



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del Centro de Salud los
Sauces de la ciudad de Jaén – 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACION**

AUTORES:

JUAN CARLOS CACHO SAJAMI
ELMER LEONCIO CARRASCO FERNANDEZ

ASESOR:

MG. HIPÓLITO MACALOPU INGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 8:00 horas del día, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 0455-2019, de fecha 07 de marzo del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación del Trabajo de Investigación titulado: "NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES DE LA CIUDAD DE JAÉN -2019", presentado por los egresados: CACHO SAJAMI JUAN CARLOS Y CARRASCO FERNANDEZ ELMER LEONCIO, con la finalidad de obtener el grado de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : DR. MARCO ANTONIO CARRASCO CHÁVEZ

SECRETARIO (A) : DR. MARCELINO CALLAO ALARCON

VOCAL : MGTR. CECILIA ELIZABETH REAÑO FLORES

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR UNANIMIDAD, Siendo las 9:00am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 08 de Marzo del 2019



DR. MARCO A. CARRASCO CHAVEZ
PRÉSIDENTE



DR. MARCELINO CALLAO ALARCON
SECRETARIO



MGTR. CECILIA E. REAÑO FLORES
VOCAL

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5
Telf.: (074) 481616 / Anexo: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Luciana Mayte y Camila Alejandra, Charito mi esposa, y mis padres e hermanos por estar siempre presentes y darme ánimos para poder terminar satisfactoriamente todo lo propuesto.

Juan Carlos Cacho Sajami

A mis padres, que nunca dejaron de creer en mí, a Yajahyra por el apoyo constante, y con amor y mucho cariño para Zoe, mi hija.

Elmer Leoncio Carrasco Fernández

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por bendecirme en cada meta que me propongo alcanzar, a los profesores que tuve el agrado de conocer y por impartir sus conocimientos para poder llegar al final.

Juan Carlos Cacho Sajami

A Dios por bendecirme en cada meta y enseñarme el camino correcto, a la UCV por contribuir al desarrollo personal y profesional, al Centro de Salud Los Sauces por el aporte final, a esta meta.

Elmer Leoncio Carrasco Fernández

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Juan Carlos Cacho Sajami y Elmer Leoncio Carrasco Fernández, identificados con D.N.I. 42846873 y D.N.I. 41862466 respectivamente, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Chiclayo, 08 de marzo del 2019



Juan Carlos Cacho Sajami
DNI. 42846873



Elmer Leoncio Carrasco Fernández
DNI. 41862466

PRESENTACION

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada: “**Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén – 2019**”, con la finalidad de optar el grado de bachiller en:

Bachiller en Administración

La investigación está dividida en seis capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la investigación.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

ANEXOS

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.3.1. Teoría que sustenta el desempeño laboral.....	14
1.3.2. Dimensiones del desempeño laboral.....	16
1.4. Formulación del problema.....	16
1.5. Hipótesis características y tipos.....	17
1.6. Objetivo.....	17
1.6.1. Objetivo general.....	17
1.6.2. Objetivos específicos.....	17
II. MÉTODOS.....	18
2.1. Diseño de investigación.....	18
2.2. Variables y operacionalización de variables.....	18
2.2.1. Variables.....	18
2.2.2. Operacionalización de variables.....	18
2.3. Población y muestra.....	20
2.3.1. Población.....	20
2.3.2. Muestra.....	20
2.3.3. Selección de la unidad de análisis.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.4.1. Técnicas de investigación.....	20
2.4.2. Instrumento de investigación.....	21
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	21

2.5.	Métodos de análisis de datos	21
2.6.	Aspectos éticos	22
III.	RESULTADOS	23
3.1.	Tablas y gráficos	23
3.1.1.	Resultados según dimensiones del desempeño laboral	23
3.1.2.	Resultado comparativo de las dimensiones de la variable desempeño laboral	27
IV.	DISCUSIÓN	28
V.	CONCLUSIONES	31
VI.	RECOMENDACIONES	32
	REFERENCIAS	33
	ANEXOS	36
	CUESTIONARIO ORIENTADO A VERIFICAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES DE LA CIUDAD DE JAÉN - 2019.....	36
	VALIDACION DEL INSTRUMENTO.....	38
	EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS	40
	ACTA DE ORIGINALIDAD.....	42
	AUTORIZACION EN EL REPOSITORIO	44
	AUTORIZACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	46

RESUMEN

El desempeño laboral es el esfuerzo que cada trabajador pone en las actividades que le son encomendadas para obtener un resultado para la institución. El presente trabajo de investigación tiene por finalidad de medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019. El enfoque manipulado es el cuantitativo, con un diseño no experimental, la muestra está constituida por 20 pacientes que han realizado su queja en el libro de reclamaciones de la institución, la hipótesis planteada es “El nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, es deficiente”, como instrumento de la recaudación de datos se utilizó el cuestionario con interrogaciones cerradas, los resultados obtenidos señalan que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces, es deficiente; del mismo modo los pacientes han manifestado que los colaboradores no interactúan con cortesía y respeto con ellos, y demuestran poca eficiencia, eficacia, en el manejo de los recursos económicos y en la calidad de servicio que ofrecen a diario a los pacientes.

Palabras claves: Desempeño laboral, Personas, Pacientes, Centro de Salud, Calidad de servicio, Recursos económicos, Eficiencia, Eficacia

ABSTRACT

The work performance is the effort that each worker puts in the activities that are entrusted to him to obtain a result for the institution. The aim of this research is to measure the level of work performance of the collaborators of the Sauces Health Center in the city of Jaén, 2019. The manipulated approach is quantitative, with a non-experimental design, the sample is constituted by 20 patients who have made their complaint in the book of claims of the institution, the hypothesis is "The level of work performance of the collaborators of the Health Center Los Sauces of the city of Jaén, is deficient", as an instrument of collection of data the questionnaire was used with closed questions, the results obtained indicate that the level of work performance of the collaborators of the Health Center los Sauces, is deficient; Likewise, patients have stated that employees do not interact with courtesy and respect, and show little efficiency, effectiveness, in the management of economic resources and in the quality of service offered to patients on a daily basis.

Keywords: Work performance, People, Patients, Health Center, Quality of service, Economic resources, Efficiency, Efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Por los constantes cambios en el comportamiento de las personas que influyen ya sea negativamente o de forma positiva en sus emociones las empresas y las entidades públicas vienen utilizando varios métodos para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, es por ello que algunas instituciones públicas ahora aplican cada cierto tiempo una evaluación para verificar el nivel del desempeño de sus colaboradores y más aún en centros de salud que se atiende a diferentes tipos de pacientes y con ello verificar si han llegado a la meta. Sino se realiza este tipo de evaluación al personal se puede poner en riesgo la salud de los pacientes, ya que si no tenemos colaboradores con buen desempeño laboral posiblemente tendremos pacientes mal atendidos, que puede aumentar la tasa de mortalidad el cual afecta a las familias de bajos recursos económicos.

Ámbito internacional

Es por ello que García (2018), menciona que en la actualidad las instituciones de salud pública en el país han sido muy criticadas ya que se enfrentan a diversos problemas como son la falta de presupuesto, la excesiva demanda de los servicios de salud, la escasez de infraestructura, la falta de aplicación de las normas y reglamentos, la fuerza sindical, la cultura laboral sin principios de calidad y valores al brindar atención médica, la falta de sistemas para la eficientización de los recursos y la falta de programas de desarrollo estratégicos.

Ámbito nacional

Es por ello que Yabar (2016), “el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla, presenta situaciones de bajo rendimiento laboral constantemente sintiéndose incomodos por los cambios realizados internamente en la organización” (p.4).

Ámbito regional

A su entender de Díaz y Machuca (2017), revela que debido a que es común observar en los libros de reclamaciones de las diversas postas y en el área de calidad de la red

de salud quejas emitidas por los usuarios por la inadecuada atención recibida. Por otro lado, es frecuente escuchar el malestar de quienes dirigen los establecimientos de salud sobre un notorio ausentismo del personal, dificultades interpersonales, llegando en algunas oportunidades a las agresiones físicas y verbales.

Ámbito institucional

Con respecto al centro de salud los Sauces de la provincia de Jaén se ha verificado que 20 pacientes han realizado sus quejas en el libro de reclamaciones, donde el 30% se queja que el personal no se encuentra en su puesto de trabajo, el 45% se queja que existe negligencia médica por parte del personal médico y el 25% se queja del mal trato que reciben por parte de todo el personal que labora en atención a los pacientes, es por ello que esta investigación está dirigida a esos 20 pacientes que han presentado sus reclamos para verificar si a la fecha el desempeño de los trabajadores hacia ellos ha mejorado.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Pablos (2016), en su pesquisa titulada “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”, cuyo objetivo fue analizar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que desempeñan su trabajo en los hospitales públicos de las dos capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Extremadura. La investigación ha sido desarrollada desde la perspectiva de la metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo, con una población total de enfermeras que componen la plantilla de los tres hospitales de la ciudad de Badajoz es de 806 y la muestra obtenida fue de 231 enfermeras, el cual se utilizó como técnica el grupo de discusión, del mismo modo utilizó como herramienta el cuestionario de escala de Likert, llegando a la conclusión de que en el factor Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos, son las enfermeras de los hospitales de Badajoz las que se encuentran más satisfechas. El motivo por el cual se han obtenido estos resultados puede estar relacionado con el hecho de haberse realizado mejoras en diferentes Unidades de los hospitales de la ciudad de Badajoz, y posterior al estudio comenzaron reformas en Unidades de los hospitales de Cáceres.

Con esta conclusión el autor demuestra que mientras el director realiza gestiones para las mejoras en el centro de salud y mientras el gobierno los provea en la atención de esos requerimientos se mejorara el desempeño laboral de las enfermeras y con ello se lograría un mejor nivel de satisfacción de los pacientes.

Guachichullca (2015), en su trabajo de investigación sustentado “Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA Periodo 2014 – 2015”, cuyo objetivo fue realizar la propuesta para el mejoramiento en el área administrativa en el personal del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA. Se utilizó una investigación de tipo descriptiva, como población y muestra fueron los 50 trabajadores del área administrativa del hospital militar de Cuenca y la técnica manipulada fue la encuesta, el instrumento escogido fue el cuestionario, habiendo llegado a la conclusión que a través de la investigación de campo realizada en el área administrativa de los Hospitales de salud pública, se ha podido constatar que en su mayoría el nivel de agrado no es el ideal en todos los campos de evaluación laboral, ni el método que se utiliza actualmente, es decir no tienen una visión exacta de lo que realmente se alcanza con una evaluación laboral, porque a este proceso lo consideran como una obligación que se realiza anualmente por parte de los jefes inmediatos que sujetos a órdenes de las instituciones gubernamentales.

Mientras que los jefes del hospital militar de Cuenca no le brinden la importancia que amerita evaluar el desempeño de los trabajadores no existirá un buen desempeño laboral de los colaboradores ya que se aprovecharan de la displicencia de los jefes al momento de realizar la evaluación y con ello se obtendrá pacientes mal atendidos.

Nacional

Hidrugo y Pucce (2016), en su tesis titulada “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan De Dios – Pimentel”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la clínica San Juan de Dios – Pimentel. Utilizo una pesquisa de tipo descriptiva, siendo la población utilizada de dos formas, la N°1 en el área administrativa de la clínica San Juan de Dios es de 10 colaboradores y la población N°2 consta únicamente del jefe inmediato y como ambas es

representativa se utilizaron ambas como muestra; del mismo modo se manejó una técnica la entrevista y como instrumento fue la guía de entrevista, habiendo llegando a la conclusión que en los efectos conseguidos el trabajo en equipo y el compromiso son los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la Clínica San Juan de Dios.

Teniendo en cuenta la conclusión de estos autores, podemos afirmar que, si no se mejoran los factores de trabajo en equipo y el compromiso laboral, no existirá un buen desempeño laboral, teniendo el jefe del hospital San Juan de Dios cambiar el modelo de evaluación para promover y mejorar esos factores que ahora están fallando.

Reynaga (2015), en su pesquisa denominada “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Fue de tipo aplicada, la población que participo fueron los 458 trabajadores, se tuvo como muestra a 100 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, concluyendo que el nivel de confianza fue del 95% demostrando de esta manera que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Teniendo como premisa la conclusión del presente autor, podemos afirmar que mientras más se motiva a los trabajadores, estos demostraran mejor desempeño laboral, debiendo el jefe del hospital incentivar y promover la motivación a sus colaboradores para poder obtener mejor desempeño a favor de los pacientes que tanto lo necesitan.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría que sustenta el desempeño laboral

A. Teoría del recurso y las capacidades

Cruz y Vega (2001), revelan que “esta teoría nos introduce en analizar cada uno de los recursos y capacidades de la organización y su posibilidad de constituirse en ventajas competitivas” (p.1).

Los mismos Cruz y Vega menciona que actualmente la competencia de los mercados, las condiciones y factores tradicionales, como la

mano de obra, el acceso a recursos financieros y la materia prima, ofrecen ventajas competitivas menores que en el pasado, donde las tendencias actuales exigen que los ejecutivos superiores de las empresas se planteen nuevos conceptos para sus organizaciones, es necesario que se cambie la actual forma de ver a las organizaciones.

B. Teoría gestión del conocimiento

Hitt , Ireland y Hoskinsson (1999), revelan que

La Teoría de la Gestión del Conocimiento nos acerca a entender el recurso humano como una capacidad desarrollable, susceptible de transformarse en una ventaja competitiva de la empresa, siendo muy importante destacar que en esta teoría se determina que los activos intangibles más importantes son las capacidades, la marca corporativa, el derecho de llaves, fondo de comercio, entre otros.

E cambio Grantt (1996), señala que la “Gestión del conocimiento es, la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización, teniendo como mayoría de estos intangibles los procesos relacionados de una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión de conocimiento” (p.4).

C. Conceptos

Harper y Lynch (1992), “plantean que es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización” (p.2).

Para Chiavenato (1995), “es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa” (p.1).

De acuerdo a Byars y Rue (1996), “la evaluación del desempeño es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora” (p.5).

Saldaña (2013), “determina que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo” (p.2).

Pérez y Merino (2016), lo definen como “el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles” (p.1).

1.3.2. Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo a Bonnefoy (2006), describe que existen 04 dimensiones que pertenecen al desempeño laboral y son:

A. Eficiencia

“Relación entre dos magnitudes físicas: producción de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto” Bonnefoy (2006).

B. Eficacia

“Es el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, midiendo el nivel de cumplimiento de los objetivos como el resultado, la focalización (logrado respecto del universo), la cobertura (logrado respecto de la demanda posible) y el impacto logrado” Bonnefoy (2006).

C. Recursos económicos

“Es la capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional” Bonnefoy (2006).

D. Calidad del Servicio

“Es la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios, siendo sus atributos de la calidad la oportunidad, la accesibilidad, la precisión y, la comodidad y cortesía en la atención” Bonnefoy (2006).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019?

1.5. Hipótesis características y tipos

El nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, es deficiente

1.6. Objetivo

1.6.1. Objetivo general

Determinar el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019

1.6.2. Objetivos específicos

- Analizar la eficiencia de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.
- Analizar la eficacia de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.
- Analizar el uso de los recursos económicos por parte de los colaboradores del centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019
- Analizar la calidad de servicio que brindan los colaboradores del centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019
- Evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

II. MÉTODOS

2.1. Diseño de investigación

el diseño que le corresponde al presente trabajo es el “Transeccional descriptivo y explicativo causal”.

Carrasco (2004) señala que:

Los diseños transeccionales descriptivos se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo; y los diseños transeccionales explicativo causales, son aquellos diseños propios para determinar y conocer las causas, factores o variables que generan situaciones problemáticas dentro de un determinado contexto social. Explica los hechos y fenómenos en cuanto a sus causas y consecuencias (p. 72).

El esquema de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra, constituida por los 20 pacientes del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén que han procedido a realizar su queja en el libro de reclamaciones.

O: Observación del nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

2.2. Variables y operacionalización de variables

2.2.1. Variables

V1: Desempeño laboral

2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
VARIABLE: Desempeño laboral	Es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles	Eficiencia	Servicios	Los servicios recibidos por los trabajadores del Centro de Salud los Sauces son brindados oportunamente	Nunca: 1 Casi nunca: 2 Algunas veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	Cuestionario orientado para verificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.
			Insumos	Los insumos que recibe en el Centro de Salud los Sauces son de alta calidad		
			Medicamentos	Los medicamentos recibidos en el Centro de Salud los Sauces son efectivos para controlar su enfermedad		
		Eficacia	Cumplimiento de los objetivos planteados	Los trabajadores demuestran interés en dar cumplimiento a los objetivos planteados por el Centro de Salud los Sauces		
			Resultados	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces les entregan oportunamente los resultados de su diagnóstico médico		
			Cobertura	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces le informa sobre cuál es la cobertura del seguro SIS		
			Impacto	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces le informan sobre el impacto que tendría la enfermedad en su salud al no tomar sus medicamentos		
		Recursos económicos	Capacidad	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces demuestran su capacidad en el manejo de los recursos económicos de la institución		
			Movilizar los recursos financieros	El jefe del Centro de Salud los Sauces demuestra responsabilidad en la movilización los recursos financieros de la institución		
			ejecución del presupuesto	El jefe del centro de Salud los Sauces comunica a la población sobre la ejecución del presupuesto asignado a la institución		
		Calidad de servicio	Responden en forma rápida	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces responden en forma rápida ante sus reclamos		
			necesidades de sus usuarios	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces se preocupan por las necesidades de los usuarios		
			Acceso a la información	El jefe y los trabajadores del Centro de Salud los Sauces les permiten tener acceso a la información que por derecho les compete		
Cortesía en la atención	El jefe y los trabajadores del Centro de Salud los Sauces demuestran cortesía en la atención					

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

De acuerdo a Valderrama (2002), indica que es un conjunto finito o infinito de los elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados (p.182).

De acuerdo Libro de reclamaciones (2019) informa que en el centro de salud Los Sauces existen 20 pacientes que han registrado su queja en el libro de reclamaciones.

2.3.2. Muestra

El mismo Valderrama (2002), define que es un subconjunto representativo de un universo o población (p.184).

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta a los pacientes que se han podido ubicar en la zona, llegando a la cantidad de 20 pacientes de ambos sexos que han registrado su queja en el libro de reclamaciones.

2.3.3. Selección de la unidad de análisis

A criterio de Centty (2015), son los elementos en los que recae la obtención de información y que deben de ser definidos con propiedad, es decir precisar, a quien o a quienes se va a aplicar la muestra para efectos de obtener la información. Dicho esto, para la unidad de análisis se ha considerado a los 20 pacientes que han realizado su queja en el libro de reclamaciones del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

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

2.4.1. Técnicas de investigación

Sánchez y Reyes (2017), revela que las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación (p.163). La técnica que utilizamos para la recolección de los datos es la “encuesta sobre el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Los Sauces de la ciudad de Jaén.

2.4.2. Instrumento de investigación

En el recojo de información de la actual pesquisa se manejó como instrumento el Cuestionario cerrado, donde se formuló 14 ítems que responden a los indicadores de la variable desarrollada en el presente trabajo de investigación, el cual serán a aplicados a los 20 clientes que han realizado sus quejas en el libro de reclamaciones. Los mismos Sánchez y Reyes (2017), comentan que los cuestionarios es un instrumento o formato escrito de preguntas relacionadas con los objetivos del estudio (p.164).

2.4.3. Validez y confiabilidad

El cuestionario de preguntas cerradas ha sido validado por dos profesionales expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio; profesionales colegiados con grado de maestría.

La confiabilidad del instrumento se determinará a través del estadístico de Alpha De Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos

Métodos de investigación

Según Sánchez y Reyes (2017), revela que “los métodos de investigación en el campo de la ciencia son variados dependiendo muchas veces del carácter cuantitativo o cualitativo de la investigación o si la investigación es básica o es aplicada” (p.57)

Método lógico inductivo. – Los mismos Sánchez y Reyes (2017), mencionan que la inducción como forma de razonamiento, se aplica cuando se pasa de una proposición singular o particular, para llegar a principios y proposiciones generales (p.58). Dicho método permitió relatar y revelar la realidad como se vienen desempeñando en sus labores los trabajadores del centro de salud los sauces de la provincia de Jaén, en relación con las teorías y llegar a generalizar los resultados.

Método hipotético deductivo. De acuerdo a Sánchez y Reyes (2017), explican que parte de una suposición laudable a modo de resultado de sus deducciones del conjunto de antecedentes prácticos o de elementos y legislaciones más frecuentes (p.59). Con este método se conoció teórica e investigativamente el entorno general del problema, lo que acontece en el mundo y a referirse con el objeto de estudio. Su objetivo fue analizar la dificultad, narrando las particularidades de la variable en estudio.

Método Analítico: Según los autores Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz (2010). Indican que: Este método fue un tanto más exigente que el método deductivo porque permitió analizar el fenómeno de estudio teniendo en cuenta la operacionalización de la variable a través de sus dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición e instrumento de evaluación para tener resultados concretos de cada uno de ellos.

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento o Aprobación de la Participación

Se consultó a los pacientes si desean participar de esta investigación y con ello tener su aprobación

Confidencialidad

Se ha guardado los datos de los pacientes y toda la información obtenida del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, el cual solo han sido obtenidos para fines académicos.

Respetar la autoría

Se esta mencionando los nombres de los autores de la información obtenida, ya que valoramos el esfuerzo personal, económico y familiar que cada autor ha realizado antes, durante y después de la investigación realizada.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

3.1.1. Resultados según dimensiones del desempeño laboral

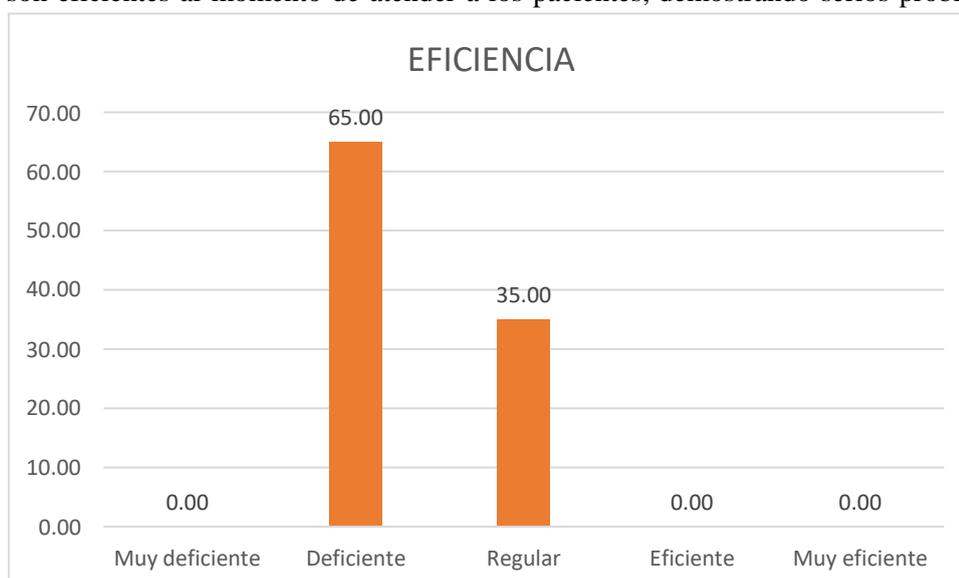
Tabla 1: Nivel de la dimensión eficiencia de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

<u>NIVEL</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Muy deficiente	0	0.00
Deficiente	13	65.00
Regular	07	35.00
Eficiente	0	0.00
Muy eficiente	0	0.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Cuestionario orientado para verificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén.

Descripción:

De la información obtenida de la Tabla N° 01, los resultados del cuestionario señalan que en la dimensión eficiencia que ofrece el Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, se ubican en el nivel deficiente el 65.00 % y el 35.00% en el nivel regular. Lo que muestra que los trabajadores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, no son eficientes al momento de atender a los pacientes, demostrando serios problemas.



Fuente: Tabla 1.

Figura 1: Nivel de la dimensión eficiencia de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019

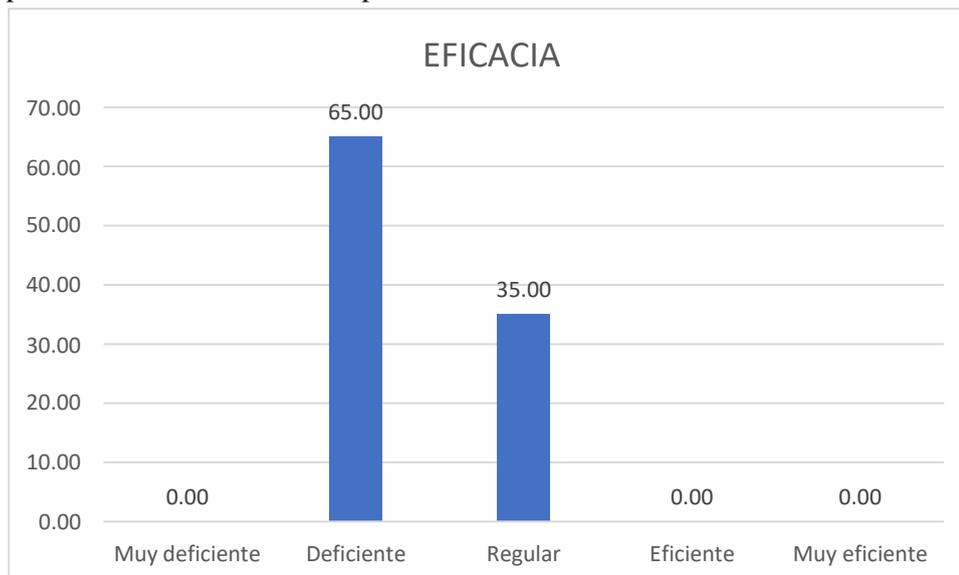
Tabla 2: Nivel de la dimensión Eficacia de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

<u>NIVEL</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Muy deficiente	0	0.00
Deficiente	13	65.00
Regular	07	35.00
Eficiente	0	0.00
<u>Muy eficiente</u>	<u>0</u>	<u>0.00</u>
TOTAL	20	100.00

Fuente: Cuestionario orientado para verificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén.

Descripción:

De la información obtenida de la Tabla N° 02, los resultados del cuestionario señalan que en la dimensión eficacia que ofrece el Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, se ubican en el nivel deficiente el 65.00 % y el 35.00% en el nivel regular. Lo que muestra que los trabajadores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, no demuestran interés en lograr los objetivos de la institución, siendo vistos por los pacientes como personas sin identidad institucional.



Fuente: Tabla 2.

Figura 2: Nivel de la dimensión eficacia de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

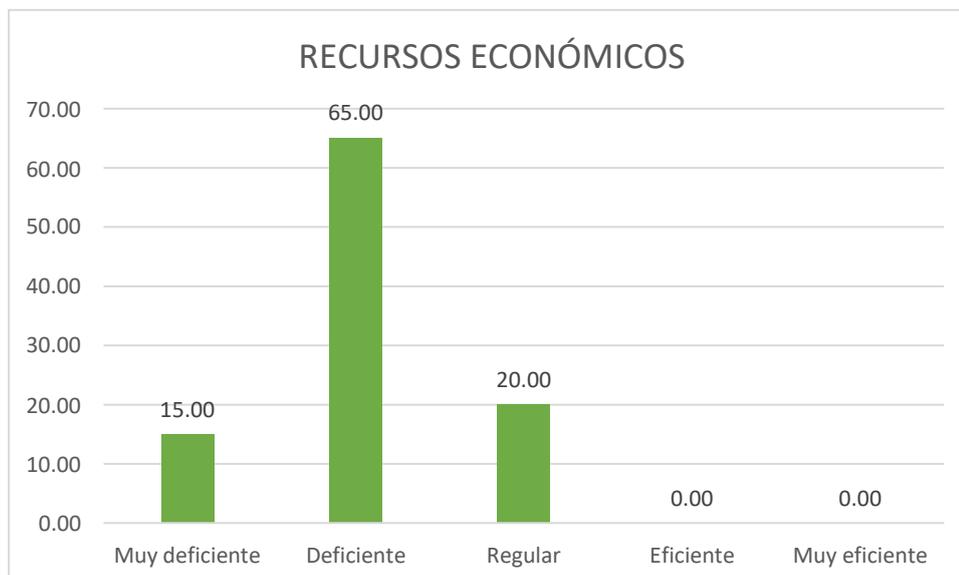
Tabla 3: Nivel de la dimensión Recursos Económicos del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

<u>NIVEL</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Muy deficiente	3	15.00
Deficiente	13	65.00
Regular	4	20.00
Eficiente	0	0.00
<u>Muy eficiente</u>	<u>0</u>	<u>0.00</u>
TOTAL	20	100.00

Fuente: Cuestionario orientado para verificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén.

Descripción:

De la información obtenida de la Tabla N° 03, los resultados del cuestionario señalan que en la dimensión recursos económicos que ofrece el Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, se ubican en el nivel muy deficiente el 15.00 %, el 65.00% en el nivel deficiente y el 20.00% en el nivel regular. Lo que muestra que los trabajadores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, no le dan buen uso a los recursos económicos de la institución, como tampoco informan del presupuesto asignado y ejecutado a la actualidad, siendo vistos por los pacientes como una institución que promueve la corrupción y no se preocupa por el bienestar de los pacientes que tanto lo necesitan.



Fuente: Tabla 3.

Figura 3: Nivel de la dimensión Recursos económicos del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

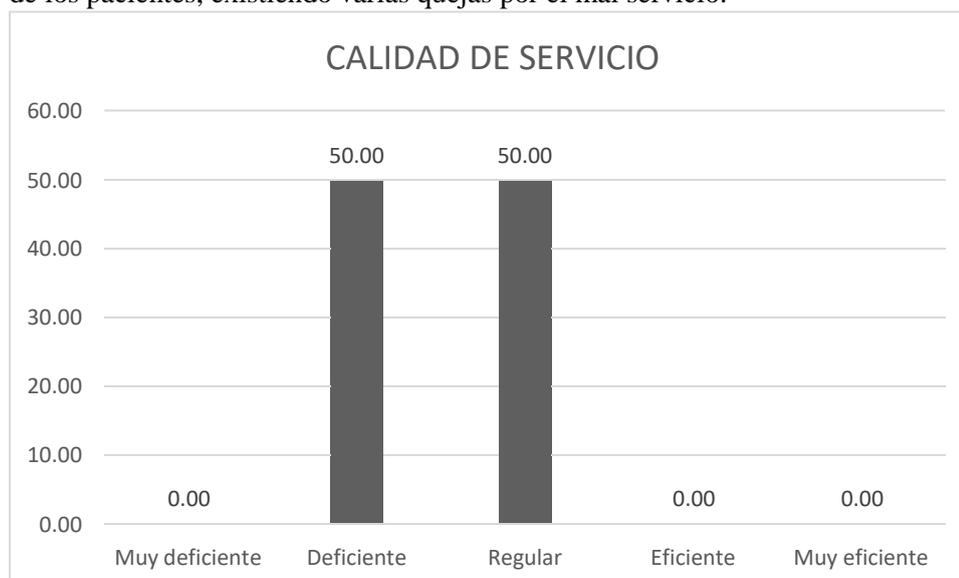
Tabla 4: Nivel de la dimensión Calidad de Servicio de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy deficiente	0	0.00
Deficiente	10	50.00
Regular	10	50.00
Eficiente	0	0.00
Muy eficiente	0	0.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Cuestionario orientado para verificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén.

Descripción:

De la información obtenida de la Tabla N.º 04, los resultados del cuestionario señalan que en la dimensión calidad de servicio que ofrecen los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, se ubican en el nivel deficiente el 50.00 % y el otro 50.00% en el nivel regular. Lo que muestra que los trabajadores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, no brindan buen trato a los pacientes, no responden oportunamente a los reclamos de los pacientes, no brindan la información solicitada por los pacientes y no demuestran cortesía en la atención brindada a todos los pacientes, esto ha causado que sean vistos como una institución que no se preocupa por la salud de los pacientes, existiendo varias quejas por el mal servicio.



Fuente: Tabla 4.

Figura 4: Nivel de la dimensión Calidad de servicio de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

3.1.2. Resultado comparativo de las dimensiones de la variable desempeño laboral

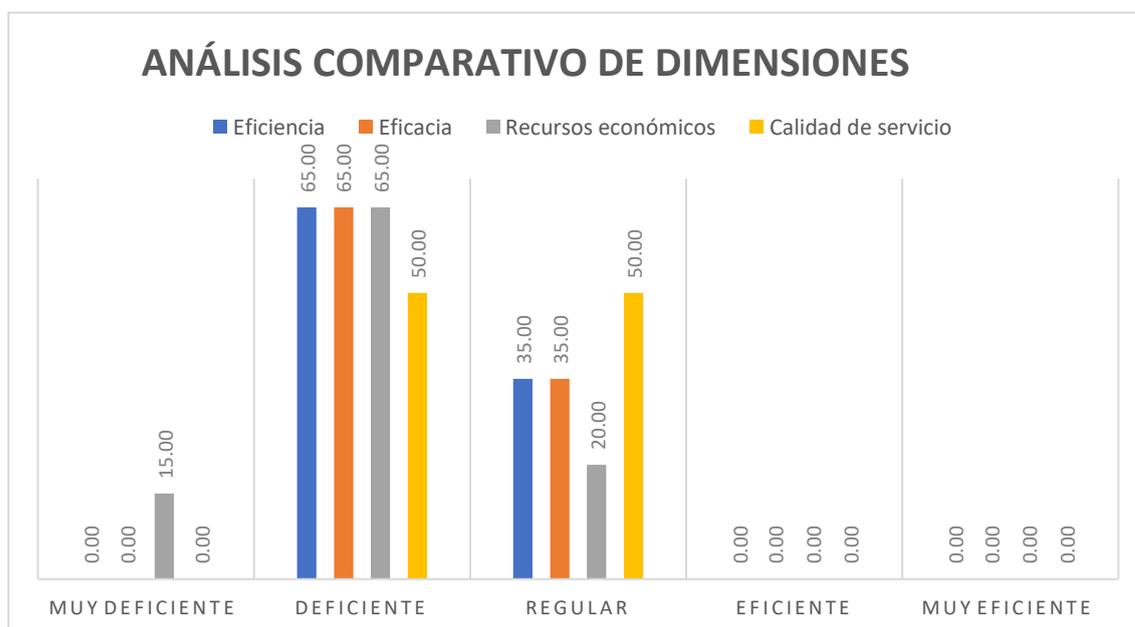
Tabla N° 5: Nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

Nivel	Eficiencia	Eficacia	Recursos económicos	Calidad de servicio
Muy deficiente	0.00	0.00	15.00	0.00
Deficiente	65.00	65.00	65.00	50.00
Regular	35.00	35.00	20.00	50.00
Eficiente	0.00	0.00	0.00	0.00
Muy eficiente	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Cuestionario orientado para verificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén.

Descripción:

De la información derivada de la Tabla N° 05, los resultados totales de los cuestionarios indican que en los recursos económicos es la dimensión que requiere más atención alcanzando un 15.00% nivel muy deficiente, el 65.00 % de nivel deficiente y el 20.00 nivel regular, seguido de la dimensión calidad de servicio con el 50.00% nivel deficiente y el 50.00% de nivel regular, del mismo modo lo siguen las dimensiones Eficiencia y eficacia ambas con el 65.00 % en el nivel deficiente y el 35.00 % en el nivel regular. Señalando de esta manera la importancia de que se debe evaluar mensualmente el desempeño laboral de todos los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén.



Fuente: Tabla 5.

Figura 5: Nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

IV. DISCUSIÓN

El nivel de desempeño laboral que ofrecen los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén- 2019, se sustentan teóricamente en la **teoría del recurso y las capacidades de** Cruz y Vega (2001), esta teoría nos introduce en analizar cada uno de los recursos y capacidades de la organización y su posibilidad de constituirse en ventajas competitivas; del mismo modo lo hace la teoría **gestión del conocimiento de** Hitt , Ireland y Hoskinsson (1999), donde mencionan que esta teoría nos acerca a entender el recurso humano como una capacidad desarrollable, susceptible de transformarse en una ventaja competitiva de la empresa.

Referente al objetivo general: Determinar el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019.

Se efectuaron esfuerzos en las fases de la eficiencia, eficacia, recursos económicos y en la calidad de servicio. Se fabricaron instrumentos de evaluación que se sometieron a procedimientos de validación y confiabilidad, luego se aplicó los mismos que nos reportaron los siguientes datos: El pre test nos señala que en nuestra variable desempeño laboral el nivel Muy deficiente estuvo presente en la dimensión recursos económicos con el 15.00%, y en el nivel deficiente el 65.00%, con el mismo porcentaje estuvieron las dimensiones eficiencia y eficacia, con respecto a la dimensión calidad de servicio obtuvo el 50.00% el nivel deficiente y el 50.00% el nivel regular. Tabla y figura N° 05

Con respecto al objetivo específico 01: analizar la eficiencia de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019. Se observa que el Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, en su dimensión eficiencia alcanzó el nivel deficiente con el 65.00% y con el 35.00% en el nivel regular. Tabla y figura N° 01.

Con respecto al objetivo específico 02: analizar la eficacia de los colaboradores del Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019. Se observa que el Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, en su dimensión eficacia alcanzó el 65.00% y con el 35.00% en el nivel regular. Tabla y figura N° 02.

Con respecto al objetivo específico 03: analizar el uso de los recursos económicos por parte de los colaboradores del centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019. Se observa que el Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, en su dimensión recursos económicos alcanzó el nivel muy deficiente con el 15.00%, con el 65.00% en el nivel deficiente y con el 20.00% en el nivel regular. Tabla y figura N° 03.

Con respecto al objetivo específico 04: analizar la calidad de servicio que brindan los colaboradores del centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019. Se observa que el Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, en su dimensión calidad de servicio alcanzó el nivel deficiente con el 50.00% y en el nivel regular alcanzó el 50.00%. Tabla y figura N° 04.

Con respecto al objetivo específico 05: evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, 2019. En este caso se observa que en la dimensión eficiencia alcanzó el nivel deficiente con el 65.00% y con el 35.00% en el nivel regular (Tabla y figura N° 01), en la dimensión eficacia alcanzó el 65.00% y con el 35.00% en el nivel regular (Tabla y figura N° 02), con respecto a la dimensión recursos económicos alcanzó el nivel muy deficiente con el 15.00%, con el 65.00% en el nivel deficiente y con el 20.00% en el nivel regular (Tabla y figura N° 03) y en la dimensión calidad de servicio alcanzó el nivel deficiente con el 50.00% y en el nivel regular alcanzó el 50.00% (Tabla y figura N° 04).

Con respecto a los trabajos previos se tomó como referencia a las pesquisas de Pablos (2016), en su tesis titulada “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”, cuyo objetivo fue analizar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que desempeñan su trabajo en los hospitales públicos de las dos capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De acuerdo a Guachichullca (2015), en su trabajo de investigación sustentado “Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA Periodo 2014 – 2015”, cuyo objetivo fue realizar la propuesta para el mejoramiento en el área administrativa en el personal del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA.

Del mismo modo lo hace Hidruago y Pucce (2016), en su tesis titulada “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan De Dios – Pimentel”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la clínica San Juan de Dios – Pimentel.

De igual forma lo hace Reynaga (2015), en su pesquisa titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

V. CONCLUSIONES

- **Con respecto a la dimensión eficiencia se alcanzó el nivel deficiente con el 65.00% y con el 35.00% en el nivel regular.** Lo que indica que los servicios ofrecidos en el centro de salud los sauces de la ciudad de Jaén, no se brindan oportunamente, del mismo modo los medicamentos son de baja calidad teniendo como resultado que no les ayudan a controlar la enfermedad que padecen.
- **Con respecto a la dimensión eficacia se alcanzó el 65.00% y con el 35.00% en el nivel regular.** Lo que revela que los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, no se preocupan en dar cumplimiento a los objetivos planteados por la institución, no cumplen con entregar los resultados médicos para que los pacientes se enteren oportunamente de que enfermedad padecen y del impacto que tendría dicha enfermedad en su salud y en la de su familia.
- **Con respecto a la dimensión recursos económicos se alcanzó el nivel muy deficiente con el 15.00%, con el 65.00% en el nivel deficiente y con el 20.00% en el nivel regular.** Esto demuestra que los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén no hacen buen uso de los recursos económicos que le asignan a la institución, del mismo no demuestran responsabilidad al momento de distribuir el presupuesto de acuerdo a lo establecido en los rubros del presupuesto.
- **Con respecto a la dimensión calidad de servicio se alcanzó el nivel deficiente con el 50.00% y en el nivel regular alcanzó el 50.00%.** Demostrando que los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén, no responden de forma rápida a los reclamos de los pacientes, no se preocupan por las necesidades, no demuestran cortesía y tampoco brindan la información adecuada a los pacientes, causándoles un gran malestar y pérdida de tiempo.

VI. RECOMENDACIONES

- Al jefe del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén evaluar mensualmente a sus colaboradores para poder verificar si estos están ofreciendo los servicios de forma oportuna a los pacientes.
- Al jefe del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén que capacite a sus colaboradores en cómo lograr los objetivos de la institución, ya que mediante ello podrán alcanzar las metas que se haya trazado en este año 2019.
- La DISA debe auditar a todos los centros de salud para poder verificar si el presupuesto asignado está usándose para el beneficio de los pacientes que más lo necesitan.
- Al jefe del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén ubicar una oficina que atienda oportunamente los reclamos de los pacientes y sancionar a los colaboradores que maltraten a las personas que asisten con el fin de ser atendidos y con ello a mejorar su salud.

REFERENCIAS

- Bonnefoy, J. C. (2006). Indicadores de Desempeño en el Sector Público. En J. C. Bonnefoy, *Indicadores de Desempeño en el Sector Público* (pág. 52). Republica Dominicana, Republica Dominicana, Republica Dominicana. Obtenido de <https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Byars , & Rue . (1996). Desempeño laboral. En *Desempeño laboral*.
- Carrasco. (2004). Diseños metodologicos. Lima, Perú.
- Centty , D. B. (2015). Manual Metodológico Para El Investigador Científico. En D. B. Centty, *Manual Metodológico Para El Investigador Científico* (pág. 45). Bogotá, Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/UNIDADES%20DE%20ANALISIS.htm>
- Chiavenato. (1995). Definición de desempeño laboral. En Chiavenato, *Definición de desempeño laboral*.
- Cruz , & Vega . (2001). La gestión por competencias. En P. K. López, *La gestión por competencias* (pág. 54). Antofagasta, Antofagasta, Chile. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf
- Díaz, & Machuca. (2017). *Dimensiones del síndrome de burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la red de salud Cajamarca, 2017*. tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/644/Tesis%20Diaz%20-%20Machuca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García. (2018). *Diagnóstico de clima organizacional y compromiso laboral en un Centro De Salud De La Jurisdicción Sanitaria Toluca (2016), como base para la propuesta de intervención con enfoque de desarrollo organizacional*. tesis, Universidad Autónoma del Estado de México, D.F. México, México. Obtenido de [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68573/TTG%20DENITZAY%](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68573/TTG%20DENITZAY%20)

20SANDRA%20GARC%C3%8DA%20ORIHUELA.pdf?sequence=1&isAllowed
=y

Grantt. (1996). “El análisis de recursos y capacidades de la empresa se convierte en un instrumento esencial para el análisis interno y la formulación estratégica de la empresa. En Grantt, *“El análisis de recursos y capacidades de la empresa se convierte en un instrumento esencial para el análisis interno y la formulación estratégica de la empresa* (pág. 24). California, California, Estados Unidos. Obtenido de www.gestiondelconocimiento/conconceptos_recursosycapacidades.htm

Guachichullca, M. C. (2015). *“Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA Periodo 2014 – 2015”*. tesis, Universidad de Cuenca, Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22313/1/tesis.pdf>

Harper , & Lynch. (1992). Definición de desempeño laboral. En Harper, & Lynch, *Definición de desempeño laboral*.

Hidrugo, & Pucce. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan De Dios – Pimentel*. tesis, Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Pimentel, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%20El%20squeez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=A636DA1C0B775162CF20DE5A2D043A69?sequence=1>

Hitt , Ireland, & Hoskinsson. (1999). Administración Estratégica: competitividad y conceptos de globalización Capítulo 3 El ambiente interno: recursos capacidades y aptitudes centrales. En Hitt, Ireland, & Hoskinsson, *Administración Estratégica: competitividad y conceptos de globalización Capítulo 3 El ambiente interno: recursos capacidades y aptitudes centrales* (págs. 94-104). New York, New York, Estados Unidos.

Libro de reclamaciones. (08 de 06 de 2019). Lista de quejas de los pacientes del Centro de Salud Los Sauces de la provincia de Jaén. *Lista de quejas de los pacientes del Centro de Salud Los Sauces de la provincia de Jaén*. Jaén, Jaén, Perú.

- Lopera, Ramírez, Zuluaga , & Ortíz. (2010). Métodos de investigación científica. En Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortíz, *Métodos de investigación científica* (pág. 140). Madrid, Madrid, España.
- Pablos, M. D. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. tesis, Universidad de Extremadura, Madrid, Madrid, España. Obtenido de http://www.areasalubadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pérez , & Merino. (2016). Definición de desempeño laboral. En Pérez, & Merino, *Definición de desempeño laboral*.
- Reynaga. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Andahuaylas, Perú. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldaña. (2013). Definición de desempeño laboral. En Saldaña, *Definición de desempeño laboral*.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (V ed.). (B. S. S.R.L, Ed.) Lima, Lima, Perú: Busines Support Aneth S.R.L.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para la elaboración de proyectos y tesis de investigación científica* (Segunda ed.). (S. M. E.I.R.L, Ed.) Lima, Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Yabar. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina - Cieneguilla*. tesis, Universidad San Martín de Porres, Lima, Lima, Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR_K.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO ORIENTADO A VERIFICAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES DE LA CIUDAD DE JAÉN - 2019.

1. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN LABORAL:

PROCEDENCIA:.....

2 OBJETIVO: Recoger información válida y confiable sobre el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén - 2019.

3 INSTRUCCIONES GENERALES

A sucesión se presenta una serie de enunciaciones que tienen que contemplar con distintos datos del nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén - 2019. Indique, marcando con una "x" en la casilla equivalente, el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas revelaciones, utilizando para ello la escala que a sucesión se le presenta:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	ITEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	EFICIENCIA					
01	Los servicios recibidos por los trabajadores del Centro de Salud los Sauces son brindados oportunamente					

02	Los insumos que recibe en el Centro de Salud los Sauces son de alta calidad					
03	Los medicamentos recibidos en el Centro de Salud los Sauces son efectivos para controlar su enfermedad					
	EFICACIA					
04	Los trabajadores demuestran interés en dar cumplimiento a los objetivos planteados por el Centro de Salud los Sauces					
05	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces les entregan oportunamente los resultados de su diagnóstico médico					
06	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces le informa sobre cuál es la cobertura del seguro SIS					
07	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces le informan sobre el impacto que tendría la enfermedad en su salud al no tomar sus medicamentos					
	ECONOMÍA					
08	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces demuestran su capacidad al momento de atender sus reclamos					
09	El jefe del Centro de Salud los Sauces demuestra responsabilidad en la movilización los recursos financieros de la institución					
10	El jefe del centro de Salud los Sauces comunica a la población sobre la ejecución del presupuesto asignado a la institución					
	CALIDAD DE SERVICIO					
11	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces responden en forma rápida ante sus reclamos					
12	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces se preocupan por las necesidades de los usuarios					
13	El jefe y los trabajadores del Centro de Salud los Sauces les permiten tener acceso a la información que por derecho les compete					
14	El jefe y los trabajadores del Centro de Salud los Sauces demuestran cortesía en la atención					

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**CUESTIONARIO ORIENTADO PARA VERIFICAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES DE JAÉN - 2019.**

1. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN LABORAL:

PROCEDENCIA:.....

2 OBJETIVO: Recoger información válida y confiable sobre el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén - 2019.

3 INSTRUCCIONES GENERALES

A sucesión se presenta una serie de enunciaciones que tienen que contemplar con distintos datos del nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén - 2019. Indique, marcando con una "x" en la casilla equivalente, el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas revelaciones, utilizando para ello la escala que a sucesión se le presenta:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	ITEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
01	Los servicios recibidos por los trabajadores del Centro de Salud los Sauces son brindados oportunamente					
02	Los insumos que recibe en el Centro de Salud los Sauces son de alta calidad					
03	Los medicamentos recibidos en el Centro de Salud los Sauces son efectivos para controlar su enfermedad					


 MINISTERIO DE SALUD
 GOBIERNO DE LOJA
 DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y ASesorÍA
 Lic. Adm. *[Firma]*
 RESPONSABLE CONTABLE DE LA
 UNIDAD DE SEGUROS

EFICACIA							
04	Los trabajadores demuestran interés en dar cumplimiento a los objetivos planteados por el Centro de Salud los Sauces						
05	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces les entregan oportunamente los resultados de su diagnóstico médico						
06	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces le informa sobre cuál es la cobertura del seguro SIS						
07	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces le informan sobre el impacto que tendría la enfermedad en su salud al no tomar sus medicamentos						
ECONOMIA							
08	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces demuestran su capacidad al momento de atender sus reclamos						
09	El jefe del Centro de Salud los Sauces demuestra responsabilidad en la movilización los recursos financieros de la institución						
10	El jefe del centro de Salud los Sauces comunica a la población sobre la ejecución del presupuesto asignado a la institución						
CALIDAD DE SERVICIO							
11	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces responden en forma rápida ante sus reclamos						
12	Los trabajadores del Centro de Salud los Sauces se preocupan por las necesidades de los usuarios						
13	El jefe y los trabajadores del Centro de Salud los Sauces les permiten tener acceso a la información que por derecho les compete						
14	El jefe y los trabajadores del Centro de Salud los Sauces demuestran cortesía en la atención						


 MINISTERIO DE SALUD
 DEPARTAMENTO REGIONAL HUANCAYANCA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 Dr. Adm. *[Firma]*
 RESPONSABLE CONTABLE DE LA
 UNIDAD DE SEGUROS

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Fotografía 01: Centro de Salud – Los Sauces 2



Fotografía 02: Ejecutando encuestas a usuarios Centro de Salud – Los Sauces 2



Fotografía 03: Ejecutando encuestas a usuarios Centro de Salud – Los Sauces 2

ACTA DE ORIGINALIDAD



AOT-026-2019/DI-UCV-CH

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Dr. Herry Lloclla Gonzales, Director de Investigación, y revisor del trabajo académico titulado: "NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES DE LA CIUDAD DE JAÉN - 2019".

De los egresados de la Escuela Profesional de Administración:

CACHO SAJAMI, JUAN CARLOS y
CARRASCO FERNANDEZ, ELMER LEONCIO

Constato que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud del **13%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio; en tanto, cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 25 de Febrero de 2019.



AUTORIZACION EN EL REPOSITORIO



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Juan Carlos Cacho Sajami, identificado con DNI N° 42846873 egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén – 2019**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 42846873.....

FECHA: 08 de marzo del del 2019.

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Yo, Elmer Leoncio Carrasco Fernández , identificado con DNI N° 41862466, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**x**) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén – 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 41862466.....

FECHA: 08 de marzo del 2019.

AUTORIZACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Juan Carlos Cacho Sajami

INFORME TÍTULADO:

"Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores
del Centro de Salud los Sarcus de la ciudad de Jaén - 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 08 de Marzo del 2019.

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]
DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E. P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Elmer Leoncio Carrasco Fernández

INFORME TITULADO:

"Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del
Centro de Salud Los Sauces de la ciudad de Jaén - 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 08 de Marzo del 2019.

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN