



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Factores institucionales y el desempeño de tecnólogos médicos de laboratorio  
clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2019

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Indira Jayone Salcedo Ramos (ORCID: 0000-0002-7439-2786)

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Ramirez Rios (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

Lima – Perú

2020

**Dedicatoria:**

Este trabajo se lo dedico a mis padres, por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida

**Agradecimientos:**

A Dios, por darme la fuerza y mantenerme y terminar con éxito esta etapa.

Al profesor Alejandro Ramírez Ríos, por sus enseñanzas, por su apoyo y orientación, y a todas las personas que hicieron posible la culminación del trabajo.

## Página del Jurado

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SALCEDO RAMOS INDIRA JAYONE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

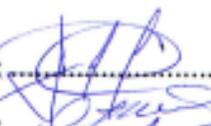
**FACTORES INSTITUCIONALES Y EL DESEMPEÑO DE TECNÓLOGOS MÉDICOS DE LABORATORIO CLÍNICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, LIMA 2019**

Fecha: 21 de enero de 2020

Hora: 5:45 p.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Jesús Padilla Caballero

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Ibarguen Cueva Francis Esmeralda

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Alejandro Ramírez Ríos

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

**APROBAR POR UNANIMIDAD**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

**ESTILO APA**

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

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de Autenticidad

### Declaración de autoría

Yo, Indira Jayone Salcedo Ramos, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Factores institucionales y el desempeño de Tecnólogos médicos de laboratorio clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2019” presentada, en 74 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de enero del 2020



Firma

**Indira Jayone Salcedo Ramos**

DNI: 44790166

# Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Operacionalización de variables	10
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5. Procedimiento	13
2.6. Método de análisis de datos	13
2.7. Aspectos éticos	13
III. Resultados	14
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	31
Referencias	32
Anexos	38
Anexo 1. Matriz de consistencia	38
Anexo 2. Operacionalización de las variables	42

Anexo 3. Ficha técnica del instrumento	44
Anexo 4. Instrumentos	47
Anexo 5. Certificados de validación	51
Anexo 6 .Confiabilidad	56
Anexo 7. Base de datos	57
Anexo 8. Constancia de aplicación del instrumento	60
Anexo 9. Pantallazo de turnitin -Acta de turnitin	61
Anexo 10. Dictamen	63

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Tabla de frecuencias de la relación entre factores institucionales y el desempeño laboral	14
Tabla 2. Tabla de frecuencias de la relación entre ambiente físico y el desempeño laboral	15
Tabla 3. Tabla de frecuencias de la relación entre plan de capacitación y el desempeño laboral	16
Tabla 4. Tabla de frecuencias de la relación entre reconocimiento al merito personal y el desempeño laboral	17
Tabla 5. Tabla de frecuencias de la relación entre dotación del personal y el desempeño laboral	18
Tabla 6. Tabla de frecuencias de la relación entre la demanda de atención y el desempeño laboral	19
Tabla 7. Determinación del ajuste de los factores institucionales en el desempeño laboral	20
Tabla 8. Pseudo coeficiente de determinación de los factores motivacionales en el desempeño laboral	20
Tabla 9. Prueba Omnibus	20
Tabla 10. Presentación de los coeficientes de regresión logística ordinal de los factores institucionales en el desempeño laboral	21
Tabla 11. Presentación de los coeficientes de regresión logística ordinal del ambiente físico en el desempeño laboral	22
Tabla 12. Presentación de los coeficientes de regresión logística ordinal del plan de capacitación en el desempeño laboral	23

Tabla 13.	Presentación de los coeficientes de regresión logística ordinal del reconocimiento al mérito personal en el desempeño laboral	24
Tabla 14.	Presentación de los coeficientes de regresión logística ordinal de la dotación del personal en el desempeño laboral	25
Tabla 15.	Presentación de los coeficientes de regresión logística ordinal de la demanda de atención en el desempeño laboral	26

### **Índice de figuras**

Figura 1.	Relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral	14
Figura 2.	Relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral.	15

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral de los tecnólogos médicos de laboratorio clínico del instituto nacional de enfermedades neoplásicas , Lima ,2019.

El tipo de investigación realizada fue de diseño no experimental transversal con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 95 profesionales de salud. Para la obtención de los datos se emplearon dos instrumentos, una encuesta para evaluar los factores institucionales y otra para evaluar el desempeño laboral , ambos instrumentos fueron validados y se les evaluó la confiabilidad a través de la prueba de Alfa de Cronbach . Los datos obtenidos fueron procesados mediante el software SPSS v.25. Se realizó el análisis descriptivo de las variables y para el análisis inferencial se empleó el coeficiente Rho de Spearman, se evaluó la correlación existente entre ambas variables.

Los resultados fueron que existe un grado de relación positiva y significativa entre Los factores institucionales y el desempeño laboral , así como se observa que los factores institucionales como el ambiente físico ,el plan de capacitación ,el reconocimiento del mérito personal ,dotación del personal profesional ,elevada demanda de atención ,influyen en el desempeño laboral.

Se llegó a la conclusión de que los profesionales de salud del departamento de patología del INEN , la mayoría posee un nivel de desempeño regular, así como , existe factores que afectan su desempeño , siendo el principal la dotación de personal , la institución debería crear estrategias, intervenciones y planes de mejora, en los factores que más afecten, para así mejorar el desempeño laboral .

**Palabras clave:** Factores institucionales, desempeño laboral, tecnólogos médicos .

## Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between institutional factors and the work performance of clinical laboratory medical technologists at the National Institute of Neoplastic Diseases, Lima, 2019.

The type of research carried out was a non-experimental transversal design with a quantitative approach. The sample was represented by 95 health professionals. To obtain the data, two instruments were used, a survey to assess institutional factors and another to assess job performance, both instruments were validated and reliability was assessed through the Cronbach Alpha test. The data obtained were processed using the SPSS v.25 software. The descriptive analysis of the variables was performed and for the inferential analysis the Spearman Rho coefficient was used, the correlation between both variables was evaluated.

The results were that there is a degree of positive and significant relationship between institutional factors and work performance, as well as observing that institutional factors such as physical environment, training plan, recognition of personal merit, staffing of professional staff, high demand for attention, influence work performance.

It was concluded that the health professionals of the pathology department of the INEN, the majority have a regular level of performance, as well as, there are factors that affect their performance, the main one being the staffing, the institution should create strategies, interventions and improvement plans, in the factors that most affect, in order to improve work performance.

**Keywords:** Institutional factors, work performance, medical technologist

## **I. Introducción**

Actualmente en el área laboral, se vienen desarrollando una serie de cambios como consecuencia de reformas aplicadas por los gobiernos de diversos países entre ellos, México, Argentina, Perú , Colombia, Brasil y Estados Unidos, esto tiene repercusiones para el personal de salud como son: pobres condiciones laborales ; aumento de la carga de trabajo; limitación de suministros para la presentación de servicios; bajas remuneraciones ; falta de profesionales ; insatisfacción laboral .El ambiente laboral está relacionado a la situación que se vive dentro del ámbito de trabajo, siendo éste importante, no solo para permitir la salud de los empleados, sino también para producir una contribución positiva a la motivación laboral, productividad, la calidad de vida y la intensión de prosperidad en el trabajo; sin embargo, muchos de estos factores no se cumplen , en diversos centros hospitalarios. Atalaya (1999). Las personas utilizan alrededor de la tercera parte de su rutina, siendo dicha actividad individual la más ardua y permanente, en el tiempo más amplia, cognitiva, orgánicamente y anímicamente más exigente y penetrante en la vida personal según estudios de Weinert (1985) ,considerando las afirmaciones anteriores, muchos tecnólogos pueden estar estresados , por el tiempo y trabajo realizado en los centros hospitalarios .

Según los datos el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) se estima que la incidencia anual del cáncer en el Perú es cerca de 150 casos cada 100 000 habitantes, lo que correspondería a 45 000 nuevos casos por cada año. INEN (2012).De acuerdo a esta información, por la cantidad de pacientes existentes, el tecnólogo medico en laboratorio no desempeña bien su función, por lo tanto, no brindaría un diagnostico adecuado.El profesional tecnólogo médico que trabaja en instituciones dedicadas a la salud, enfrenta múltiples problemas, como lo mencionan Tesfaye, Abera, Hailu, Namera y Belina (2015) en dichas áreas administrativas y logísticas, así como también, muchas veces ,están sometidos a la presencia excesiva de ruidos, espacio inadecuado o insuficiente, iluminación defectuosa, falta de recursos humanos para una atención adecuada del servicio, sobrecarga laboral, gran cantidad de pacientes, falta de comunicación. Estos factores pueden producir una mala calidad de vida y un trabajo deficiente lo cual puede originar comportamientos como malas relaciones interpersonales ,el ausentismo , pesimismo, problemas para realizar las labores, incumplimiento de tareas, cansancio .

Las condiciones ambientales en el trabajo, tales como luz, ruido, calor, factores sociales, entre otros, dificultan la posibilidad de tener un sueño reparador, ello, repercute en el bienestar, causando estrés y agotamiento, los cuales pueden producir ansiedad y enfermedades estomacales (gastritis) lo cual influiría grandemente en el desempeño profesional .En el tiempo que trabaje en diferentes áreas de laboratorio, recopile de los tecnólogos, interjecciones como: ¡para que hacerlo, si no me reconocen lo que hago!, “Necesitamos más personal tecnólogo medico ”. Así como , los espacios de trabajo se aprecian algunos ambientes inapropiados para el trabajo adecuado del tecnólogo , con deficiente iluminación y escasa corriente de aire o lugares gélidos en invierno e sofocantes en verano. Por todo ello, me formule el problema de investigación . El Tecnólogo Medico es una clave fundamental para obtener la calidad en el diagnostico; el investigar los factores institucionales nos permitirá determinar si en realidad dichos factores entre ellos falta de personal, sobrecarga de trabajo, se relacionan con el desempeño laboral del profesional de tecnología médica. Respecto a la investigación se evidenciaron varios trabajos previos relacionados a las variables de estudio , trabajos internacionales como:

Diaz, Gutierrez y Amancio (2018) en su artículo : *Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas criticas*, su intención fue precisar los elementos que limitan el ausentismo y su vinculación con su desempeño de las profesionales que están desempeñándose en dicha área, fue un estudio correlacional de corte transeccional, se estudiaron los factores con respecto a la higiene bioseguridad, claridad y ventilación, la muestra fue de 65 enfermeras. Se aplicaron 2 instrumentos uno de 18 preguntas y otro de 50 preguntas, para medir el ausentismo y el desempeño respectivamente;3.1% lo mencionó un condicionante bajo, 67.7% un limitante intermedia y 29.2% como limitante alta. Respecto a, los factores referidos a la remuneración , carga de trabajo, distribución del personal, el 4.6% mencionaron una limitante bajo, 89.2% intermedio y un 6% una limitante alta. Se encontró una relación significativa y directa entre el ausentismo y el desempeño laboral.

Soria y Avila (2016) En su artículo *Malestares físicos y psicológicos y ambiente de trabajo en enfermería*. Su intención fue determinar dichos malestares vinculado con el ambiente laboral en enfermería; con relación al sexo no hubo observaciones relevantes, el estudio a los trabajadores fue de corte transversal y alcance descriptivo; los resultados mencionaron la

incidencia de bajo nivel en las dificultades vinculadas a las relaciones del desempeño. Aunque nivel moderado muy importante y respecto a malestares físicos psicológicos fue relevante el nivel moderado existiendo algunos casos de nivel alto; el personal femenino fue el más afectado. Se consideraron 100 participantes, cuyos instrumentos fueron medidos con una escala tipo Likert .Estos aspectos permitirá mejorar las condiciones laborales de profesionales responsables de fomentar el confort de los pacientes, inmiscuyéndolo en las funciones con buen servicio.

Abbasi y Janjua (2016) en su artículo , *The Mediating Effect of Job Stress on Work Overload and Organizational Performance in the Banking Industry*, El propósito general fue desarrollar una comprensión del papel mediador del estrés laboral en la sobrecarga de trabajo y el desempeño organizacional. La investigación se realizó en el sector bancario de Pakistán.. El muestreo fue aleatorio (n = 519) del personal de gestión media y baja de los bancos comerciales a través de un cuestionario. Los resultados mostraron que el estrés laboral tiene una relación media entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño organizacional. La investigación destaca su contribución a la literatura de gestión existente al proporcionar fundamentos conceptuales y evidencia empírica para comprender el papel mediador del estrés laboral entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño organizacional.

Sharma y Dhar (2016) En su artículo *Factors influencing job performance of nursing staff* . La intención fue determinar los elementos que afectan en el compromiso afectivo de los enfermeros y su repercusión en su desempeño laboral. Se utilizaron encuestas, la muestra fue de 349 enfermeros que trabajan en Uttarakhand, seleccionados aleatoriamente de seis Centros de salud. Los resultados revelaron que el nivel de agotamiento es mayor entre el personal de enfermería y tiene una relación inversa con el compromiso afectivo. El apoyo organizativo percibido y la justicia procesal mostraron una relación positiva con el compromiso afectivo en contraste con el agotamiento. El compromiso afectivo tuvo un fuerte impacto en el desempeño laboral .Por ello , las instituciones de salud deben reducir el nivel de agotamiento, crear y mejorar un ambiente de trabajo justo y de apoyo para mejorar el nivel de compromiso afectivo y, en consecuencia, su labor del personal de enfermería.

Abdullah y Mohammed (2019) En su artículo ,*The Relationship between Nurses' Job Satisfaction and Nurses' Performance in the Public Health Care Sector in Yemen* ,su intención fue determinar los elementos de la satisfacción laboral y desempeño y examinar la relación

correlacional en ambos. En el estudio se implicaron a 220 enfermeros que trabajaban en 13 hospitales. Utilizaron un cuestionario. Los resultados del estudio muestran que el nivel de satisfacción laboral es bajo y el desempeño también. Asimismo se observa que la satisfacción laboral se correlacionó positivamente con el desempeño. Los resultados mostraron que el pago y los beneficios son los factores más influyentes que afectan el desempeño de las enfermeras. Se debe tener en cuenta el pago y los beneficios al desarrollar estrategias de atención médica para elevar el bajo rendimiento de las enfermeras que conducirá a la mejora de la salud.

Se evidenciaron trabajos nacionales como :

De la Cruz (2016) en su tesis tuvo como finalidad hallar la relación entre el estrés causado por la rutina y su desempeño en los profesionales de salud. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo, de corte transeccional y analítico, la muestra fue probabilística estratificada para una población conocida, obteniéndose 92 profesionales de salud. El cuestionario de Burnot de Maslach (MBI) fue utilizado para diagnosticar el estrés y una guía observacional para evaluar su desempeño. Se obtuvo como resultado que el personal de salud presentó un grado de estrés laboral alto (47,9%) y un regular desempeño (42,4%). Se llegó a la conclusión que la rutina causada por el estrés del trabajo en los profesionales de salud, se vinculan significativamente con sus labores habituales.

Campos(2018) Realizó una tesis en la cual esbozó la relación entre los factores motivacionales en el desempeño laboral de los enfermeros/as. El método empleado fue hipotético-deductivo, fue una indagación básica descriptiva simple. El diseño fue no experimental, correlacional y de corte transversal. Así mismo la población fue de 40 enfermeros/as. La encuesta se utilizó como técnica y como instrumentos dos cuestionarios. Se tuvo como resultados que los enfermeros, mostraron un grado regular de desempeño laboral. Se concluyó que hay influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería.

Quispe (2017) Realizó una tesis cuyo fin fue la correspondencia de los factores de la motivación y el desempeño de los médicos. Su diseño fue descriptivo de corte transversal, la muestra fue de 83 médicos; la técnica utilizada fue la encuesta y utilizó el Cuestionario de Motivación de Herzberg y una Escala de Autoevaluación del Desempeño laboral como

instrumentos. Los resultados fueron: el 38.6% del personal médicos con motivación intermedio. Se concluyó que: la mayoría de los médicos tienen un nivel intermedio de motivación, lo que genera un desempeño de regular a bueno; entonces la baja motivación lleva al profesional a un desempeño de regular a deficiente. En conclusión, se determinó una vinculación considerablemente significativa entre dichas variables.

Ñaupari (2018) Realizó una tesis cuyo fin fue determinar como la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral, la indagación fue no experimental transversal, de nivel descriptivo. Su muestra fue de 80 personas a quienes se les aplicó la encuesta sobre ambas variables, se realizó el análisis estadístico la prueba Chi cuadrado. Los resultados fueron: existe correspondencia entre la gestión del Talento humano y el desempeño laboral.

Hirota y Pino (2016) El objetivo de su tesis fue, fomentar una técnica que alcance una armonía entre el desempeño y la carga laboral, así como también, la identificación de la relación que existe entre la carga laboral y el desempeño. La población estuvo conformada por todos los trabajadores del nivel operativo. La metodología fue la observación, se tomó como instrumento la evaluación realizada por el Foro Económico Mundial (FEM 2015-2016) y los resultados económicos del Banco Central de Reserva del Perú. Se obtuvo como resultado que existe correspondencia entre la carga laboral y el desempeño, Se concluyó que la investigación puede ser reproducida y repetida en diferentes lugares.

Referente a Factores Institucionales :

Barbara (1995) Afirma que factor, es toda condición o fuerza que contribuyen con otras para producir una situación o comportamiento. La presente investigación se desarrolló en una institución oncológica, cuyo personal se ve influenciado tanto por factores que provienen de su entorno laboral; también llamados factores institucionales. Cabe recalcar, que las conductas de las personas, no se deben a un solo factor; sino que, existe más de un factor en juego, simultáneamente. Vele y Veletanga (2015), Mehmet(2013), los definen como los elementos relacionados con el proceso administrativo y organizacional que influye una determinada acción. Awases, Bezuidenhout y Roos (2013), Michie y West (2004) coinciden en sus estudios en el que señalan que algunos factores actúan como limitantes para el desempeño de las funciones cotidianas del personal de salud.

Los factores institucionales comprenden : Ambiente físico, plan de capacitación , reconocimiento al mérito personal, dotación de personal , elevada demanda de atención .En lo que respecta al ambiente físico, según, Vele y Veletanga (2015) definen al ambiente, tales como locales descuidados, temperaturas sofocantes o gélidas, iluminación tenue e inadecuado confort , los cuales terminan por incomodar y /o distraer al personal en sus funciones. Según estudios de Hamaideh (2011), Al-Ahmandi (2006) , Awases, Bezuidenhout y Roos (2013) refieren que este factor podría influir en el desempeño laboral .Ganime, Almeida da Silva, Robazzi, Valenzuela y Faleiro(2010) afirman que el ruido o bulla pernicioso, muestra que su influencia es mínima en el desempeño laboral, pero repercute en la salud.

Hernando, Ferrer, Viñuales y Viñuales (2016) en estudios vinculados a los niveles de contaminación sonora, dan como resultado que se sobrepasa los márgenes emitidos por la OMS, siendo los principales los producidos por las personas y el movimiento desplegado en las rutinas de atención. Achury, Reyes y Berrío (2013) mencionan que lugares como locales descuidados, temperaturas sofocantes o gélidas, iluminación tenue e inadecuado confort son susceptibles a causar problemas de salud en las personas. En cuanto a la capacitación, Bermúdez (2015) afirma que la capacitación es una forma de tener un desempeño adecuado, para lograr prosperidad, transformándolos en seres más productivos, creativos e innovadores, de esta manera puedan contribuir a mejorar los objetivos de la organización. Vele y Veletanga (2015), refiere que la entidad contratista tiene la función de realizar capacitaciones continuas, ya que es un factor importante que condiciona el desempeño laboral ,la calidad y permite conservar la satisfacción en el empleo.

La implementación de capacitaciones mejoró el aprendizaje, el comportamiento laboral y el desempeño laboral de los empleados y producción, calidad y reducción de costos según el metaanálisis Burke y Day (1986) , Guzzo, Jette, y Katzell (1985) , Katzell y Guzzo (1983), Gattiker (1995) , Morrow, Jarrett, y Rupinski (1997). Sin embargo, según estudios de Tharenou y Burke (2002).esto depende de la relevancia del contenido de capacitación para el trabajo del individuo; la calidad de la capacitación; las oportunidades para aplicar la capacitación en el trabajo; y el apoyo de la organización para la aplicación de la capacitación. Según Weinberg, Sutherland y Cooper (2010) refieren que una capacitación insuficiente podría contribuir a el bajo rendimiento de los empleados, ansiedades, falta de confianza y el estrés laboral .La capacitación en Tecnología médica, es importante debido a los constantes avances tecnológicos,

por ello es necesario una formación continua para estar al tanto de todo lo que el mundo ofrece, esta preparación se realiza, de acuerdo a las necesidades de la institución para luego obtener profesionales competentes que ofrezcan un mejor desempeño en su trabajo.

En cuanto a reconocimiento al mérito personal, Vele y Veletanga (2015) afirma que el reto de motivar a un empleado, radica en la capacidad de asignarle tareas graduales, tal que ponga a prueba sus habilidades de manera progresiva, brindándole las oportunidades medidas y controladas, bajo un apoyo y acompañamiento anímico y motivacional, percatándose que haya suplido sus necesidades básicas, establecido por Abraham Maslow, luego de que se tenga la certeza que dicho personal a superado sus necesidades básicas, entonces estará en la situación idónea para afrontar retos o labores cada vez más complicadas, para ello será necesario prodigarle de estímulos progresivos, proporcionales a sus logros, los mismos que no necesariamente podrán ser económicos, sino distinciones y reconocimientos personales o profesionales por su buen desempeño o mejoría gradual, todo ello consolidará el trabajo en una organización, fortaleciéndose como trabajador y luego como parte del equipo de trabajadores y de la Institución.

En cuanto a la dotación del personal, según la OMS, la dotación del personal es un proceso integrado para precisar la categoría y el número del personal de salud que se necesita para dar un nivel definido, previamente de calidad de atención a una cantidad puntual de pacientes. Gamero (2009). Según estudios de Soilkki, Cassim y Karodia (2014) sugieren que un escaso número de profesionales de salud es una causa importante para el bajo desempeño laboral. Rawat (2012) refiere que en cualquier sistema de salud, los recursos humanos son un componente central y son esenciales para la prestación de servicios a pacientes. Referente a la demanda de atención, en los servicios de salud se define como un proceso de comportamiento dinámico elevado en el cual se combinan conocimientos, patrones de comportamiento y recursos, con la tecnología, los servicios y la información disponible, que van en contra de la finalidad de poder promover, mantener y restaurar la salud de sus miembros.

Respecto al desempeño laboral, Sikula (1989) refiere que el desempeño es el atributo de un valor que se da a la manera en la que el empleado actúa, con la intención de permitir la toma de decisiones y lograr resultados. Palaci(2005) refiere que el desempeño laboral es la actitud laboral que otorga un empleado a una entidad en los distintos episodios conductuales que cada individuo realiza en un plazo de tiempo. Chiavenato(2009), menciona que el desempeño laboral

es el comportamiento evaluado en simultaneo con las metas institucionales determinadas, es un indicador del progreso estratégico referente a objetivos esperados. El desempeño se da de la manera peculiar del accionar de cada uno, pero el desempeño laboral de un profesional de salud es distinto, puesto a que el comportamiento de ellos se da brindando un buen diagnóstico, brindando resultados de análisis con precisión, confiabilidad y exactitud, y con un control de calidad interno utilizando equipos estandarizados , utilizando controles internos y externos , ello está en función en gran escala de los recursos disponibles.

El desempeño laboral es definido en el marco de la salud como:

OECD/CAD(2013) define el desempeño como “medida en que una intervención para el desarrollo o una entidad que se ocupa de fomentar el desarrollo, actúe de acuerdo a normas, criterios, directrices específicas u obtiene resultados de conformidad con planes o metas establecidas”. En cuanto a la evaluación del desempeño, Hellriegel y Slocum(2004) refieren que es un sistema mediante el cual se realiza la evaluación y revisión periódicas del desempeño de un grupo de puestos o puesto individual. El principal objetivo de es aumentar la efectividad de la organización. Aamodt (2010) define que la importancia de la evaluación del desempeño es prosperar en aquellas labores que se deban fortalecer. Se recomienda realizar la evaluación del desempeño al menos 2 veces al año para luego reunirse con los empleados para socializar sus capacidades y corregir las debilidades.

MINS(2008) menciona en sus informaciones institucionales que las normas para la evaluación del desempeño, comunicada mediante directivas administrativas, las que fueron aprobadas con RM N° 626-2008/MINS del 11/09/2008, las que mencionan que se hallan vigentes, las dimensiones a considerar en la evaluación del desempeño profesional son: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad ,calidad de trabajo , confiabilidad y discreción , cumplimiento de las normas, relaciones interpersonales. Referente a la planificación o planeación, es la distribución y especificación de lo que se desea alcanzar o lograr estipulando los proceso y alcances progresivos, incluye los recursos respectivos. En cuanto a la responsabilidad, se refiere al compromiso y esfuerzo denodado, disciplinado y ordenado, mostrado por el profesional de salud, para lo asignado. Respecto a la iniciativa, se refiere al criterio propio e individual para plantear soluciones a los contratiempos que puedan aparecer en el ámbito laboral.

Referente a la oportunidad , Evalúa la realización de los periodos fijados por los jefes para la ejecución de lo encomendado. En cuanto a la calidad del trabajo , mide la forma del trabajo entregado es medible, en base a los aciertos, la precisión y el orden. Respecto a la confiabilidad y discreción ,es la confianza con la que cada trabajador cumple sus actividades, en relación a la información que maneja a diario. En cuanto al cumplimiento de las normas ,se refiere a la cantidad de preceptos cumplidos y efectuado a la luz de la normatividad vigente. Referente a las Relaciones interpersonales ,evalúa la empatía y el grado de colaboración del trabajador con sus compañeros de trabajos.

Para el estudio de la investigación se formuló el problema general:

¿Cuál es la relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en Laboratorio Clínico en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019?

Así mismo se formularon los problemas específicos (ver anexo 1)

Desde el punto de vista práctico, la tesis brindara información fidedigna, relevante y actualizada, acerca del desempeño laboral del Tecnólogo Medico y los factores institucionales que estarían relacionados con ello. Permitirá a la Institución obtener una mejor productividad en los profesionales. Desde el punto de vista socioeconómico , los resultados permitirán a los directivos realizar acciones de mejora en los factores institucionales para beneficio de los Tecnólogos , los cuales aumentaran su nivel de satisfacción, y mejorará su desempeño ,logrando así una mayor eficiencia y calidad en el servicio prestado a los pacientes .Desde el punto de vista administrativo, la tesis, permitirá que la institución tome las decisiones adecuadas y pueda adoptar y /o formular estrategias orientadas a mejorar y fortalecer el desempeño laboral mediante la capacitación o educación continua para así poder contribuir en la mejora del desarrollo personal y profesional del Tecnólogo Medico para el bienestar del paciente y de la profesión.

Se formulo el objetivo general: Determinar la relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de Tecnología médica de Laboratorio Clínico del servicio de Patología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2019.

Así mismo se formularon los objetivos específicos (ver anexo 1)

Se formulo la hipótesis general :

Existe una relación estadísticamente significativa entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de Tecnología médica en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima- 2019

Se formularon las hipotesis especificas (ver anexo 1)

## **II .Metodo**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es básica , tiene como objetivo mejorar el conocimiento .Este tipo de investigación es esencial para el beneficio socioeconómico a largo plazo . Cívicos y Hernández (2007). El Diseño de investigación es transversal no experimental y descriptivo-correlacional .Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) mencionaron que el diseño no experimental se refiere a la investigación en la que no se realiza manipulación de alguna de sus variables. El diseño es transversal, porque se recoge informaciones de manera simultanea o en unico momento. Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) refiere que la investigación tiene alcance correlacional, porque se logrará determinar la relación entre sus variables.El trabajo de investigación es de alcance descriptivo porque, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) mencionaron que se busca características y propiedades de dichas variables en estudio, el trabajo es de enfoque cuantitativo, debido a que se cuantificaran las mediciones, mediante la asignación de un numero a cada variable, las mismas que servirán para la prueba de hipótesis, cuyos resultados pretenden generalizar a una población, con cierto grado de confiabilidad, o con un mínimo error.

### **2.2 Operacionalización de variables**

#### **Definición conceptual**

#### **Variable 1: Factores Institucionales**

Vele y Veletanga (2015) Los definen como los componentes relacionados con el proceso de organización y administrativo del establecimiento que desfavorecen o favorecen una labor establecida.

## **Variable 2: Desempeño**

Chiavenato(2009) Es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales trazados, es un indicador del progreso estratégico respecto a los objetivos anhelados. (p.359)

### **Definición operacional**

#### **Variable 1: Factores Institucionales**

La variable Factores institucionales se midió con 5 dimensiones. Se utilizo la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual consta de 12 ítems y está basado en la escala de respuestas de Likert mediante los índices, (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Finalmente se midió en niveles de (5) Optimo, (4) Regular, (1-3) Deficiente. De acuerdo al promedio sus puntajes (ver anexo 2)

#### **Variable 2: Desempeño**

La variable Desempeño laboral se midió con 8 dimensiones. Se utilizo la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual consta de 16 ítems y está basado en la escala de respuestas de Likert mediante los índices, (I) Nunca, (II) Casi nunca, (III) A veces, (IV) Casi siempre, (V) Siempre Finalmente se midió en niveles de (5) Optimo, (4) Regular, (1-2) Deficiente. De acuerdo al promedio sus puntajes. (ver anexo 2)

### **2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)**

La población de estudio está constituida por 127 licenciados de Tecnología médica de la especialidad de laboratorio clínico y anatomía patología del departamento de Patología. La muestra fue de 95 tecnólogos médicos Se utilizó un muestreo no probabilístico ,es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados. Otzen y Manterola(2017).Muestreo no probabilistico Intencional: Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. Otzen y Manterola (2017).

### **Criterios de inclusión**

- Licenciadas (os) de tecnología médica que laboren en el departamento de Patología.
- Profesional de Tecnología medica que cuente con más de 6 meses laborando en el INEN

### **Criterios de Exclusión**

- Profesional de Tecnología Medica que se encuentre en retiro por vacaciones y/o licencia.
- Tecnólogos Médicos que realizan sus prácticas en el departamento de Patología.
- Licenciadas (os) de tecnología médica que no laboren en el departamento de Patología.
- Profesional de Tecnología medica que no cuente con más de 6 meses laborando en el INEN.

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

La técnica que se utilizó para ambas variables fue la encuesta, definida como la búsqueda sistemática de información, que realiza el experto con la intención de conseguir datos agregados durante la respectiva toma de datos, sujetos a ser medidos o evaluados, según Días de Rada (2001). El instrumento que se empleo para las variables factores institucionales y desempeño laboral fue el cuestionario, al respecto, Malhotra (2004), refiere que es una cantidad de preguntas vinculadas a la variable en mención, con preceptos motivadores y atractivos para permitir la contestación. Según Bernal (2010) la validez se refiere a lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace. En consecuencia, para la presente investigación se consideró el juicio de expertos o especialistas que emitirán su juicio de valor sobre la elaboración de las mismas con respecto a la claridad, pertinencia, relevancia; dichos jueces son expertos, metodólogos y/o temáticos con destacada labor en este posgrado. Según Bernal (2010) la confiabilidad es la fortaleza en la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las personas que fueron examinados con los mismos cuestionarios.

Grande y Abascal (2014) refieren que el coeficiente Alfa de Cronbach es muy usado cuando se tiene al menos cuatro alternativas, para cada pregunta, y determina la estructura interna de las preguntas, y de alguna forma presenta la confiabilidad estadística, mediante valores que pueden ser confiables en la medida que más se acerquen a la unidad, o para valores mayores a 0.60. La validez cualitativa del instrumento se realizó usando la técnica de Juicio de expertos. El resultado de la validez de contenido es que hay suficiencia y son aplicables .La

confiabilidad del instrumento , se realizó mediante una encuesta piloto de 30 tecnólogos médicos , los datos obtenidos fueron procesados con el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue para la variable factores institucionales de 0,856 y para la variable desempeño fue de 0,846 , por lo tanto, ambos instrumentos presentan confiabilidad.

## **2.5. Procedimiento**

Con los cuestionarios validados por el juicio de expertos se procedió a realizar la prueba piloto a 30 tecnólogos con los datos obtenidos se realizó el Alfa de Cronbach, en el cual se observó que era confiable , entonces se procedió a encuestar a la muestra de 95 tecnólogos, los datos se analizaron mediante software estadístico SPSS versión 25.0, y Excel para lo cual se ubicaron de acuerdo a los niveles presentados para cada variable. Finalizando con la observación de los resultados a través de tablas y gráficos con sus respectivos comentarios.

## **2.6. Método de análisis de datos**

El análisis de datos se realizó empleando el software estadístico SPSS versión 25.0. Se realizaron dos métodos: análisis descriptivo para observar tablas de frecuencias, gráficas y análisis inferencial para establecer la correlación entre las variables. Análisis inferencial para la contrastación de la hipótesis mediante la regresión logística ordinal debido a que la variable dependiente es ordinal y medida en niveles.

## **2.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación, se utilizaron citas bibliográficas de teóricos, de los cuales se respetó su creación académica, pero se los interpreto citándolos. Además, al aplicarse los instrumentos, se conservó la privacidad de los encuestados, es decir fueron anónimas, es decir que no se registró los datos personales de identificación de los trabajadores. Se ejecuto el respectivo el consentimiento informado de los profesionales de Tecnología Médica de Laboratorio Clínico del INEN.

### III. Resultados

#### Análisis descriptivo del objetivo general: relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral

Tabla 1

*Frecuencias de la relación entre factores institucionales y el desempeño laboral*

		Desempeño Laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
Factores Institucionales	Deficiente	Recuento	6	6	0	12
		% del total	6,3%	6,3%	0,0%	12,6%
	Regular	Recuento	3	38	6	47
		% del total	3,2%	40,0%	6,3%	49,5%
	Optimo	Recuento	0	15	21	36
		% del total	0,0%	15,8%	22,1%	37,9%
Total		Recuento	9	59	27	95
		% del total	9,5%	62,1%	28,4%	100,0%

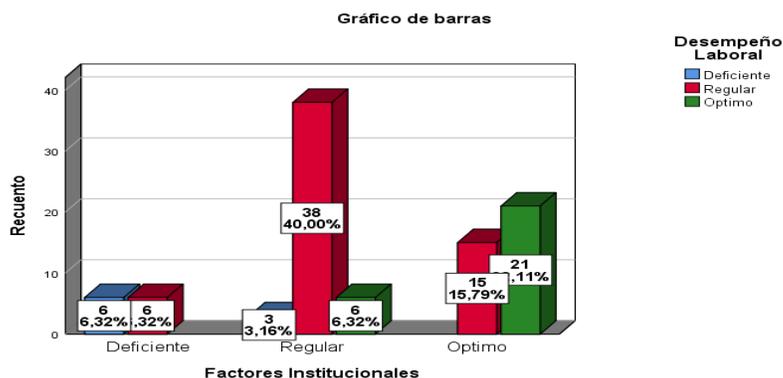


Figura 1. Frecuencias de relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral.

La tabla 1 y la figura 1 muestran la relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral. El 12,6%, de los Tecnólogos Médicos consideran que existe factores institucionales de nivel deficiente; de ellos, en el 6,3% el desempeño es deficiente y en el 6,3% el desempeño es regular. El 49,5 %, de los Tecnólogos Médicos consideran que existe factores institucionales de nivel regular; de ellos, en el 3,2% el desempeño es deficiente, en el 40,0% el desempeño es regular y en el 6,3% el desempeño es óptimo. El 37,9%, de los Tecnólogos Médicos consideran que existe factores institucionales de nivel óptimo ; de ellos , 15,8% el desempeño es regular

y en el 22,1% el desempeño es óptimo .También del 100% de los encuestados , cualquiera sea el nivel de factores institucionales que manifiestan, en el 9,5% el desempeño es deficiente , en el 62,1% es regular y en el 28,4% es óptimo .Por otra parte del 100 % de los Tecnólogos Médicos , el 12,6%, manifiesta que los factores institucionales son deficientes el 49,5 % manifiesta que los factores institucionales son regulares y el 37,9 % manifiesta que los factores institucionales son óptimos.

### **Análisis descriptivo del objetivo específico: relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral**

Tabla 2

*Frecuencias de la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral*

		Desempeño Laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Ambiente físico	Deficiente	Recuento	3	9	0	12
		% del total	3,2%	9,5%	0,0%	12,6%
	Regular	Recuento	6	31	8	45
		% del total	6,3%	32,6%	8,4%	47,4%
	Óptimo	Recuento	0	19	19	38
		% del total	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%
Total	Recuento	9	59	27	95	
	% del total	9,5%	62,1%	28,4%	100,0%	

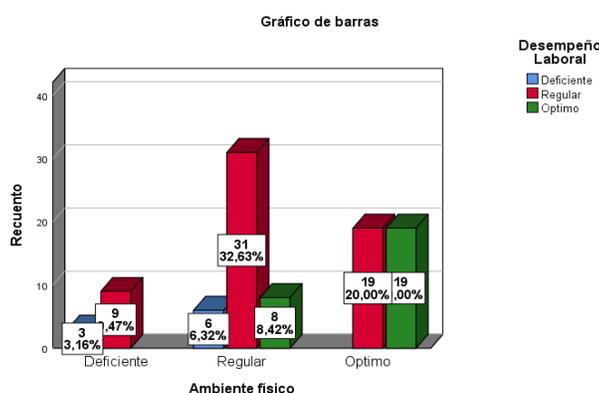


Figura 2. Frecuencias de la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral.

La tabla 2 y figura 2 muestran la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral. El 12,6%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el ambiente físico es de nivel deficiente; de

ellos, en el 3,2% el desempeño es deficiente y en el 9,5% el desempeño es regular. El 47,4%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el ambiente físico es de nivel regular; de ellos, en el 6,3% el desempeño es deficiente, en el 32,6% el desempeño es regular y en el 8,4% el desempeño es óptimo. El 40,0%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el Ambiente físico es de nivel óptimo; de ellos, 20,0% el desempeño es regular y en el 20,0% el desempeño es óptimo. Por otra parte del 100 % de los Tecnólogos Médicos, el 12,6%, manifiesta que el ambiente físico es deficiente, el 47,4 % manifiesta que el ambiente físico es regular y el 40,0 % manifiesta que el ambiente físico es óptimo.

### **Análisis descriptivo del objetivo específico: relación entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral**

Tabla 3

*Frecuencias de la relación entre el plan de capacitación y el desempeño laboral*

		Desempeño Laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Plan de capacitación	Deficiente	Recuento	5	10	3	18
		% del total	5,3%	10,5%	3,2%	18,9%
	Regular	Recuento	3	29	6	38
		% del total	3,2%	30,5%	6,3%	40,0%
	Óptimo	Recuento	1	20	18	39
		% del total	1,1%	21,1%	18,9%	41,1%
Total	Recuento	9	59	27	95	
	% del total	9,5%	62,1%	28,4%	100,0%	

La tabla 3 muestra la relación entre el plan de capacitación y el desempeño laboral. El 18,9%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el plan de capacitación es de nivel deficiente; de ellos, en el 5,3% el desempeño es deficiente, en el 10,5% el desempeño es regular y en el 3,2% el desempeño es óptimo. El 40,0%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el plan de capacitación es de nivel regular; de ellos, en el 3,2% el desempeño es deficiente, en el 30,5% el desempeño es regular y en el 6,3% el desempeño es óptimo. El 41,1%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el plan de capacitación es de nivel óptimo; de ellos el 1,1% el desempeño es deficiente, en el 21,1% el desempeño es regular y en el 18,9% el desempeño es óptimo. Por otra parte del 100 % de los Tecnólogos Médicos, el 9,5%, manifiesta que el

Plan de capacitación es deficiente, el 62,1 % manifiesta que el plan de capacitación es regular y el 28,4 % manifiesta que el plan de capacitación es óptimo.

### **Análisis descriptivo del objetivo específico: relación entre el reconocimiento al mérito personal y el desempeño laboral**

Tabla 4

*Relación entre el reconocimiento al mérito personal y el desempeño laboral*

		Desempeño Laboral				
			Deficiente	Regular	Optimo	Total
Reconocimiento al mérito personal	Deficiente	Recuento	6	6	1	13
		% del total	6,3%	6,3%	1,1%	13,7%
	Regular	Recuento	2	31	6	39
		% del total	2,1%	32,6%	6,3%	41,1%
	Optimo	Recuento	1	22	20	43
		% del total	1,1%	23,2%	21,1%	45,3%
Total	Recuento	9	59	27	95	
	% del total	9,5%	62,1%	28,4%	100,0%	

La tabla 4 muestra la relación entre el reconocimiento al mérito personal y el desempeño laboral. El 13,7%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el reconocimiento al mérito personal es de nivel deficiente; de ellos, en el 6,3% el desempeño es deficiente, en el 6,3% el desempeño es regular y en el 1,1% el desempeño es óptimo. El 41,1%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el reconocimiento al mérito personal es de nivel regular; de ellos, en el 2,1% el desempeño es deficiente, en el 32,6% el desempeño es regular y en el 6,3% el desempeño es óptimo. El 45,3%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el reconocimiento al mérito personal es de nivel óptimo; de ellos, 1,1% el desempeño es óptimo, en el 23,2% el desempeño es regular, y en el 21,1% el desempeño es deficiente. Por otra parte del 100% de los Tecnólogos Médicos, el 13,7%, manifiesta que el reconocimiento al mérito personal es deficiente, el 41,1% manifiesta que el reconocimiento al mérito personal es regular y el 45,3% manifiesta que el reconocimiento al mérito personal es óptimo.

## **Análisis descriptivo del objetivo específico: Relación entre la dotación del personal y el desempeño laboral**

Tabla 5

*Frecuencias de la relación entre dotación del personal y el desempeño laboral*

		Desempeño Laboral				
		Deficiente	Regular	Optimo	Total	
Dotacion del personal	Deficiente	Recuento	5	8	0	13
		% del total	5,3%	8,4%	0,0%	13,7%
	Regular	Recuento	4	37	9	50
		% del total	4,2%	38,9%	9,5%	52,6%
	Optimo	Recuento	0	14	18	32
		% del total	0,0%	14,7%	18,9%	33,7%
Total		Recuento	9	59	27	95
		% del total	9,5%	62,1%	28,4%	100,0%

La tabla 5 muestra la relación entre la dotación del personal y el desempeño laboral. El 13,7%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la dotación del personal es de nivel deficiente; de ellos, en el 5,3% el desempeño es deficiente y en el 8,4% el desempeño es regular. El 52,6%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la dotación del personal es de nivel regular; de ellos, en el 4,2% el desempeño es deficiente, en el 38,9% el desempeño es regular y en el 9,5% el desempeño es óptimo. El 33,7%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la dotación del personal es de nivel óptimo; de ellos, 14,7% el desempeño es regular y en el 18,9% el desempeño es óptimo. Por otra parte del 100% de los Tecnólogos Médicos, el 13,7%, manifiesta que la dotación del personal es deficiente, el 52,6% manifiesta que la dotación de personal es regular y el 33,7% manifiesta que la dotación del personal es óptima.

## Análisis descriptivo del objetivo específico: Relación entre la demanda de atención y el desempeño laboral

Tabla 6

*Frecuencias de la relación entre la demanda de atención y el desempeño laboral*

		Desempeño Laboral				
		Deficiente	Regular	Optimo	Total	
Demanda de atención	Deficiente	Recuento	4	7	0	11
		% del total	4,2%	7,4%		11,6%
	Regular	Recuento	3	14	4	21
		% del total	3,2%	14,7%	4,2%	22,1%
	Optimo	Recuento	2	38	23	63
		% del total	2,1%	40,0%	24,2%	66,3%
Total	Recuento	9	59	27	95	
	% del total	9,5%	62,1%	28,4%	100,0%	

La tabla 6 muestran la relación entre la demanda de atención y el desempeño laboral. El 11,6%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la demanda de atención es de nivel deficiente; de ellos, en el 4,2% el desempeño es deficiente y en el 7,4% el desempeño es regular. El 22,1%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la demanda de atención de nivel regular; de ellos, en el 3,2% el desempeño es deficiente, en el 14,7% el desempeño es regular y en el 4,2% el desempeño es óptimo. El 66,3%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la demanda de atención es de nivel óptimo ; de ellos, en el 2,1% el desempeño es deficiente ,en el 40,0% el desempeño es regular y en el 24,2% el desempeño es óptimo .Por otra parte del 100 % de los Tecnólogos Médicos , el 11,6%, manifiesta que la demanda de atención es deficiente, el 22,1 % manifiesta que la demanda de atención es regular y el 66,3 % manifiesta que la demanda de atención es óptima.

## Análisis inferencial

Tabla 7

*Determinación del ajuste de los factores institucionales en el desempeño laboral*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2 <sup>a</sup>	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	163,943			
Final	108,363	55,580	10	,000

La tabla 7 presenta la información del ajuste del modelo, para las ecuaciones donde se busca explicar el desempeño laboral en base a los 5 factores institucionales. El resultado indica que el modelo contiene variables significativas dentro del modelo. Entonces el modelo es el adecuado

Tabla 8

*Pseudo coeficiente de determinación de los factores motivacionales en el desempeño laboral.*

Cox y Snell	,443
Nagelkerke	,539
McFadden	,339

La tabla 8 presenta el indicador Pseudo R cuadrado, dicho indicador (en sus tres variantes) cuantifica la información que el modelo puede explicar sobre la variable respuesta “desempeño laboral”. Para el modelo el coeficiente de determinación es de 53,9 %. Es decir que un 53,9 % de la variación de la variable desempeño es explicada por todos los factores institucionales referidos anteriormente.

Tabla 9

*Prueba ómnibus*

Chi-cuadrado de razón de verosimilitud	gl	Sig.
78,310	22	,000

La prueba ómnibus evalúa el ajuste del modelo en conjunto usando el test de razón de verosimilitud, en base de esta prueba, se concluye que el modelo explica significativamente el desempeño.

### Prueba de la hipótesis general

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de tecnología médica de Laboratorio Clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2019.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de tecnología médica de Laboratorio Clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2019.

Tabla 10

*Prueba de hipótesis general*

		Estimación		Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error típico				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desempeño = 1.00]	-1,733	,730	5,638	1	,018	-3,163	-,302
	[desempeño = 2.00]	1,733	,730	5,638	1	,018	,302	3,163
Ubicación	[factores=1.00]	-2,751	,800	11,839	1	,001	-4,318	-1,184
	[factores=2.00]	-,912	,773	1,395	1	,004	-2,427	,602
	[factores=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Se observa que  $p=0.04$  ( $0.04 < 0.05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de Tecnología médica en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

### Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el ambiente físico de trabajo y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre el ambiente físico de trabajo y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

Tabla 11

#### *Prueba de hipótesis específica 1*

		Estimación	Error tip	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desempeño = 1.00]	1,509	,7576	10,97	1	,001	2,786	54,292
				1				
	[desempeño = 2.00]	1,885	1,0468	43,26	1	,000	125,667	7609,541
				1				
Ubicación	[Ambiente físico=1.00]	1,239	,7184	4,832	1	,028	1,275	69,040
	[Ambiente físico =2.00]	1,815	,6383	8,768	1	,001	1,758	21,460
	[Ambiente físico=3.00]	0a	.	.	.	.	.	.

Se observa que  $p=0.01$  ( $0.01 < 0.05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre el Ambiente físico y el desempeño laboral del personal de Tecnología médica en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima- 2019.

## Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre tener un plan de capacitación y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre tener un plan de capacitación y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

Tabla 12

*Prueba de hipotesis especifica 2*

		Estimación	Error tip	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desempeño = 1.00]	2,373	,7064	12,26	1	,001	2,926	47,378
				5				
	[desempeño = 2.00]	6,924	,9498	44,84	1	,000	113,657	5711,948
				3				
Ubicación	[Capacitación =1]	1,239	,7184	5,439	1	,002	1,393	45,594
	[Capacitación =2]	1,815	,6383	10,03	1	,001	1,981	18,218
				6				
	[Capacitación = 3]	0a	.	.	.	.	.	.

Se observa que  $p=0.01$  ( $0.01 < 0.05$ ) por lo tanto ,se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa ; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral del personal de Tecnología medica en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima- 2019.

### Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el reconocimiento del mérito personal y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre el reconocimiento del mérito personal y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019

Tabla 13

*Prueba de hipotesis específica 3*

		Estimación	Error tip	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desempeño = 1.00]	2,373	,4786	17,87	1	,001	2,960	19,312
				6				
	[desempeño = 2.00]	5,924	,8320	55,44	1	,000	95,997	2504,276
				0				
Ubicación	[Merito =1]	1,239	,7184	6,295	1	,002	1,554	38,257
	[Merito =2]	1,815	,6383	18,23	1	,000	3,907	39,467
				2				
	[Merito =3]	0a	.	.	.	.	.	.

Se observa que  $p=0.00$  ( $0.00 < 0.05$ ) por lo tanto ,se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa ; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre el reconocimiento al merito personal y el desempeño laboral del personal de Tecnología medica en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

#### Hipótesis específica 4

H0: No Existe una relación estadísticamente significativa entre la dotación del personal profesional y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dotación del personal profesional y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019

Tabla 14

*Prueba de hipotesis especifica 4*

		Estimación	Error tip	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desempeño = 1.00]	2,509	,7576	10,97	1	,001	8,760	54,292
				1				
	[desempeño = 2.00]	6,885	1,0468	43,26	1	,000	125,667	7604,546
				1				
Ubicación	[Dot personal =1]	1,954	,9814	9,116	1	,003	1,031	48,276
	[Dot personal =2]	2,146	,8372	3,963	1	,000	2,123	34,444
	[Dot perosnal =3]	0a	.	.	.	.	.	.

Se observa que ,  $p=0.00$  ( $0.00 < 0.05$ ) por lo tanto ,se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa ; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre la dotación del personal y el desempeño laboral del personal de Tecnología medica en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima- 2019.

### Hipótesis específica 5

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre elevada demanda de atención y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre elevada demanda de atención y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.

Tabla 15

*Prueba de hipotesis especifica 5*

		Estimación	Error tip	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[desempeño = 1.00]	2,123	,7146	11,35	1	,001	9,870	56,492
				1				
	[desempeño = 2.00]	6,675	,9867	42,34	1	,000	112,356	5404,946
				1				
Ubicación	[Demanda =1]	1,764	,9404	8,176	1	,004	1,751	34,276
	[Demanda =2]	2,456	,8702	4,543	1	,003	1,123	69,045
	[Demanda=3]	0a	.	.	.	.	.	.

Se observa que  $p=0.03$  ( $0.00 < 0.05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre la demanda de atención y el desempeño laboral del personal de Tecnología médica en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima- 2019.

### IV. Discusión

En el presente estudio se encontró, en cuanto a la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral. El 12,6%, de los Tecnólogos Médicos de laboratorio clínico del departamento de Patología del INEN, consideran que el ambiente físico es de nivel deficiente; de ellos, en el 3,2% el desempeño es deficiente y en el 9,5% el desempeño es regular. El 47,4%,

de los Tecnólogos Médicos consideran que el ambiente físico es de nivel regular; de ellos, en el 6,3% el desempeño es deficiente, en el 32,6% el desempeño es regular y en el 8,4% el desempeño es óptimo. El 40,0%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el Ambiente físico es de nivel óptimo; de ellos, 20,0% el desempeño es regular y en el 20,0% el desempeño es óptimo. Se observa que el mayor porcentaje de Tecnólogos Médicos 47,4% (45) considera que el ambiente físico es regular de ellos el 32,6%(31) el desempeño es regular. Existe un grado de asociación o correlación (Wald=8,768 ,p=0.01 )y un nivel de significancia (p=0.01) menor al 5%, entre el ambiente físico y el desempeño laboral. Sin embargo, Sharma & Dhar (2016) en sus estudios los resultados mostraron que un ambiente físico seguro es un factor neutral entre las enfermeras de salud mental en Arabia Saudita, por lo cual no afecta su desempeño laboral.

Según el estudio de Diaz, Gutierrez y Amancio (2018), sus resultados mostraron que existe una relación media y significativa entre los factores de lugar de trabajo que condicionan el ausentismo con las dimensiones del desempeño laboral. En el presente estudio también se encuentra relación significativa. En cuanto a los resultados de la evaluación del desempeño, se encontró que el 76,9% se ubica en un nivel regular y 23,1% nivel bueno. Lo cual es similar a la autoevaluación del desempeño, del presente estudio, en el cual se encontró que de los 95 profesionales de tecnología médica de laboratorio clínico ,el 62,1% (59) de ellos consideran que existe un nivel regular en su desempeño laboral; 28,4%(27) tienen un nivel óptimo, y solo un 9,5% (9) de ellos indicaron que existe un nivel deficiente en el desempeño laboral de éstos profesionales. Los resultados del presente estudio son superiores a los encontrados por De la cruz (2016) en su estudio de 92 profesionales de la salud en el cual la mayoría de trabajadores de salud tuvo un nivel de desempeño profesional regular (42,4%).En el artículo de Soria y Ávila (2016) se encontró que, la mayoría de inconvenientes fueron: sobrecarga de trabajo y problemas con compañeros y/o jefes .En el presente estudio se encontró una relación significativa entre todos los factores institucionales estudiados y el desempeño laboral.

Según los resultados sobre el plan de capacitación , se pudo observar que la mayoría de tecnólogos que consideran el plan de capacitación como regular , está relacionado con su desempeño regular .El 41,1%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el plan de capacitación es de nivel óptimo ; de ellos el 1,1% el desempeño es deficiente , en el 21,1% el desempeño es regular y en el 18,9% el desempeño es óptimo .En los tecnólogos que señalaron

el plan de capacitación como deficiente y óptimo, en su mayoría su desempeño fue regular, lo cual difiere a los estudios de Ñaupari (2018) en el cual se observa que el 85% del personal de la Dirección Regional de Salud Pasco, perciben que la capacitación del personal es regular y está relacionado de forma regular con el desempeño laboral, mientras que el 12.5% del personal piensa que es bajo, y un 2.5% cree que la capacitación es alta al igual que influye en el desempeño laboral. En el presente estudio, se concluyó que existe una relación significativa entre el plan de capacitación y el desempeño laboral, lo cual concuerda con el estudio de Ñaupari (2018). Según los estudios de Sharma y Dhar (2016) en la cual sus resultados mostraron que la falta de programas de capacitación fueron considerados como factores influyentes en el desempeño laboral entre las enfermeras. En los estudios de Abdullah & Mohammed (2019) los resultados revelaron que el pago y los beneficios son las dos únicas dimensiones altamente efectivas de satisfacción laboral de las enfermeras que afectan el desempeño de estas.

En el presente estudio se encontró, que el 13,7%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el reconocimiento al mérito personal es de nivel deficiente; de ellos, el 6,3% el desempeño es deficiente. El 41,1%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el reconocimiento al mérito personal es de nivel regular; de ellos, en el 32,6% el desempeño es regular. El 45,3%, de los Tecnólogos Médicos consideran que el reconocimiento al mérito personal es de nivel óptimo; de ellos el 23,2% el desempeño es regular, y en el 21,1% el desempeño es deficiente. Existe una relación significativa entre el reconocimiento del mérito personal y el desempeño laboral, por lo tanto, coincide con el estudio de Abdullah & Mohammed (2019). En el estudio de Campos (2017) se observa, que existe influencia de los factores motivaciones intrínsecos en el desempeño laboral, lo cual correlaciona con el presente estudio en el que existe una relación significativa entre el reconocimiento del mérito personal y el desempeño laboral. Vasquez (2011) en sus conclusiones muestra, que más de la mitad de la muestra estudiada está de acuerdo con la valoración que les da su jefe a sus aportes lo cual influye en su desempeño laboral. Por lo tanto, según estos estudios es importante el reconocimiento por los logros de los empleados ya que los harán sentir más valorados, lo cual permitirá lograr un mejor desempeño.

Quispe (2017) sus resultados muestran, que cuando el reconocimiento que hacen los superiores es alto, mejora el desempeño laboral y lo contrario sucede cuando el reconocimiento

es bajo. Lo cual coincide con los resultados mostrados en el presente estudio. En cuanto a la demanda de atención el 11,6%, de los Tecnólogos Médicos de laboratorio clínico del departamento de Patología del INEN, consideran que la demanda de atención es de nivel deficiente; de ellos, en el 4,2% el desempeño es deficiente y en el 7,4% el desempeño es regular. El 22,1%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la demanda de atención de nivel regular; de ellos, en el 3,2% el desempeño es deficiente, en el 14,7% el desempeño es regular y en el 4,2% el desempeño es óptimo. El 66,3%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la demanda de atención es de nivel óptimo o elevado ; de ellos, en el 2,1% el desempeño es deficiente ,en el 40,0% el desempeño es regular y en el 24,2% el desempeño es óptimo Estos resultados orienta a interpretar que dentro de los colaboradores con resultado “regular ” desempeño con demanda de atención elevada el trabajo no está bien distribuido, similar a lo encontrado en los resultados de Hirota y Pino (2016), en la cual el trabajo no está bien distribuido.

En el presente estudio se concluye que existe una relación significativa entre la elevada demanda de atención y el desempeño laboral, similar al resultado del estudio de Abassi (2016) el cual muestra una significativa relación entre sobrecarga de trabajo y desempeño organizacional. En cuanto a la dotación del personal y el desempeño laboral, el 13,7%, de los Tecnólogos Médicos de laboratorio clínico del departamento de Patología del INEN, consideran que la dotación del personal es de nivel deficiente; de ellos, en el 5,3% el desempeño es deficiente y en el 8,4% el desempeño es regular .El 52,6%(50) de los Tecnólogos Médicos consideran que la dotación del personal es de nivel regular; de ellos, en el 4,2% el desempeño es deficiente, en el 38,9% el desempeño es regular y en el 9,5% el desempeño es óptimo. El 33,7%, de los Tecnólogos Médicos consideran que la dotación del personal es de nivel óptimo; de ellos, 14,7% el desempeño es regular y en el 18,9% el desempeño es óptimo. Se puede observar que el 52.6% de los tecnólogos considera que la dotación de personal es regular , lo cual son 50 tecnólogos de los 95 encuestados por lo tanto más de la mitad y de ellos el 38,9% (37) tiene un desempeño regular , Existe relación significativa entre la dotación del personal y el desempeño laboral ( $p=0.00$ ) .Similar a lo encontrado por Ñaupari (2018) en sus resultados se rechaza la  $H_0$ , es decir que, si existe relación entre la incorporación del personal con el desempeño laboral .

## V. Conclusiones

**Primera:** Existe un grado de relación o asociación entre las variables de estudio, y un nivel de significancia ( $p=0.04$ ) menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se puede concluir que existe una relación o asociación significativa entre los factores institucionales y el desempeño laboral.

**Segunda:** Existe un grado de relación o asociación y un nivel de significancia ( $p=0.01$ ) menor al 5%, entre el ambiente físico y el desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe una relación o asociación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral.

**Tercera:** Existe un grado de relación o asociación y un nivel de significancia ( $p=0.01$ ) menor al 5%, entre el plan de capacitación y el desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe una relación o asociación significativa entre el plan de capacitación y el desempeño laboral.

**Cuarta:** Existe un grado de relación o asociación y un nivel de significancia ( $p=0.00$ ) menor al 5%, entre el reconocimiento del mérito personal y el desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe una relación o asociación significativa entre el reconocimiento del mérito personal y el desempeño laboral.

**Quinta:** Existe un grado de relación o asociación y un nivel de significancia ( $p=0.00$ ) menor al 5%, entre la dotación del personal profesional y el desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe una relación o asociación significativa entre la dotación del personal profesional y el desempeño laboral..

**Sexta:** Existe un grado de relación o asociación y un nivel de significancia ( $p=0.03$ ) menor al 5%, entre la elevada demanda de atención y el desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe una relación o asociación significativa entre la elevada demanda de atención y el desempeño laboral.

## **VI. Recomendaciones**

Son las siguientes:

**Primera:** Se deben realizar más estudios en otros departamentos y en otras instituciones de salud que evalúen por dimensiones los Factores Institucionales a fin de establecer las causas que influyan en el desempeño laboral de los Tecnólogos Médicos, con la finalidad de crear estrategias, intervenciones y planes de mejora, en los factores que más afecten, para así mejorar el desempeño laboral

**Segunda:** Sugerir a las autoridades del INEN, mejorar las condiciones del ambiente de trabajo en cuanto a ventilación, enseres, iluminación, para así poder brindar resultados de calidad al paciente y dar las facilidades al profesional tecnólogo médico para poder seguir mejorando su desempeño laboral.

**Tercera:** Informar a las autoridades y directores del INEN, sobre los resultados encontrados en la investigación, para que refuerce la educación preventiva promocional y brinde capacitaciones al personal de Tecnología médica de Laboratorio Clínico del departamento de Patología para lograr óptimos desempeños laborales.

**Cuarta:** Sugerir al Jefe del departamento de Patología, desarrollar un plan de motivación, con ello se logrará mejorar la calidad de los servicios que se le da al usuario y aumentar la productividad pudiendo hacerse esto mediante un sistema de incentivos, reconociendo el esfuerzo de los trabajadores, mediante premios por su buen desempeño, reconocimiento por ser el mejor trabajador del mes, carta de felicitación, y de acuerdo a las capacidades y destrezas brindar ascensos laborales.

**Quinta:** Desarrollar la adecuada delegación de funciones entre Tecnólogos médicos de Laboratorio clínico,

**Sexta:** Promover el trabajo en equipo, y de este modo se traduzca en un mejor desempeño del personal.

## Referencias

- Aamodt, M (2010). *Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado*. Mexico: Editorial: Cengage Learning Editores.
- Abbasi, M y Janjua, S (2016). The Mediating Effect of Job Stress on Work Overload and Organizational Performance in the Banking Industry. *Abasyn University Journal of Social Sciences*, 9 (2), 376.
- Abdullah, W y Mohammed, N (2019). The Relationship between Nurses' Job Satisfaction and Nurses 'Performance in the Public Health Care Sector in Yemen. *International Journal of Management and Human Science* , 3(2),23-43.
- Achury, S. D, Reyes, A. y Berrío, M (2013). El ruido y las actividades de enfermería: factores perturbadores del sueño. *Revista de Investigación En Enfermería: Imagen Y Desarrollo*, 15(1), 51-63 .
- Al-Ahmandi, H (2006). Determinants of Nurse Turnover in Psychiatric Hospitals in Saudi Arabia. *Journal of the Social Sciences*, 34(4),73-109.
- Amezaga, D. (2008). *Complementando los tipos de observacion* . Recuperado de <http://evaluacioninicial.blogspot.com/2008/11/la-observacin-es-el-proceso-mediante-el.html>
- Atalaya, P (1999). Satisfaccion laboral y productividad. *Revista de Psicologia*, 3(5),46 – 76.
- Awases, M. H, Bezuidenhout M, C, y Roos, J (2013). Factors affecting the performance of professional nurses in Namibia. *Curationis*, 36(1),1-8.
- Barbara, K (1995). *Tratado de enfermeria*. Mexico: Editorial Nueva americana.
- Bermúdez, C. L (2015). Capacitacion: una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Revista de las Sedes Regionales*, 16(33) 1-25.
- Bernal, T. A (2010). *Metodologia de la investigacion*. Colombia: Editorial Pearson.
- Burke, M y Day, R (1986). A cumulative study of the effectiveness of managerial training. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 232–245.

- Cespedes, M., Jaramillo, D., Pulido, S, Ruiz, Y, Uribe, M., y Gutierrez, M (1991). *Conocimiento y aplicacion del proceso enfermeria en las instituciones de salud de Medellin*. Medellin: Editorial Invest Educ Enferm.
- Campos, H. M (2018). *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima – 2017*. (Tesis de Maestria) ,Universidad Cesar Vallejo , Lima, Peru.
- Cívicos, A y Hernández, M (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. . *Revista Acciones e investigaciones sociales*, 23(1), 825-55.
- Chiavenato. (2009). *Gestion del talento humano*. Mexico:Editorial Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I (2000). *Administracion de recursos humanos* . Colombia : Editorial MC Graw Hill.
- De la cruz, R (2016). *Estres laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuas 2016*. (Tesis de maestria) , Universidad de San Martin de Porres, Lima, Peru.
- Diaz de Rada, V (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investgacion comercial*. Madrid:Editorial EISIC.
- Diaz, L, Gutierrez, C. H y Amancio, C (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Cuidarte*, 9(1),1973-1987.
- Gamero, J (2009, Diciembre ). *"Estado de situacion de la migracion ,el reclutamiento de RHUS"*. Recuperado de centro observatorio: [https://centro.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/2013/migracion/1ra\\_reu\\_reclutamiento\\_jgamero.pdf](https://centro.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/2013/migracion/1ra_reu_reclutamiento_jgamero.pdf)
- Ganime, J., Almeida da Silva, L, Robazzi, M, Valenzuela, S y Faleiro, S (2010). El ruido como riesgo laboral: una revisión de la literatura. *Enfermeria global*,19 (2),1-15.

- Gattiker, U (1995). Firm and taxpayer returns from training of semiskilled employees. *Academy of Management Journal*, 38(3),1152–1173.
- Grande, E y Abascal, F. E. (2014). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid:Editorial ESIC.
- Guzzo, R., Jette, R y Katzell, R (1985). The effects of psychologically based intervention programs on worker productivity: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 38(2), 275–292.
- Hamaideh, S (2011). Burnout, social support, and job satisfaction among Jordanian mental health nurses. . *Issues in Mental Health Nursing*, 32(4), 234-242.
- Hellriegel, D y Slocum, J (2004). *Clima organizacional*. Mexico :Editorial Thompson.
- Hernandez, R, Fernandez, C y Baptista, L (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernando, G, Ferrer, L, Viñuales, L y Viñuales, L (2016) *Revista Médica Electrónica Portales Medicos*. Recuperado de :<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/niveles-contaminacion-acustica-los-hospitales/>
- Herrera, M (2018). *Factores personales e institucionales relacionados con la aplicacion del proceso de atencion de enfermeria en los servicios de medicina y emergencia del hospital III Jose Cayetano Heredia,Febrero 2018*. (Tesis de Licenciatura ),Universidad Nacional de Piura ,Piura ,Peru.
- Hirota, D. L y Pino, C. A. (2016). *Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño*.(Tesis de maestria) ,Universidad Peruana de Ciencias aplicadas, Lima, Peru.
- INEN (2012) *Instituto Nacional de enfermedades neoplasicas*. Recuperado de [http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/estadistica/datos\\_estadisticos/06032013\\_RESUMEN\\_INDICADORES](http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/estadistica/datos_estadisticos/06032013_RESUMEN_INDICADORES)
- Katzell, R y Guzzo, R (1983). Psychological approaches to productivity improvement. *American Psychologist*, 38(4),468–472.

- Lobo, P (2016). *Factores personales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de Neurocirugía del Instituto Nacional del Niño de San Borja, Agosto-Noviembre 2017*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima,Peru.
- Malhotra, N (2004). *Investigación de mercados :Un enfoque aplicado*. Mexico DF:Editorial Pearso Education .
- Mehmet, T (2013). Organizational variables on nurses' job performance in Turkey: Nursing assessments. *Iranian journal of public health*, 42(3), 261-271.
- Michie, S y West, M (2004). Managing people and performance: an evidence based framework applied to health service organizations. *International Journal of Management Reviews*, 5-6 (2), 91–111.
- MINSA, O. G (2008). *Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral* .Lima MINSA: Recuperado de: <https://sites.google.com/site/plataformavirtualminsa/evaluacion-del-desempeno>
- Morrow, C, Jarrett, M, y Rupinski, M (1997). An investigation of the effect and economic utility of corporate-wide training. *Personnel Psychology*, 50(1), 91–119.
- Ñaupari, Y. K. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la dirección regional de salud Pasco, 2018* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo ,Lima, Peru.
- OECD/CAD (2013, Paris). *Glossary of key terms in evaluation and result based management. Evaluation and Aid Effectiveness N° 6*. Recuperado de: <https://www.oecd.org/dac/evaluation/2754804.pdf>
- Otzen, T.y Manterola, C (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*,35(1),227-232.
- Palaci, D. F (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Editorial Pearson.

- Perez, R , Sacher, P, Franco, O. M y Ibarra, A. (2006). Aplicación del proceso de enfermería en la práctica hospitalaria y comunitaria en instituciones del Distrito Federal. *Rev enferm IMSS*,14(1) 47-50.
- Quispe, Z (2017). *Factores de la motivacion y el desempeño laboral de los profesionales Medicos del Hospital III , ESSALUD,Puno , 2016.* (Tesis de maestria) Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima,Peru .
- Rawat, A (2012). *Gaps and Shortages in South Africa 's Health Workforce [online]*. Recuperado de <http://www.africaportal.org/articles/2012/06/19/gaps-and-shortages-south-africa's-health-workforce>
- Salas, P, Díaz, H. L y Pérez, H (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4),604-617.
- Sharma, J y Dhar, R (2016). Factors influencing job performance of nursing staff. *Personnel Review*, 45(1),161-182.
- Sikula, A (1989). *Administración de recursos humanos: Conceptos prácticos.* Mexico:Editorial Limusa.
- Soilkki, K, Cassim, N y Karodia, A (2014). An evaluation of the factors influencing the performance of registered nurses at the national referral hospital in Namibia *Journal of Business and Management Research. Australian Journal of Business and Management Research*, 4(2), 47.
- Sopla, A. A (2017). *Desempeño laboral del profesional de enfermeria de Hospital de apoyo "Gustavo Lanatta Lujan",Bagua y del Hospital de apoyo "Santiago Apostol" Utcubamba ,Amazonas-2017* (Tesis de pregrado),Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza ,Amazonas ,Peru.
- Soria, T. R y Avila, R. E (2016). Malestares fisicos y Psicologicos y ambiente de trabajo en enfermeria . *Revista Electronica de Psicologia de Iztacala*,19(4), 1400-1411.
- Tharenou, P., & Burke, E. (2002). Training and organizational effectiveness. *Organizational Effectiveness: The Role of Psychology.* Chichester : Editorial John Wiley

- Tesfaye, T, Abera, A, Hailu, F, Nemera, G y Belina, S (2015). Assessment of factors affecting performance of nurses working at Jimma University Specialized Hospital in Jimma Town, Oromia Region, South-West Ethiopia. *J Nurs Care*, 4(6), 1-7.
- Vele, B y Veletanga, L (2015). *Aplicación del Proceso de Atención de Enfermería de las Enfermeras/os, que laboran en el Hospital Regional Vicente Corral Moscoso, Cuenca 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad de Cuenca ,Cuenca ,Ecuador.
- Weinberg, A, Sutherland, V y Cooper, C (2010). *Organizational Stress Management: A Strategic Approach*. New York: Editorial Palgrave Macmillan.
- Weinert, A. B (1985). *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Editorial Herder.

## ANEXO 01

### Matriz de consistencia

**Título:** Factores institucionales y el desempeño de Tecnólogos médicos de laboratorio clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2019

**Autor:** Indira Jayone Salcedo Ramos

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																										
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de tecnología médica de Laboratorio Clínico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima - 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>A.</b> ¿Qué relación existe entre el ambiente físico de trabajo y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019?</p> <p><b>B.</b> ¿Qué relación existe entre tener un plan de capacitación y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019?</p> <p><b>C.</b> ¿Qué relación existe entre reconocimiento del merito personal y el desempeño laboral</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>-Determinar la relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de Tecnología médica de Laboratorio Clínico del servicio de Patología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2019 .</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>A.</b> Determinar la relación que existe entre el ambiente físico de trabajo y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.</p> <p><b>B .</b> Determinar la relación que existe entre tener un plan de capacitación y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de tecnología medica de Laboratorio Clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2019 .</p> <p>H0 : No existe una relación estadísticamente significativa entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de tecnología medica de Laboratorio Clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2019 .</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Hi :Existe una relación estadísticamente significativa entre el ambiente físico de trabajo y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima-2019.</p> <p>H0 : No existe una relación estadísticamente significativa entre el ambiente físico de trabajo y el</p>	<p><b>Variable 1: Factores institucionales</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Ítems</th> <th style="text-align: center;">Escala de medición</th> <th style="text-align: center;">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">- Ambiente físico de trabajo</td> <td style="text-align: center;">Comodidad Temperatura Iluminación</td> <td style="text-align: center;">1 2 3</td> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">(1)Nunca  (2) Casi nunca  (3) A veces  (4) Casi siempre  (5) Siempre</td> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Optimo (5)  Regular (4-3)  Deficiente (1-2)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">- Plan de capacitación</td> <td style="text-align: center;">Capacitaciones recibidas Asistencia a las capacitaciones</td> <td style="text-align: center;">4 5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Reconocimiento del mérito personal</td> <td style="text-align: center;">Estimulo Desempeño Correcta ejecución del trabajo</td> <td style="text-align: center;">6 7 8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dotación del personal profesional</td> <td style="text-align: center;">Cantidad de personal tecnólogo medico Tiempo suficiente para realizar labores correctamente</td> <td style="text-align: center;">9 10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">- Elevada demanda de atención</td> <td style="text-align: center;">Numero de muestras  Sobrecarga laboral</td> <td style="text-align: center;">11  12</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	- Ambiente físico de trabajo	Comodidad Temperatura Iluminación	1 2 3	(1)Nunca  (2) Casi nunca  (3) A veces  (4) Casi siempre  (5) Siempre	Optimo (5)  Regular (4-3)  Deficiente (1-2)	- Plan de capacitación	Capacitaciones recibidas Asistencia a las capacitaciones	4 5	Reconocimiento del mérito personal	Estimulo Desempeño Correcta ejecución del trabajo	6 7 8	Dotación del personal profesional	Cantidad de personal tecnólogo medico Tiempo suficiente para realizar labores correctamente	9 10	- Elevada demanda de atención	Numero de muestras  Sobrecarga laboral	11  12
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																									
- Ambiente físico de trabajo	Comodidad Temperatura Iluminación	1 2 3	(1)Nunca  (2) Casi nunca  (3) A veces  (4) Casi siempre  (5) Siempre	Optimo (5)  Regular (4-3)  Deficiente (1-2)																									
- Plan de capacitación	Capacitaciones recibidas Asistencia a las capacitaciones	4 5																											
Reconocimiento del mérito personal	Estimulo Desempeño Correcta ejecución del trabajo	6 7 8																											
Dotación del personal profesional	Cantidad de personal tecnólogo medico Tiempo suficiente para realizar labores correctamente	9 10																											
- Elevada demanda de atención	Numero de muestras  Sobrecarga laboral	11  12																											

<p>del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019?</p> <p><b>D.</b> ¿Qué relación existe entre dotación del personal profesional y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019?</p> <p>E.¿Qué relación existe entre la elevada demanda de atención y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019?</p>	<p>Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p><b>C.</b> Determinar la relación que existe entre el reconocimiento del merito personal y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p><b>D.</b> Determinar la relación que existe entre dotación del personal profesional y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p><b>E.</b> Determinar la relación que existe entre la elevada demanda de atención y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p>	<p>desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre tener un plan de capacitación y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p>H0 : No existe una relación estadísticamente significativa entre tener un plan de capacitación y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre el reconocimiento del merito personal y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p>H0 : No existe una relación estadísticamente significativa entre el reconocimiento del <b>merito</b> personal y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dotación del personal profesional y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p>	<p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <table border="1" data-bbox="1262 370 2083 1385"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Planificación</td> <td>- Elabora planes</td> <td>1,2</td> <td rowspan="9">           (1)Nunca            (2) Casi nunca            (3) A veces            (4) Casi siempre            (5) Siempre         </td> <td rowspan="5">Optimo (5)</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> <td>Asume funciones con compromiso</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>- Iniciativa</td> <td>- Actuación espontanea</td> <td>5,6</td> </tr> <tr> <td>-Oportunidad</td> <td>Cumplimiento de trabajos</td> <td>7,8</td> </tr> <tr> <td>-Calidad de trabajo</td> <td>Precision y orden en el trabajo</td> <td>9,10</td> </tr> <tr> <td>- Confiabilidad y Discreción</td> <td>- Guarda reserva de informacion confidencial</td> <td>11,12</td> <td rowspan="3">Regular (4-3)</td> </tr> <tr> <td>-Relaciones interpersonales</td> <td>Trabajo en equipo</td> <td>13,14</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de Normas</td> <td>Cumple y aplica normas y reglamentos</td> <td>15,16</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Deficiente (1-2)</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y Rangos	- Planificación	- Elabora planes	1,2	(1)Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Optimo (5)	Responsabilidad	Asume funciones con compromiso	3,4	- Iniciativa	- Actuación espontanea	5,6	-Oportunidad	Cumplimiento de trabajos	7,8	-Calidad de trabajo	Precision y orden en el trabajo	9,10	- Confiabilidad y Discreción	- Guarda reserva de informacion confidencial	11,12	Regular (4-3)	-Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	13,14	Cumplimiento de Normas	Cumple y aplica normas y reglamentos	15,16					Deficiente (1-2)
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y Rangos																																				
- Planificación	- Elabora planes	1,2	(1)Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Optimo (5)																																				
Responsabilidad	Asume funciones con compromiso	3,4																																						
- Iniciativa	- Actuación espontanea	5,6																																						
-Oportunidad	Cumplimiento de trabajos	7,8																																						
-Calidad de trabajo	Precision y orden en el trabajo	9,10																																						
- Confiabilidad y Discreción	- Guarda reserva de informacion confidencial	11,12		Regular (4-3)																																				
-Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	13,14																																						
Cumplimiento de Normas	Cumple y aplica normas y reglamentos	15,16																																						
					Deficiente (1-2)																																			

		<p>H0: No Existe una relación estadísticamente significativa entre la dotación del personal profesional y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre elevada demanda de atención y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019.</p> <p>H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre elevada demanda de atención y el desempeño laboral del personal de tecnología médica en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas Lima-2019</p>	
--	--	--	--

<b>Tipo -Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>
<p><b>Tipo:</b> Basica</p> <p><b>Diseño:</b> La investigación será no experimental transversal, descriptiva correlacional porque describe la relación entre dos o más variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.</p> <p><b>Metodo :</b>Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> La población de estudio está constituida por 127 licenciados de Tecnología médica del departamento de Patología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en el año 2019</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No Probabilístico ,intencional</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra esta conformada por 95 profesionales de Tecnología medica de laboratorio clínico del departamento de Patología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Factores Institucionales</p> <p><b>Técnicas :</b>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario ,Adaptado de Contreras(2010), Herrera (2018)</p> <p>El cual estuvo conformado por 12 preguntas respectivamente de tipo Cerrado de opción múltiple (validado por juicio de expertos )</p> <p><b>Forma de administración :</b>Individual</p> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño</p> <p><b>Técnicas :</b>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario ,Adaptado de Lobo (2018) .El cual estuvo conformado por 16 preguntas respectivamente de tipo Cerrado de opción múltiple (validado por juicio de expertos)</p> <p><b>Forma de administración :</b>Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Frecuencias, promedios, porcentajes, desviación estándar, varianza. Presentación en tablas y figuras.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Para la contratación de las hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica, mediante la prueba de regresión logística ordinal.</p>

## ANEXO 2

### *Operacionalización de la variable 1: Factores institucionales*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
Ambiente físico de Trabajo	Comodidad	1	(1) Nunca	Optimo (5)
	Temperatura	2	(2) Casi nunca	
	Iluminación	3	(3) A veces	Regular (4)
Plan de capacitación	Capacitaciones recibidas	4	(4) Casi siempre	Deficiente (1-3)
	Asistencia a capacitaciones	5	(5) Siempre	
Reconocimiento del mérito personal	Estimulo	6		
	Desempeño	7		
	Correcta ejecución del trabajo	8		
Dotación del personal profesional	Cantidad de tecnologo medico	9		
	Tiempo suficiente para realizar labores correctamente	10		
Elevada demanda de atencion	Numero de muestras	11		
	Sobrecarga laboral	12		

*Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
Planificación	Elabora planes	1,2	(I) Nunca	Optimo (5)
Responsabilidad	Asume funciones con compromiso	3,4	(II) Casi nunca	
Iniciativa	Actuación espontanea	5,6	(III) A veces	Regular (4-3)
Oportunidad	Cumplimiento de trabajos	7,8	(IV) Casi siempre	Deficiente (1-2)
Calidad de trabajo	Precisión y orden en el trabajo	9,10	(V) Siempre	
Confiabilidad y discreción	Guarda reserva de información confidencial	11,12		
Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	13,14		
Cumplimiento de normas	Cumple y aplica normas y reglamentos	15,16		

## ANEXO 3

### Ficha técnica de los instrumentos

#### Ficha técnica del instrumento de la variable Factores Institucionales

Nombre del instrumento	Cuestionario de Factores Institucionales
Autores	Patricia Glicería Contreras Espiritu y Kelly del Carmen Herrera Majuan (Cuestionario de Factores Institucionales)
Modificado por	Indira Jayone Salcedo Ramos
Objetivo del instrumento	Medir la apreciación de los factores institucionales .
Forma de Administración	Individual
Tiempo de Aplicación	10 minutos
Descripción de instrumento	Dimensiones: Ambiente físico de trabajo, Plan de capacitación, Reconocimiento del mérito personal ,Dotación del personal profesional ,Elevada demanda de atención. Numero de Items:12 Escala de respuestas: Likert , la cual se realizo de la siguiente manera : Nivel valorativo 1= 1 punto Nivel valorativo 2 = 2 puntos Nivel valorativo 3 = 3 puntos Nivel valorativo 4 = 4 puntos Nivel valorativo 5 = 5 puntos

Muestra de tipificación La muestra estuvo conformada por 95 trabajadores que son personal tecnólogos médicos del instituto de enfermedades neoplásicas .

Validez de contenido

Confiabilidad

Valor de alfa de cronbach: 0,846

### **Ficha técnica del instrumento de la variable Desempeño Laboral**

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir Desempeño laboral
Autores	Brisaida Karina Lobo Parraga (cuestionario para medir el desempeño laboral )
Modificado por	Indira Jayone Salcedo Ramos
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de tecnólogos Médicos de Laboratorio del instituto nacional de enfermedades neoplásicas
Forma de Administración	Individual
Tiempo de Aplicación	15 minutos
Descripción de instrumento	Dimensiones: Planificacion,Responsabilidad,Iniciativa ,Oportunidad, Calidad de trabajo, Confiabilidad y discreción, Relaciones

interpersonales, Cumplimientos de las normas.

Numero de Items:8

Escala de respuestas: Likert , la cual se realizo de la siguiente manera :

Nivel valorativo I= 1puntos

Nivel valorativo II =2 puntos

Nivel valorativo III = 3 puntos

Nivel valorativo IV = 4 puntos

Nivel valorativo V =5 puntos

Muestra de tipificación

La muestra estuvo conformada por 95 trabajadores que son personal tecnólogos médicos del instituto de enfermedades neoplásicas .

Validez de contenido

Confiabilidad

Valor de alfa de cronbach: 0,856

## ANEXO 4

### Instrumento para variable factores institucionales

Factores institucionales y el desempeño de Tecnólogos médicos de laboratorio clinico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas , Lima 2019

#### Instrucciones:

A continuación, le presentamos los siguientes enunciados con cinco alternativas, para lo cual debe marcar con un aspa (X) sobre la alternativa que considere estar de acuerdo con la opinión que Ud. tiene. Use las siguientes claves:

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

FACTORES INSTITUCIONALES						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Nº	<b>AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO</b>					
1	Cuento con un ambiente tranquilo y cómodo para realizar mi trabajo					
2	La temperatura de mi área de trabajo me hace sentir incómodo durante la jornada laboral					
3	La iluminación de mi área de trabajo es la adecuada para cumplir con mis actividades					
<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>						

4	Actualmente mi servicio cuenta con un plan de capacitación continua					
5	Asiste a las capacitaciones que se brindan					
<b>RECONOCIMIENTO AL MÉRITO PERSONAL</b>						
6	Recibo algún tipo de estímulo o reconocimiento que motive un mejor cumplimiento de mi labor.					
7	El reconocimiento que recibo en el lugar donde laboro influye en el desempeño de mis labores..					
8	Considero que la correcta ejecución de mi trabajo debe ser reconocida por la jefa del servicio					
<b>DOTACIÓN DE PERSONAL</b>						
9	El personal Tecnólogo Médico es suficiente para la demanda de pacientes o muestras					
10	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones					
<b>DEMANDA</b>						
11	El número de muestras asignadas me permite el cumplimiento adecuado de todas mis funciones					
12	Tengo sobrecarga de pacientes o muestras que limitan el procesamiento adecuado.					

## Instrumento para variable desempeño laboral

	<b>Planificación :</b>	1	2	3	4	5
1	Aprovecho los recursos de la institución con criterio					
2	Planifico y administro mis actividades durante mi turno					
	<b>Responsabilidad:</b>					
3	Me siento comprometida(o) sinceramente con el servicio					
4	Soy vigilante y cuidadoso con los equipos y materiales asignados del servicio					
	<b>Iniciativa :</b>					
5	Poseo iniciativa para la toma de decisiones					
6	Acepto y desempeño tareas difíciles o desagradables cuando es necesario					
	<b>Oportunidad :</b>					
7	Cumplo mi trabajo en el tiempo establecido					
8	Identifico factores y prevengo riesgos, antes que estos sucedan					
	<b>Calidad del trabajo :</b>					

9	Realizo mi trabajo sin errores					
10	Mantengo el orden y la precisión en la presentación del trabajo encomendado					
	<b>Confiabilidad y discreción :</b>					
11	Soy prudente y guardo información confidencial que posee de la institución, servicio y de los compañeros de trabajo.					
12	Se diferenciar la información que puedo o no debo proporcionar					
	<b>Relaciones interpersonales :</b>					
13	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
14	Mantengo el equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.					
	<b>Cumplimiento de normas :</b>					
15	Cumplo con las normas generales y específica de la Institución durante mi desempeño laboral					
16	Muestro respeto por las normas de la Institución					

ANEXO 5

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN  
Validación de experto 1



ESCALA DE ASESORADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES INSTITUCIONALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Supererencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1 : Ambiente físico de trabajo Cuento con un ambiente tranquilo y cómodo para realizar mi trabajo /1	✓		✓		✓		
2	La temperatura de mi área de trabajo me hace sentir incómodo durante la jornada laboral / 2	✓		✓		✓		
3	La iluminación de mi área de trabajo es la adecuada para cumplir con mis actividades / 3	✓		✓		✓		
4	DIMENSIÓN 2 : Plan de capacitación Actualmente mi servicio cuenta con un plan de capacitaciones confiable / 4	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Asiste a las capacitaciones que se brindan / 5	✓		✓		✓		
6	DIMENSIÓN 3 : Reconocimiento al merito personal Recibo algún tipo de estímulo o reconocimiento que motive un mejor cumplimiento de mi labor / 6	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El reconocimiento que recibo en el lugar donde laboro influye en el desempeño de mis labores / 7	✓		✓		✓		
8	Considero que la correcta ejecución de mi trabajo debe ser reconocida por la jefatura / 8	✓		✓		✓		
9	DIMENSIÓN 4 : Delación de personal El personal (Tecnólogo Médico) es suficiente para la demanda de pacientes o muestras / 9	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones / 10	✓		✓		✓		
11	DIMENSIÓN 5 : Demanda El número de muestras asignadas me permite el cumplimiento adecuado de todas mis funciones / 11	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Tengo sobrecarga de pacientes o muestras que limitan el procesamiento adecuado / 12	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dir Mg: JOSE MANUEL NORMAN GONZALEZ DNI: 09105355

Especialidad del validador: ESTADÍSTICO

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es apropiado para respaldar al componente o dimensión específicas del constructo  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se da suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1: Planificación</b> Apropiado los recursos de la institución con criterio /1	/	/	/	/	/	/	
2	Planificado y administrado sus actividades (basado en la ley) /2	/	/	/	/	/	/	
3	<b>DIMENSION 2: Responsabilidad</b> Me cuido personalmente /3	/	/	/	/	/	/	
4	Soy vigilante y cuidadoso con los equipos y materiales asignados del servicio /4	/	/	/	/	/	/	
5	<b>DIMENSION 3: Iniciativa</b> Provo iniciativa para la toma de decisiones /5	/	/	/	/	/	/	
6	Acepto y desempeño tareas difíciles e desagradables cuando es necesario /6	/	/	/	/	/	/	
7	<b>DIMENSION 4: Oportunidad</b> Cumplo mi trabajo en el tiempo establecido /7	/	/	/	/	/	/	
8	Identifico hechos y prevengo riesgos, antes que estos sucedan /8	/	/	/	/	/	/	
9	<b>DIMENSION 5: Calidad de trabajo</b> Realizo mi trabajo sin errores /9	/	/	/	/	/	/	
10	Mantengo el orden y la precisión en la presentación del trabajo encomendado /10	/	/	/	/	/	/	
11	<b>DIMENSION 6: Confidencialidad y discreción</b> Soy prudente y guardo información confidencial que posee de la institución, servicios y de los compañeros de trabajo /11	/	/	/	/	/	/	
12	Se observará la información que pida a su debida proporción /12	/	/	/	/	/	/	
13	<b>DIMENSION 7: Reacciones Interoportacionales</b> Colaboro activamente con mis compañeros de trabajo y aporiento en los procesos de trabajo en el servicio /13	/	/	/	/	/	/	
14	Mantengo el espíritu emocional y buenos resultados en todo momento /14	/	/	/	/	/	/	
15	<b>DIMENSION 8: Cumplimiento de las normas</b> Cumplo con las normas generales y específicas de la institución durante mi desempeño laboral /15	/	/	/	/	/	/	
16	Muestro respeto por las normas de la institución /16	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI MAY SUFFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DOSS MARIANA HUMAN GONZALEZ DNI: 09905355

Especialidad del validador: ESPECIALISTA

Fecha: 20 de 23 del 2019

Firma:

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

# Validación de experto 2



ESCUELA DE POSTGRADO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES INSTITUCIONALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1 : Ambiente físico de trabajo</b> Cuento con un ambiente tranquilo y cómodo para realizar mi trabajo / 1	✓		✓		✓		
2	La temperatura de mi área de trabajo me hace sentir incómodo durante la jornada laboral / 2	✓		✓		✓		
3	La iluminación de mi área de trabajo es la adecuada para cumplir con mis actividades / 3	✓		✓		✓		
4	<b>DIMENSIÓN 2 : Plan de capacitación</b> Actualmente mi servicio cuenta con un plan de capacitación continua / 4	✓		✓		✓		
5	Atento a las exigencias que se brindan / 5	✓		✓		✓		
6	<b>DIMENSIÓN 3 : Reconocimiento al merito personal</b> Recibo algún tipo de estímulo o reconocimiento que motive un mayor cumplimiento de mi labor / 6	✓		✓		✓		
7	El reconocimiento que recibo en el lugar donde laboro influye en el desempeño de mis labores / 7	✓		✓		✓		
8	Considero que la correcta aplicación de mi trabajo debe ser reconocida por la jefatura / 8	✓		✓		✓		
9	<b>DIMENSIÓN 4 : Dotación de personal</b> El personal Técnico Médico es suficiente para la demanda de pacientes o usuarios / 9	✓		✓		✓		
10	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones / 10	✓		✓		✓		
11	<b>DIMENSIÓN 5 : Demanda</b> El número de pacientes asignados me permite el cumplimiento adecuado de todas mis funciones / 11	✓		✓		✓		
12	Tengo sobrecarga de pacientes o usuarios que limita el procesamiento adecuado / 12	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Albarino Salazar Rojas      DNI: 10205250

Especialidad del validador: Mg. Gerencia Pública - Dr. en Edificación

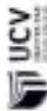
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.      21 de 11 del 2011

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

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

Nota: Suficiente, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*[Firma manuscrita]*  
Firma del Experto Informante



ESCALA DE PROFESION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 : Planificación Aprovecho los recursos de la institución con criterio /1	✓		✓		✓		
2	Planifico y administro mis actividades durante el turno/2	✓		✓		✓		
3	DIMENSION 2 : Responsabilidad Me siento comprometido(a) sinceramente con el servicio /3	✓		✓		✓		
4	Soy vigilante y cuidadoso con los equipos y materiales asignados del servicio/4	✓		✓		✓		
5	DIMENSION 3 : Iniciativa Propongo iniciativas para la toma de decisiones /5	✓		✓		✓		
6	Acepto y desempeño tareas difíciles o desagradables cuando es necesario/6	✓		✓		✓		
7	DIMENSION 4 : Oportunidad Cumple el trabajo en el tiempo establecido /7	✓		✓		✓		
8	Identifico factores y prevengo riesgos, antes que estos sucedan/8	✓		✓		✓		
9	DIMENSION 5 : Calidad de trabajo Realizo mi trabajo sin errores /9	✓		✓		✓		
10	Mantengo el orden y la precisión en la presentación del trabajo encomendado/10	✓		✓		✓		
11	DIMENSION 6 : Confianza y discreción Soy prudente y guardo información confidencial que posee de la institución, servicio y de los compañeros de trabajo /11	✓		✓		✓		
12	Se diversifica la información que puedo o no debo proporcionar/12	✓		✓		✓		
13	DIMENSION 7 : Relaciones Interpersonales Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio/13	✓		✓		✓		
14	Mantengo el equilibrio emocional y bueno recibiendo en todo momento/14	✓		✓		✓		
15	DIMENSION 8 : Cumplimiento de las normas Cumple con las normas generales y específicas de la institución respecto al desempeño laboral /15	✓		✓		✓		
16	Mantengo respeto por las normas de la institución/16	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Albarrán, Guzmán Jorge Luis DNI: 10505950

Especialidad del validador: Mg. y Gestión Pública, Dr. en Educación

21 de 11 del 2018

*[Firma manuscrita]*  
Verificable en Calboson.pucp.pd

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

Validación de experto 3



ESCUOLA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES INSTITUCIONALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1 : Ambiente físico de trabajo</b> Cuento con un ambiente tranquilo y cómodo para realizar mi trabajo /1	✓		✓		✓		
2	La temperatura de mi área de trabajo me hace sentir incómodo durante la jornada laboral / 2	✓		✓		✓		
3	La iluminación de mi área de trabajo es la adecuada para cumplir con mis actividades / 3	✓		✓		✓		
4	<b>DIMENSIÓN 2 : Plan de capacitación</b> Actualmente mi servicio cuenta con un plan de capacitación continua / 4	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Accedo a las capacitaciones que se brindan / 5	✓		✓		✓		
6	<b>DIMENSIÓN 3 : Reconocimiento al merito personal</b> Recibo algún tipo de estímulo o reconocimiento que motive un mejor cumplimiento de mi labor / 6	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El reconocimiento que recibo en el lugar donde laboro influye en el desempeño de mis labores / 7	✓		✓		✓		
8	Considero que la correcta ejecución de mi trabajo debe ser reconocida por la jefía del servicio / 8	✓		✓		✓		
9	<b>DIMENSIÓN 4 : Dotación de personal</b> El personal (Tecnólogo Médico) es suficiente para la demanda de pacientes o muestras / 9	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones / 10	✓		✓		✓		
11	<b>DIMENSIÓN 5 : Demanda</b> El número de muestras asignadas me permite el cumplimiento adecuado de todas mis funciones / 11	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Tengo sobrecarga de pacientes o muestras que limitan el procesamiento adecuado / 12	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ALEXANDRO RAMIREZ P. G. S. DNI: 07191513

Especialidad del validador: MEF. P. G. S. G. A.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

... 21 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.



INSTRUMENTO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Presencia (*)		Relevancia (*)		Cantidad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: <b>Planificación</b> Aprobado los recursos de la institución con orden 1/ Planillo y actividades en actividades durante el curso?	/	/	/	/	/	/	
2	<b>DIMENSION 2: Responsabilidad</b> Me siento comprometido/ comprometida con el servicio?	/	/	/	/	/	/	
3	Soy riguroso y cuidadoso con las máquinas y materiales asignados del servicio?	/	/	/	/	/	/	
4	<b>DIMENSION 3: Iniciativa</b> Proceso reactivo para la toma de decisiones?	/	/	/	/	/	/	
5	Asocio y desempeño tareas difíciles o asignables cuando se requiere?	/	/	/	/	/	/	
6	<b>DIMENSION 4: Oportunidad</b> Cumple mi trabajo en el tiempo establecido?	/	/	/	/	/	/	
7	Identifico factores y propongo mejoras, antes que estos sucedan?	/	/	/	/	/	/	
8	<b>DIMENSION 5: Calidad de trabajo</b> Realizo mi trabajo de manera?	/	/	/	/	/	/	
9	Mantengo el orden y la precisión en la presentación del trabajo encomendado?	/	/	/	/	/	/	
10	<b>DIMENSION 6: Creatividad e innovación</b> Soy creativo y genera información/confianza que promueve la motivación, seriedad y en los compañeros del trabajo?	/	/	/	/	/	/	
11	Soy diligente en la elaboración que pido a mi cargo proporcional?	/	/	/	/	/	/	
12	<b>DIMENSION 7: Relaciones Interpersonales</b> Colabora positivamente con mis compañeros de trabajo y expertos en los procesos de trabajo en el servicio?	/	/	/	/	/	/	
13	Mantengo el espíritu emocional y buenas actitudes en todo momento?	/	/	/	/	/	/	
14	<b>DIMENSION 8: Cumplimiento de las normas</b> Cumple con las normas generales y específicas de la institución durante su desempeño laboral?	/	/	/	/	/	/	
15	Mantengo respeto por las normas de la institución?	/	/	/	/	/	/	
16		/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): posee Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez validador: RAMIREZ ROSALES ALEJANDRO    ONI: 07191553

Especialidad del validador: MEF.C.D.E.L.S.G.D.    21 de 11 del 20 19

*[Firma manuscrita]*

\*Presencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Cantidad: Se refiere a la dificultad para el encuestado del ítem, es concepto, estado y objeto.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

## ANEXO 6

### Confiabilidad

Alfa de Cronbach para la variable factores institucionales:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	16

Alfa de Cronbach para la variable desempeño :

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	12

# ANEXO 7

## Base de datos

Entrevistado	Variable 1											Variable 2																	
	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	
1	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5
5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
8	5	3	5	3	5	2	2	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
9	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
10	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
12	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
14	3	3	5	1	4	1	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
15	3	3	5	1	4	1	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5
16	3	2	5	2	4	1	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
17	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
18	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5
19	3	2	5	2	4	1	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5
21	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
22	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
23	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
24	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
25	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
26	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
27	4	2	4	3	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
28	4	2	4	4	4	3	3	5	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
29	4	2	4	4	4	3	3	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
30	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
32	4	3	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
33	3	3	5	1	3	1	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
34	3	3	5	1	3	1	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
35	4	3	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
36	4	3	4	3	4	1	1	4	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
37	4	3	4	3	4	1	1	4	3	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
38	3	3	4	2	4	1	1	4	1	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
39	3	3	4	2	4	1	1	4	1	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
40	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
41	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
42	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
43	3	3	5	1	4	1	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
44	3	3	5	1	4	1	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
45	3	2	5	2	4	1	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4

46	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5		
47	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
48	4	3	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	
49	3	3	5	1	3	1	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	
50	3	3	5	1	3	1	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
51	4	3	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
52	4	3	4	3	4	1	1	4	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
53	4	3	4	3	4	1	1	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
54	3	3	4	2	4	1	1	4	1	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
55	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
56	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
57	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
58	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
59	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
60	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
61	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
62	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
63	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
64	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
65	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4
66	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
68	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
69	5	3	5	3	5	2	2	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
70	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
71	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
72	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
73	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
74	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
75	3	3	5	1	4	1	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5
76	3	3	5	1	4	1	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
77	3	2	5	2	4	1	4	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
78	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5
79	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5
80	3	2	5	2	4	1	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
81	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
82	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
83	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
84	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
85	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
86	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
87	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	2	4	3	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
89	4	2	4	4	4	3	3	5	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
90	4	2	4	4	4	3	3	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
91	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
93	4	3	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
94	3	3	5	1	3	1	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
95	3	3	5	1	3	1	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4

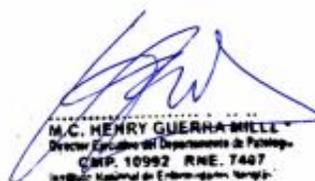
## ANEXO 8

### Constancia de aplicación del instrumento

## CONSTANCIA

Deja constancia que la servidora:

Indira Jayone Salcedo Ramos, identificada con DNI N°44790166 ,Tecnóloga Medica de Laboratorio Clínico , ha presentado al Departamento de Patología , su proyecto de investigación , habiendo sido aprobado el Proyecto de Investigación "Factores institucionales y el desempeño de tecnólogos médicos de laboratorio clínico del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas , Lima 2019 " , por la universidad Cesar Vallejo , con la finalidad de optar el grado de Maestra en "Gestión de los servicios de la salud " , el mismo que el departamento de Patología da opinión favorable .



M.C. HENRY GUERRA-BELL  
Director Especial del Departamento de Patología  
C.M.P. 10592 R.N.E. 7407  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

# ANEXO 9

## Pantallazo Turnitin

feedback studio Factores institucionales y el desempeño de Tecnólogos médicos de laboratorio clínico del Instituto Naci... -- /0 < 1 de 1 > ?

**Resumen de coincidencias**

**24 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Concordancias

1	Entregado a Universidad...	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
3	Entregado a Universidad...	2 %
4	pesquisa.bvsalud.org	1 %
5	Entregado a Universidad	1 %

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

TAREAS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Mostrar en Gestión de los servicios de la salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Evaluación de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

Escuela de Posgrado  
UCV  
INVESTIGACIÓN  
CAMPUS LIMA NOROCCIDENTAL

Página: 1 de 32 Número de palabras: 10102

Text-only Report High Resolution Activado

## ANEXO 10

### Dictamen



## Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“FACTORES INSTITUCIONALES Y EL DESEMPEÑO DE TECNÓLOGOS  
MÉDICOS DE LABORATORIO CLINICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE  
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, LIMA 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**SALCEDO RAMOS INDIRA JAYONE**

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 11 de enero del 2019

  
.....  
Dr. Alejandro Ramirez Rios  
Asesor de la tesis

  
.....  
Dra. Francis Ibarguen Cueva  
Revisor de la tesis

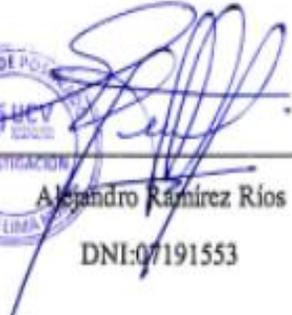
## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Alejandro Ramírez Ríos, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Factores institucionales y el desempeño de Tecnólogos médicos de laboratorio clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2019" de la estudiante **Indira Jayone Salcedo Ramos**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 14 de Marzo del 2020



Alejandro Ramírez Ríos  
DNI:07191553





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SALCEDO RAMOS INDIRA JAYONÉ

D.N.I. : 44790166  
Domicilio : JR LAS CULPAS 296 URB. ZARATE  
Teléfono : Fijo : - Móvil: 950076209  
E-mail : Indira\_257@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA  
Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SALCEDO RAMOS INDIRA JAYONÉ

Título de la tesis:

FACTORES INSTITUCIONALES y el desempeño de tecnólogos  
Médicos de laboratorio clínico del Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas, Lima 2019

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 02/03/2020



# 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

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

INDIRA JAYONÉ SALCEDO RAMOS

INFORME TITULADO:

FACTORES INSTITUCIONALES y el DESEMPEÑO DE TECNOLOGOS  
MEDICOS DE LABORATORIO CLINICO DEL INSTITUTO NACIONAL  
DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS, LIMA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 21 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Signature]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN