores interactúan con los participantes en el desarrollo de la capacitación, ayudando a mejorar el clima y ambiente laboral, proyectando el autoconocimiento, la asertividad, motivación y confianza entre ellos mismos.

Identificar el problema

Luego de realizar un minucioso diagnóstico en el área administrativa, se logró identificar que existe una disminución en cuanto al desempeño laboral en los colaboradores. Este problema puede acarrear persecuciones desfavorables en la atención, clima laboral y satisfacción general de los empleados.

Justificación de la propuesta

El objetivo de la propuesta es establecer diferentes opciones para resolver el problema identificado durante la investigación llevada a cabo. A continuación, se exponen las razones clave que respaldan la necesidad de implementar la propuesta de mejora:

Mejora el manejo creativo de la comunicación verbal y escrita: tener una comunicación basada en mensajes asertivos, permite cultivar un ambiente laboral feliz, reduciendo la carga y estrés laboral, aumentando la satisfacción y fortaleciendo el sentido de pertenencia y la identificación con la empresa.

Mejora el bienestar de los colaboradores: uno de los factores claves, para mejorar el bienestar de los trabajadores es contar con un ambiente cálido, agradable y feliz, en donde cada persona tenga libertad de expresión sin miedo al rechazo y las contradicciones, generando así, un clima favorable y satisfactorio.

Reconoce la habilidades y talentos de los trabajadores: un entorno laboral comprometido con el personal reconoce y atrae a los mejores talentos. Aquel trabajador, identificado con su institución, tiene más probabilidades de permanecer en la organización, generando de esa forma a reducir costos que son asociados a la rotación del personal, proporcionando estabilidad en el equipo de trabajo.

Mejoras en la imagen institucional: contar con un ambiente óptimo y agradable, contribuye a la mejora de la imagen ante el usuario, ya que al demostrar compromiso, generan credibilidad y confianza tanto con el personal interno como con los usuarios externos, llevando a obtener mayor preferencia.

Propuesta motivacional para mejorar el desempeño de los trabajadores del área administrativa de un hospital, Chimbote 2023.

N°	Actividades	Sector	Responsable	Duración(h)
1	Desarrollo de los derechos asertivos para mejorar la autoestima.	Personal Administrativo	Gerencia de Recursos Humanos	40 minutos
2	Desarrollando la asertividad en mi puesto laboral	Personal Administrativo	Gerencia de Recursos Humanos	40 minutos
3	Desarrollando una buena comunicación, mejorando las relaciones interpersonales.	Personal Administrativo	Gerencia de Recursos Humanos	40 minutos

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024		
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Desarrollo de los derechos asertivos para mejorar la autoestima			
Desarrollando la asertividad en mi puesto laboral			
Desarrollando una buena comunicación, mejorando las relaciones interpersonales.			

Beneficiarios

Trabajadores administrativos

Validación

3 Meses

Responsable

Carrillo Enriquez, Angie Liliana

Yzaguirre Caballero, Gissel Brigitte

Presupuesto

Recursos propios de la institución

Monitoreo Y Evaluación

Para el monitoreo y evaluación se utilizará el KPIs, una forma de evaluar tanto el progreso como los resultados de actividades programadas.