

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE
UNA CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL DE
TRUJILLO”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autor:

Marco Antonio Francisco Alvarado Cueva

Asesora:

Dra. Tania Guadalupe Valdivia Morales

<https://orcid.org/0000-0003-4073-8408>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Mg. Edwar Isidro Sanchez Alvarez	40844721
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mg. Arturo Francisco Orbegoso	6071273
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Dra. Romy Díaz Fernández	18180326
	Nombre y Apellidos	Nº DNI












INFORME SIMILITUD



Document Information

Analyzed document	Tesis TURNITIN desempeño laboral MARCO ALVARADO.docx (D143798839)
Submitted	9/9/2022 3:41:00 AM
Submitted by	Tania Valdivia
Submitter email	tania.valdivia@upn.edu.pe
Similarity	16%
Analysis address	tania.valdivia.delnor@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada del Norte / Informe de Investigación (Tesis) - Manuel De Los Ríos Alcalde (Final).docx Document Informe de Investigación (Tesis) - Manuel De Los Ríos Alcalde (Final).docx (D118738856) Submitted by: tania.valdivia@upn.edu.pe Receiver: tania.valdivia.delnor@analysis.orkund.com	 13
SA	Universidad Privada del Norte / T2_TALLER DE TESIS 2_MORALES GUZMAN XIOMARA SOFIA.docx Document T2_TALLER DE TESIS 2_MORALES GUZMAN XIOMARA SOFIA.docx (D137472536) Submitted by: higinio.wong@upn.pe Receiver: higinio.wong.delnor@analysis.orkund.com	 1
W	URL: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7172934.pdf Fetched: 12/10/2021 7:07:36 PM	 1
W	URL: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7937/P%C3%A9rez%20Bravo%20Christian%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 7/20/2021 6:05:52 AM	 7
SA	ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EXISTENTE Y CONFLICTOS LABORALES PRESENTES SEGÚN LA INTERVENCIÓN EN PROCESOS HUMANOS Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EL PALACIO DE LOS JUGUETES S. A.com.docx Document ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EXISTENTE Y CONFLICTOS LABORALES PRESENTES SEGÚN LA INTERVENCIÓN EN PROCESOS HUMANOS Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EL PALACIO DE LOS JUGUETES S. A.com.docx (D78051619)	 2
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 5/24/2022 6:59:14 PM	 1
SA	Universidad Privada del Norte / Informe de Investigación (Tesis) - Manuel De Los Ríos Alcalde (3).docx Document Informe de Investigación (Tesis) - Manuel De Los Ríos Alcalde (3).docx (D119097827) Submitted by: tania.valdivia@upn.edu.pe Receiver: tania.valdivia.delnor@analysis.orkund.com	 5
W	URL: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 7/19/2022 6:16:26 PM	 1
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12046/valenzuela_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 7/11/2022 12:17:21 AM	 3
SA	PROYECTO DE TESIS - HILARIO Y ESPINOZA.docx Document PROYECTO DE TESIS - HILARIO Y ESPINOZA.docx (D118166568)	 1
SA	JAIME ZAMBRANO ORTIZ PROYECTO DE TITULACION.pdf Document JAIME ZAMBRANO ORTIZ PROYECTO DE TITULACION.pdf (D112526207)	 1

Entire Document

<https://secure.orkund.com/view/137165794-919353-508678#/details/sources>

1/19

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mi Madre Yngrid Leidi Cueva Baca, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi abuela Iris, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias y opiniones.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis docentes por contribuir en mi formación profesional mediante sus conocimientos y experiencia laboral, mi agradecimiento también, a esos grandes amigos que estuvieron y están conmigo brindándome su apoyo y motivación para el logro de mis objetivos.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	32
1.3. Objetivos	32
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	46
ANEXOS	55



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo:	37
Tabla 2: Niveles de dimensión eficacia en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.....	38
Tabla 3: Niveles de dimensión eficiencia en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.....	39
Tabla 4: Niveles de dimensión calidad de servicio en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.....	40

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel general del desempeño laboral en colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo. El tipo de investigación fue no experimental, práctica, cuantitativa y con carácter descriptivo - transaccional. La población censal lo conformó 95 colaboradores de una clínica de salud ocupacional de la ciudad de Trujillo y de ambos sexos. Se consideró el muestreo no probabilístico por conveniencia. Por otro lado, se utilizó el "Cuestionario del Desempeño Laboral" (Muñoz, 2020), los resultados permitieron establecer que el 41% de la población evaluada presentó un nivel de desempeño laboral bajo, 51.57% un nivel promedio y el 5.26% un nivel bajo. En cuanto a la dimensión eficacia el 63.15% se ubica en un nivel bajo, en la dimensión eficiencia el 52.63% se encuentra en un nivel bajo y en la dimensión calidad de servicio el 70.52% de los evaluados se encuentra en un nivel promedio. En respuesta a los resultados se diseñó un programa para fortalecer e incrementar el desempeño laboral en colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

PALABRAS CLAVES: Desempeño laboral, clínica de salud ocupacional, colaboradores

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial las empresas enfrentan constantes cambios sociales, económicos y culturales que han impactado con fuerza en las distintas esferas del desarrollo del ser humano, afectando no solo los modos de vida de las personas, sino también las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las organizaciones a las que pertenece (Pérez, 2020). Así mismo, existe una gran problemática debido a la exigente competencia por ocupar un trabajo y por otro lado, la inseguridad laboral, las exigencias del medio o entorno, la globalización y los cambios constantes. Todo ello, conlleva a generar agotamiento emocional, angustia, trastornos en la alimentación, insomnio y cuadros clínicos que repercuten en la salud mental de los colaboradores de una empresa; llegando a afectar en el desempeño laboral de estos (Neffa,2000).

Si consideramos que en el Perú existen empresas consultoras que ayudan a las organizaciones (Grandes, medianas, pequeñas) a generar un mejor ambiente laboral e intentar darle un valor agregado para que sus colaboradores se encuentren motivados y así su desempeño sea el mejor; no todas las empresas a nivel nacional creen que la motivación en sus colaboradores generen un mejor desempeño en ellos y hace caso omiso a todas estas actividades, llevando una administración precaria y sin enfocarse en lo principal el capital humano.

En la última década, las organizaciones en nuestro país han puesto un énfasis especial en la gestión del Talento Humano, tomando en consideración distintos puntos como la selección de los trabajadores talentosos, pero el verdadero desafío surge, en cómo retener

al talento dentro de la organización y conocer los factores que debemos considerar para que permanezcan en la organización. Es ahí donde se vuelve importante reconocer a la comunicación como un factor determinante para permanecer en la empresa (Vargas, 2021).

Del mismo modo, hoy en día es bastante evidente que el desempeño laboral en países desarrollados como Estados Unidos y parte de Europa es aceptable en un 75%, sin embargo, en países latinoamericanos como en Venezuela, según Romero (2009) el rendimiento en los trabajadores de una agroindustria es adecuado en cierto grado, debido a que cuentan con ciertas competencias que benefician la productividad del trabajo; pero en el Perú esto es un problema nacional, ya que el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el 2019–2020 realizó un análisis del comportamiento de los principales indicadores del mercado, concluyendo que en Trujillo, en las empresas agroindustriales existe mala comunicación como un inadecuado desempeño laboral en los operarios.

La sociedad requiere de organizaciones dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y se desarrollen en sus colaboradores, comportamientos más flexibles y creativos, pueden ser capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado altamente competitivo. Este desafío no solo se presenta para las instituciones, sino también para las personas que trabajan en ellas (Ramírez, 2008).

En el ámbito organizacional es esencial conocer aquellos factores que influyen en el desempeño de los trabajadores, ya que existen elementos físicos y sociales que intervienen en la conducta de las personas (Vargas, 2019).

Por otro lado, la presión laboral que se genera en los trabajadores desarrolla niveles altos de estrés, y si no se le presta atención e intervención a tiempo pueden convertirse en un



síndrome que incapacita al trabajador en su desempeño laboral, afectando su vida afectiva y social (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En el Perú existen consultoras de talento humano que ayudan a las empresas grandes, medianas o pequeñas a generar un mejor ambiente laboral e intentan darle un valor agregado para que sus colaboradores se encuentren motivados y así su desempeño sea el mejor. No todas las empresas a nivel nacional creen que la motivación en sus colaboradores genere un mejor desempeño en ellos y hacen caso omiso a todas estas actividades como por ejemplo capacitaciones o reuniones, llevando una administración precaria y sin enfocarse en lo principal como capital humano (Ruiz, 2020)

Hoy en día, el desempeño laboral en países desarrollados como Estados Unidos y parte de Europa es aceptable en un 75%, sin embargo, Ramírez (2019) señala que el rendimiento en los trabajadores de una clínica de salud ocupacional en Honduras es adecuado en cierto grado, debido que cuentan con ciertas competencias que benefician la productividad del trabajo.

Pero en el Perú esto un problema nacional, ya que el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo en el 2019– 2020 realizaron un análisis del comportamiento de los principales indicadores del mercado, concluyendo que, en Trujillo, existe un déficit en cuanto al conocimiento de cómo tratar a un colaborador para que así su desempeño ascienda.

Cárdenas (2007) refiere que el Sistema del Desempeño de los colaboradores de la Administración Pública en Perú no solo depende de las aptitudes sino también de las percepciones de cada una de las personas; sin duda, evaluar el desempeño laboral es de vital importancia para que cualquier organización que quiera conocer los resultados del trabajo y la producción de cada uno de sus trabajadores. Este proceso siempre ha tenido mucha complejidad y muchas veces la evaluación de ese desempeño no llega a ser la óptima por lo



cuál se genera un problema al no saber el nivel de rendimiento empresarial. Debido a esto se han elaborado y diseñado diversos métodos para cumplir este fin. Sin embargo, distintos autores plantean que hoy en día existen programas que recogen todos los factores que pueden intervenir en el mejor desempeño de las tareas y dan resultados muy rápidamente.

Cavada (2012) plantea que otro tipo de factores influyen en el desempeño profesional los cuales son problemas para el desempeño de la organización/institución como por ejemplo la deficiencia en las capacidades y habilidades ya que presentan un escaso sobre el acceso al puesto (baja cualificación para un desempeño satisfactorio). Así mismo, mencionó los factores personales como por ejemplo: las características personales discrepantes con el puesto de trabajo (valores, intereses, y hábitos laborales), delimitación debida a desórdenes físicos y/o emocionales, circunstancias y/o presiones adversas externas al trabajo (presiones familiares, problemas financieros y conflictos personales), ocurrencia de conflictos interpersonales en el trabajo que son específicos para los requisitos de desempeño (por ejemplo, relaciones con los superiores, colegas, proveedores y clientela). También se considera, las condiciones del ambiente organizativo/institucional, requisitos laborales ambiguos o inapropiados, como la falta de claridad de las asignaciones, la sobrecarga de trabajo y las asociaciones conflictivas, deficiencias en la estructura operativa de la organización /institución, facilidades, provisiones, recursos de apoyo inadecuados (insuficiente iluminación, ventilación, herramientas, personal de apoyo y materiales), insuficiente sistema de recompensa (compensación, beneficios complementarios, estatus, reconocimiento y oportunidades de ascenso). Asimismo, los problemas en la adaptación organizativa/institucional: Tenemos la entrada inicial, donde se ve la falta de conocimiento de las reglas y procedimientos organizativo, el fracaso para aceptar o adherirse a las normas y procedimientos organizativos, incapacidad para asimilar grandes cantidades de



información nueva, el malestar con una nueva ubicación geográfica del centro de trabajo, las discrepancias entre las expectativas personales y las realidades del ambiente institucional/organizativo.

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) determinó que se había iniciado una pandemia e informó que aproximadamente 116 millones habían sido infectados a nivel mundial. En el mes de mayo de 2021 se reportó que 3,4 millones de personas mueren a nivel mundial, este escenario obligó asumir cambios de comportamiento en los trabajadores de la salud; que además, se vieron afectados por el estrés y la ansiedad como consecuencia del impacto a la atención de esta riesgosa enfermedad (Qin et al., 2021; Bradley et al., 2021).

A nivel mundial, la pandemia de la COVID-19 transformó a la sociedad y la vida cotidiana del ser humano, también la economía se ha visto afectada en los gobiernos (Mangiavacchi et al., 2021; Krisjane et al., 2020).

La propagación del virus de la COVID-19 generó problemas económicos y sociales a nivel global, obligando a detener el desarrollo de producción comercial como consecuencia se vieron afectados algunas empresas que les obligó a realizar despidos laborales; de esta manera los dueños se adaptaron a subsistir con el servicio de internet para evitar egresos económicos. Ante esta nueva realidad, el personal de la OMS anunció brindar un sistema de protocolo en salud y seguridad de los ciudadanos para evitar

la transmisión del virus; cancelando la asistencia a lugares públicos y privados tales como instituciones, centros comerciales; esto sirvió como una señal para proyectar en direccionar

los gastos en productos de primera necesidad, priorizando el bienestar de uno mismo (Tsurugano et al., 2021; Bytyçi et al., 2021).

Por otra parte, la gravedad de la pandemia convirtió el sistema de trabajo de manera drástica en el tiempo, algunos profesionales sin oportunidad de conseguir un bienestar en la parte psicológica a consecuencia del terror a contagiarse, la separación y la cuarentena en casa; además, se ha presentado la intranquilidad por la salud de la familia, la disminución de empleos y ganancias; en la medida que es una amenaza para la humanidad, desarrollando cambios emocionales como el estrés e inquietud de estar distanciado; generando un impacto negativo por la distancia social, en espacio, tiempo y modo de realizar un trabajo; dando lugar a una permanente amenaza de presentar cuadros de ansiedad o inseguridad emocional (Converso et al., 2021); en contraste con los trabajadores externos de salud que adquieren estados de conducta segura para evitar el riesgo de contagio.

Las investigaciones que anteceden a esta tesis están relacionadas con la variable de estudio evaluación del desempeño laboral y se detallan a continuación:

Jurado (2017) en México realizó una tesis “El desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional “Jeal” y tuvo como finalidad determinar cuál es el nivel de desempeño que posee el personal de la empresa, los resultados de la investigación evidenciaron que el desempeño laboral, se sitúa en un nivel bajo con un 63%, concluyéndose que la motivación y los incentivos ayudan a mejorar el desempeño laboral.

Choquejahuá (2016) en México quien tuvo como objetivo medir el nivel de adaptación, estrés y desempeño de los trabajadores, con un estudio transversal; se observó que el trabajador es constantemente sometido a múltiples presiones, producto de su adaptación al puesto de trabajo, a su centro laboral, a los procedimientos de trabajo, a las interrelaciones personales de formalidad, la convivencia en el centro de trabajo con



diversidad de personal de distinto género, posición económica, religión, pertenencia social y diferencias remunerativas que finalmente junto a la desmotivación por realizar sus actividades y mínimo desarrollo de sus competencias inciden en que su conducta laboral sea la inadecuada obteniendo bajos resultados y por ende su desempeño laboral sea pésimo. El estudio comprobó que el estrés laboral con sus factores, entre ellos, familiar, laboral, capacitación y productividad se relacionan en un 50% con el desempeño laboral, y que de los factores más resaltantes es la situación familiar la que se relaciona en un 40.1% con el desempeño laboral, por lo que plantearon programas de orientación laboral, consejería laboral, terapia familiar y atención individual; a través de equipos multidisciplinarios con el objetivo de fortalecer las relaciones laborales y personales.

Según Iparraguirre y Yupanqui (2016) en Argentina quien realizó un estudio con el objetivo de identificar las causas del mal desempeño laboral, así mismo se observó en los colaboradores ausencia, impuntualidad, desgaste, incumplimiento y muchas veces enfermedades crónicas, sumado a esto, existen circunstancias dentro del ámbito laboral que generan malos comportamientos y actitudes negativas que lo imposibilitan llevar a cabo adecuadamente sus funciones, viéndose reflejado en su bajo desempeño laboral. De tal modo, el presente estudio comprobó que el estrés en base a sus respuestas fisiológicas, psicológicas y ambiente laboral se relacionan significativamente con el desempeño laboral en función de la productividad, potencial y cualidades, trabajo bajo presión, salarios e incentivos de los colaboradores de la empresa; por lo que se recomendó brindar capacitación constante e incluso promover actividades recreativas con los colaboradores, para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el estrés y el desempeño de los colaboradores sea elevado.



Vives (2016) en Colombia realizó una tesis “Nivel de desempeño laboral en la empresa Grupo EPM 2015”, el propósito de la investigación fue determinar el nivel de la variable estudiada. Los resultados principales evidenciaron que, las acciones hacia el desempeño laboral no son las apropiadas, puesto que esta variable se encuentra en un nivel medio, representada por un 53%, por otro lado, se concluyó que las capacitaciones deben realizarse de manera frecuente para poder contar con personal preparado y sobre todo que se mantengan con un buen desempeño en todas sus actividades asignadas.

Porras (2017) en su tesis “Estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal de una clínica de salud ocupacional en Lima”. La investigación fue desarrollada con el propósito generar al de identificar los elementos que afectan el desempeño del personal y en base a ello aplicar estrategias apropiadas, se llegó a concluir que, el desempeño del personal es fundamental para el crecimiento de la organización, así mismo, los principales elementos que afectan su efecto positivo son, las malas relaciones entre compañeros de trabajo, la motivación y la antipatía.

Chávez (2017) en su estudio “El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios, Lima 2017”. El autor tuvo como finalidad determinar cuál es el nivel de desempeño que posee el personal de la empresa estudiada, así mismo se utilizó la metodología descriptiva y para recopilación de información utilizó el cuestionario. Se llegó a la conclusión que, el personal posee un nivel de posicionamiento medio con un porcentaje de 66% y, por otro lado, la dimensión equipo de trabajo se sitúan en un nivel bajo de 44% y la iniciativa en un nivel medio de 53%.

Según Iparraguirre y Yupanqui (2016) en Cajamarca, realizó un estudio con el objetivo de identificar las causas del mal desempeño laboral. Así mismo se observó en los colaboradores ausencia, impuntualidad, desgaste, incumplimiento y muchas veces



enfermedades crónicas, sumado a esto, existen circunstancias dentro del ámbito laboral que generan malos comportamientos y actitudes negativas que lo imposibilitan llevar a cabo adecuadamente sus funciones, viéndose reflejado en su bajo desempeño laboral. De tal modo, el presente estudio comprobó que el estrés en base a sus respuestas fisiológicas, psicológicas y ambiente laboral se relacionan significativamente con el desempeño laboral en función de la productividad, potencial y cualidades, trabajo bajo presión, salarios e incentivos de los colaboradores de la empresa; por lo que se recomendó brindar capacitación constante e incluso promover actividades recreativas con los colaboradores, para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el estrés y el desempeño de los colaboradores sea elevado.

Choquejahuá (2016) en Perú realizó una tesis que tuvo como objetivo medir el nivel de adaptación, estrés y desempeño de los trabajadores, donde se observó que el trabajador es constantemente sometido a múltiples presiones, producto de su adaptación al puesto de trabajo, a su centro laboral, a los procedimientos de trabajo, a las interrelaciones personales de formalidad, la convivencia en el centro de trabajo con diversidad de personal de distinto género, posición económica, religión, pertenencia social y diferencias remunerativas que finalmente junto a la desmotivación por realizar sus actividades y mínimo desarrollo de sus competencias inciden en que su conducta laboral sea la inadecuada obteniendo bajos resultados y por ende su desempeño laboral sea pésimo. Este estudio comprobó que el estrés laboral con sus factores familiar, laboral, capacitación y productividad se relacionan en un 50% con el desempeño laboral, y que de los factores más resaltantes es la situación familiar la que se relaciona en un 40.1% con el desempeño laboral, por lo que plantearon programas de orientación laboral, consejería laboral, terapia familiar y atención individual; a través de



equipos multidisciplinarios con el objetivo de fortalecer las relaciones laborales y personales.

Chuquitucto (2014) en Lima, realizó una investigación para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, y concluyó que el clima laboral influye en el desempeño laboral, y además determinó que los indicadores estructura e identidad están a favor de la organización, por lo tanto, la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo tiene adecuadas herramientas de trabajo y su personal conoce los objetivos trazados. No obstante, se percibe que no tiene una comunicación efectiva.

Medina (2017) en su tesis “Desempeño laboral del personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Trujillo, 2017”. Tuvo como principal objetivo determinar los baremos y en base a ello identificar el nivel del desempeño laboral. La conclusión del estudio fue que, el 82% del personal posee un bajo nivel de desempeño, seguido por un nivel alto de 10% y el nivel medio representa el 8%. Por otro lado, las dimensiones conocimiento del trabajo se sitúa en un nivel bajo de 56% y las relaciones interpersonales representan también un nivel bajo de 61%.

A continuación, presentaremos definición de nuestra variable, desempeño laboral con la finalidad de contextualizar.

Según Araujo y Guerra (2017) el desempeño laboral es el nivel de esfuerzo que hace un individuo para lograr un objetivo organizacional dentro de un tiempo específico. Esto se debe a que las organizaciones modernas hacen contribuciones significativas a la capacitación y entrenamiento de los empleados desde el presupuesto, mejoran el desempeño y benefician a los empleadores y trabajadores.

Según Chiavenato (2017) la evaluación del desempeño no es algo reciente. En la edad media, se utilizaba un método mixto de informes sobre las actividades para medir el potencial de los jesuitas que predicaban la religión en todo el mundo. El sistema se basaba en informes hechos por los supervisores acerca de las actividades de sus subordinados.

Según Snell y Bohlander (2016) testifican que el desempeño laboral son las actitudes y comportamientos que una persona demuestra dentro de una organización, así mismo, su objetivo es alcanzar satisfactoriamente los objetivos establecidos por la empresa, haciendo uso de sus capacidades, habilidades y sus diferentes cualidades que posee.

Para Chiavenato (2011) el desempeño laboral implica el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos y constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización. Es decir, es una apreciación sistémica de cómo se desempeña una persona en su puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo la cual es necesaria para la misma.

Robbins y Coulter (2018) mencionaron que el desempeño tiene que ver con el resultado final de una actividad, por lo que el desempeño laboral es la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización; y tratándose de un concepto de múltiples facetas, los gerentes necesitan comprender cuales son los factores que contribuyen al desempeño laboral; después de todo es poco probable que quieran enfrentar el problema que implica un desempeño mediocre, por lo ende, su propósito es que sus organizaciones, unidades o equipos de trabajo alcancen altos niveles de desempeño.

Muchas compañías se esfuerzan por alcanzar todo el potencial de su evaluación de desempeño. Si no hay un convencimiento ni seguimiento de parte de los directivos es difícil que los colaboradores valoren este tipo de evaluación, por ello, revisan el rendimiento de sus colaboradores más de una vez al año. Sin embargo, el reto está en lograr que los empleados

entiendan que este tipo de evaluaciones los ayudará a mejorar. (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2016).

El desempeño laboral demuestra cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para conseguir las metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas. Las organizaciones establecen pautas que rigen la conducta del empleado, tanto de forma específica en los objetivos, y de forma implícita en la misión y visión, logrando con ello orientar el desempeño del colaborador.

Las compañías actuales, tienen una estructura menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requiriendo de más información, por lo que según (Robbins & Judge, 2017) se reconocen tres tipos principales conductas que constituyen el desempeño laboral; el desempeño de la tarea, se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas; el civismo, se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo; finalmente, la falta de productividad incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

El individuo que realiza muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero que es grosero y agresivo con sus compañeros, no sería considerado un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones; por otro lado, incluso el colaborador más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado.



Las características del desempeño laboral se basan a las experiencias, destrezas y

conocimientos, las mismas que se desea lograr en una persona para el desarrollo y desarrollo y desenvolvimiento en las funciones encomendadas en su centro laboral.

Mencionadas características son: Adaptabilidad, se refiere a que la persona debe acomodarse fácilmente a las condiciones planteadas, generando equilibrio en la organización, para que todo sea más práctico y transparente. Comunicación esta característica es indispensable e importante, porque se basa en emitir y recibir las opiniones de los demás, logrando llegar a un acuerdo constructivo para la organización, de manera que se mantenga la estabilidad dentro de ella. Iniciativa esta característica es la que se encarga de motivar y guiar a los colaboradores para lograr los objetivos con resultados exitosos.

Así mismos, los conocimientos se refieren a la experiencia que se va adquiriendo con el tiempo y forma una personalidad auténtica, permitiendo tomar mejores decisiones y lograr resultados eficientes. Trabajo en equipo es el desenvolvimiento de un grupo, en la que unen esfuerzos y aceptan el compromiso para lograr un objetivo en común, haciendo el clima laboral íntegro y solidario en la organización. Desarrollo de talentos se refiere a la formación especializada del talento interno de una organización, con la finalidad de mejorar su habilidad, estancia y compromiso, lo que hará lograr resultados exitosos en el presente y futuro (Flores, 2009, como se citó en Barquet, 2017).

En cuantos los factores que influyen en el desempeño laboral encontramos a, Newtom (1991, como se citó en Molina, 2015) refiere que todas las organizaciones que prestan servicios deben considerar la importancia de brindar una atención de calidad a través del desempeño de los colaboradores, por lo que deben aplicar ciertos factores que influyen en el desempeño. Los cuales son: La satisfacción del trabajador es el grado de gozo que un



colaborador puede tener dentro de la empresa, el cual puede ser positivo o negativo, lo que permitirá al empleador medir la satisfacción mediante los resultados, y las consecuencias que tendrá a futuro, esto está relacionado a las condiciones en que se desempeña el colaborador, a la motivación, el reconocimiento, el trabajo en equipo, beneficios, entre otros.

Los métodos para la evaluación del desempeño laboral son: Basados en características este método mide las características de un colaborador las mismas que son sustanciales para el desarrollo de sus funciones dentro de la organización, ya sea actual o a futuro. Basados en comportamientos se refiere a la explicación de las acciones que desarrolla un colaborador en el ámbito laboral; para la aplicación de este método es importante tener en cuenta aspectos favorables y desfavorables del colaborador. Basados en resultados se encarga de analizar logros cuantitativos de los colaboradores, son objetivos y facilitan otorgar una delegación propicia a cada uno de los colaboradores, enlazando el desempeño con los objetivos en común (Alles, 2019).

Existen otros métodos para la evaluación del desempeño, como los que se detallan a continuación: Escala de puntuación gráfica se trata de hacer una enumerado de características en escala aplicando un valor para cada una. Por lo que se procede a reconocer los rubros o secciones más importantes que se desea evaluar de los colaboradores, como por ejemplo la calidad, esfuerzo, seguridad, entre otros. Se coloca la puntuación según corresponda y valor asignado tratando de ver que característica va más con el desempeño del colaborador (Alles, 2019).

El encargado de realizar esta calificación tendrá que sumar todas las puntuaciones obtenidas como resultado, para analizar el desempeño de cada colaborador, y ver según sus características en que rubro este es más hábil, para de esa manera reforzar la cualidad y de paso ver si el puesto en el que está es el más indicado. Clasificación alterna se basa en estimar



la característica más favorable o desfavorable de los colaboradores, ya que permitirá clasificarlos entre quién tiene el mejor o peor desempeño. Este método es muy importante aplicarlo, ya que permite clasificar grupos de trabajo, haciendo que cambien entre ellos su desempeño, para así poder ubicar de manera adecuada la participación de cada uno, y armar equipos de trabajo eficaces. Comparación por pares en este método se destaca la mejor característica en la que se desenvuelve cada colaborador, y se compara con la de los otros colaboradores, alternando el número de veces que sea necesario (Alles, 2019).

El encargo de realizar este método tendrá que evaluar con signos + o -, aquel que es más compatible con el otro, uniéndolos en pareja para que así puedan desempeñarse mejor y el resultado de los objetivos, sean los que se quería lograr. Distribución forzada este método refiere a que el encargo deberá determinar un porcentaje a los colaboradores en categorías según su desempeño, para analizar si está dentro del promedio o no. Incidentes Críticos se basa en supervisar a través de un registro, el proceso del desempeño de un colaborador desde el mejor hasta el peor en conducta de trabajo. El encargado deberá supervisar cada cierto periodo el avance de cada colaborador, para así ver que otro método alterno podría ayudar para la evaluación del desempeño más específico, mencionada evaluación reportará de manera actualizada no solo el desempeño, si no que registra los momentos críticos, lo que permitirá ver que cualquier deficiencia en su desarrollo para poder cumplir sus actividades.

La escala de calificación basada en el comportamiento se basa en la combinación de este método con los otros métodos antes mencionados, donde se combina los incidentes críticos y las demás evaluaciones cuantitativas, lo que permitirá analizar los desempeños favorables y desfavorables. Administración por objetivos refiere ponerse metas de que



permita la medición de alcance de cada colaborador, y posteriormente evaluarlas de manera parcial el progreso hacía el cumplimiento establecido inicialmente (Alles, 2019).

Este método se enfoca más a los colaboradores del área corporativa, y se divide en seis etapas las cuales son: Establecer las metas de la organización, Fijar las metas por área, Analizar las metas por departamento, Definir los resultados esperados, Realizar evaluaciones del desempeño y examinar los resultados, Ofrece retroalimentación. Finalmente tenemos al método de Evaluaciones del desempeño computarizadas y con base en la web se refiere a la evaluación por medio de software, que permiten a los altos cargos de la organización llevar un control más claro y concreto, este permitirá calificar el desempeño de los colaboradores en base a áreas, rubros, características, entre otros, a través de informes, resultados estadísticos, conteniendo cada aspecto del colaborador, siendo este un análisis total.

Todos los métodos antes mencionados son de gran utilidad y pueden ser aplicados por las organizaciones, determinando el más adecuado para la evaluación de sus colaboradores. Actualmente los más utilizados en las grandes organizaciones son es la evaluación del desempeño computarizadas. (Dessler, 2004, como se citó en Redrobán, 2015).

Cabe resaltar que es muy importante hablar sobre el ciclo de desempeño, donde encontramos a, Sandoval (2016) menciona que, para la gestión del desempeño, se ha implementado el siguiente ciclo, con importantes herramientas, las cuales son: Inducción es la información inicial que recibe un colaborador al asumir un puesto de trabajo, para que tenga los conocimientos generales y desarrolle adecuadamente sus funciones. Fijación de objetivos es el dialogo que tiene como propósito implantar metas u objetivos que debe cumplir el colaborador en el desempeño de sus funciones durante un plazo específico, por lo que los resultados que se obtenga serán evaluados al finalizar el plazo. Retroalimentación



cotidiana es hacer una evaluación del desenvolvimiento diario del colaborador, para ver si está yendo en la misma dirección que se le indicó inicialmente, teniendo como principal objetivo subsanar errores o faltas, para no desviar el resultado que se espera lograr. Retroalimentación de seguimiento es reforzar los conocimientos del colaborador, demostrarles el proceso de su desempeño, y guiarlos de mejor manera para el logro de los objetivos.

El coaching es el poder de ayudar a otras personas, en este caso al colaborador a que logre sus objetivos en el ámbito personal y profesional dentro de la empresa, haciendo que los resultados sean beneficiosos, para el bienestar y calidad de servicio de la empresa. Retroalimentación de desempeño se basa en la evaluación del desempeño de la colaboración al final del plazo determinado que se planteó, ver el resultado del proceso en aspectos técnicos y no técnicos, teniendo como punto de partida a lo pactado en la fijación de metas.

Según Guerrero, Valverde, & Gorjup (2013) en referencia de Levy y Leboyer (1997), mencionaron que los encargados de recursos humanos, en búsqueda de una lista de competencias generales para evaluar el desempeño laboral, se han visto en la obligación de crear sus propias listas de competencias. Algunas de estas se encuentran citadas por autores ingleses, las cuales proponen un listado de competencias denominadas “Competencias genéricas” o también “Supra - competencias”. El autor toma como base la lista desarrollada por McCauley (1989), ya que muestra una lista de competencias creada a base de un análisis factorial sobre comportamientos. Las competencias que se utilizan en esta lista son: Ser una persona de muchos recursos: Capaz de adaptarse a situaciones cambiantes dentro de la empresa, adoptar conductas flexibles de resolución de problemas y de trabajar eficazmente con los mandos superiores para tratar problemas de gestión.



Hacer lo que se debe: Es perseverante ante los obstáculos, capaz de trabajar solo y también de aprender de los demás. Aprender deprisa: Aprende de manera rápida nuevos temas técnicos y comerciales. Tener espíritu de decisión: Prefiere tomar decisiones rápidas y aproximativas. Dirigir a subordinados: Capaz de delegar equitativamente el trabajo a sus colaboradores y dar oportunidades en base a la capacidad. Crear un clima propicio para el desarrollo: Multiplica los retos para crear un clima que favorezca el desarrollo de sus colaboradores. Hacer frente a los subordinados con problemas: Enfrenta los problemas y decide con equidad. Estar orientado hacia el trabajo en equipo: Desarrolla su trabajo y la vez dirige el trabajo de los demás. Contratar colaboradores con talento: Contrata gente con talento que aporten al equipo. Ser humano y sensible: Tiene un interés sincero con las necesidades de sus colaboradores.

La clave para la evaluación del desempeño consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos; también se detecta las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, brindan retroalimentación sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos.

Robbins y Coulter (2018) mencionaron que para efectuar una adecuada evaluación del desempeño es importante considerar tres factores. 1. Con la productividad organizacional, nos referimos a la cantidad de bienes o servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese resultado; las organizaciones y las unidades de trabajo desean ser productivas, queriendo producir la mayor cantidad de bienes y servicios con los menos insumos; así mismo, a producción se mide por las ganancias que recibe una



organización cuando se venden los bienes (precio de venta multiplicado por el número vendido). 2. La efectividad organizacional es una medida de la idoneidad de las metas organizacionales y de qué tan bien se están cumpliendo dichas metas; por ende, eso es lo esencial para los gerentes, y es lo que da la pauta para las decisiones administrativas al momento de diseñar las estrategias y las actividades laborales y de coordinar el trabajo de los empleados. 3. Los rangos de la industria se determinan por medidas específicas de desempeño, que son diferentes para cada lista; por lo que dichas clasificaciones proporcionan a los gerentes (y a otros) un indicador de qué tan bien está trabajando una compañía en comparación con otras; así mismo para conocer qué medidas brindarán información sobre el desempeño organizacional, (Robbins y Coulter, 2018) mencionan a la productividad organizacional, efectividad organizacional y rasgos de la industria.

Para esta investigación consideramos aportes del enfoque humanista el cual nos permite comprender al ser humano en su comportamiento, sus emociones y pensamientos en diferentes contextos de su vida en su relación familiar, laboral, académico, permitiéndole relacionar experiencias y darle significado de sus acciones.

Cuando hablamos de la formación humanista laboral en las empresas supone una valiosa ayuda para un desempeño del trabajo profesional. Las humanidades ayudan a los directivos y personal a observar atentamente la realidad, a tener un sentido crítico en sus juicios, a tener una mentalidad amplia y a combinar adecuadamente los distintos saberes. Con el desarrollo de esas capacidades estarán más preparados para enfrentarse a un mundo cada vez más complejo, en el que la empresa tiene un papel más y más destacado.

Pasamos a hablar del enfoque humanista de la motivación. Ramos (2014) nos dice que esta perspectiva está centrada en la capacidad que tiene un individuo para conseguir crecer, las características positivas que tiene y que es libre de elegir dónde quiere ir.

Naranjo (2009) en su estudio nos cuenta que una teoría que habla sobre esto es la de la jerarquía de las necesidades humanas de Maslow. Esta teoría ordena las necesidades humanas en una escala en forma de pirámide en la que solo cuando se cubre un nivel, puedes pasar al superior. Una vez están superadas, dejan de servir como elementos motivadores. Pasamos ahora a ver de forma más detallada dicha teoría de Maslow.

Reid y Cunningham (2008) nos dice que, a Maslow como humanista, la idea que le rondaba por la cabeza era que las personas sienten como constantemente tienen que autorrealizarse por ellas mismas para el objetivo que desean alcanzar en la vida.

En ella se afirma que las personas tendemos a la autorrealización, buscando potenciar nuestras capacidades. Por lo que las personas utilizan todas sus habilidades para conseguir su objetivo. De esta forma, lo que realmente motiva a un individuo a llegar al objetivo es su propia voluntad de cubrir los niveles hasta llegar al último de la pirámide; la idea básica que Maslow tenía en mente con esta pirámide es que las necesidades más altas llamarán nuestra atención cuando ya se han ido superando las inferiores, hasta entonces no.

Koltko y Rivera (2006) en su libro nos cuenta que son cinco los niveles de esta pirámide. Los primeros cuatro niveles que aparecen están considerados como necesidades de deficiencia y al nivel superior se le conoce como nivel de crecimiento. El deseo de ir satisfaciendo nuestras necesidades será más fuerte cuanto mayor sea el periodo de la denegación. Por ejemplo, cuando más tiempo esté una persona sin beber agua, más sed tendrá. Pero las necesidades de crecimiento pueden llegar a volverse más fuertes cuando ya se ha llegado a tener un compromiso interno por conseguir las. Ya que estas necesidades de crecimiento que van apareciendo no proceden de la necesidad de tener algo, sino de querer crecer como persona.

Cloninger (2003) en su libro nos explica como en dicha pirámide podemos encontrarnos con una serie de necesidades básicas y complejas, las básicas aparecen en lo más bajo y las complejas en la parte alta.

- Necesidades fisiológicas: Es el nivel más bajo de la pirámide. Se entiende por necesidades fisiológicas las necesidades que tiene el ser humano para sobrevivir. En definitiva, las que garantizan el buen funcionamiento del organismo. Como pueden ser: Respiración, alimentación, descanso, sexo. Estas necesidades son las más básicas de toda la pirámide, hasta que no se hayan cubierto las de este nivel, no se podrá pasar al siguiente.
- Necesidades de seguridad: Las necesidades de seguridad son las que son vitales para vivir, pero a un nivel diferente de las fisiológicas. Pero si no se satisface el primer nivel, no surgen estas. Pueden ser: Seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, de propiedad privada. En el día a día se refleja en la necesidad de obtener un empleo y una economía estable. Se busca garantizar una situación segura.
- Necesidades de afiliación: Para Maslow, éstas son menos básicas y solo tienen sentido si se han satisfecho las vistas anteriormente. Lo relaciona con los sentimientos. La persona lo que busca es amor y amistad. Aparecen en el día a día de las personas, ya que el ser humano necesita relacionarse con los demás. Por ejemplo, el deseo de contraer matrimonio, de formar una familia o incluso de integrarse en cierto grupo de personas. La frustración de estas necesidades sería la causa de la inmensa mayoría de problemas psicológicos en la sociedad.
- Necesidades de reconocimiento: Una vez cubiertos los tres niveles, aparecen las llamadas necesidades de reconocimiento. Sentirse bien a través de como los demás nos tratan. Los ejemplos son: autorreconocimiento, confianza, respeto, éxito. Pero

nos dice también que existe dos necesidades de reconocimiento. Por una parte, una necesidad inferior, que sería la fama, reconocimiento, reputación y el respeto de los demás. Y luego aparecería la superior que incluye la libertad, autoconfianza, logro. Las necesidades inferiores estarían relacionadas a la necesidad de respeto hacia el resto y las superiores a la necesidad de respeto hacia uno mismo. Estas necesidades son muy importantes ya que de aumentarlas o de disminuirlas, afectará directamente a la autoestima e ideas de la persona, llegando incluso a tener un complejo de inferioridad y baja autoestima. Según Maslow, esta necesidad es la necesidad del equilibrio de las personas y un aspecto fundamental en su desarrollo, ya que, a partir de este nivel, el ser humano puede convertirse en una persona de éxito o puede ir directo al fracaso.

- Necesidades de autorrealización: La cima de la pirámide, las necesidades de autorrealización. Para llegar hasta aquí, se ha tenido que resolver previamente el proceso de los cuatro niveles anteriores. Una vez llegado a este nivel, el ser humano encuentra una justificación y puede darle sentido a su vida. “Un hombre tiene que ser lo que puede ser” Maslow (1954). Los ejemplos que podemos encontrar en este nivel son: Moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos y resolución de problemas.

Tal y como lo mencionan varios autores en sus estudios realizados, esto puede incidir en que los colaboradores de la organización presenten bajo desempeño (Noriega y Pría, 2011), también por ejemplo, cuando no están de acuerdo con las decisiones que se toman (Palma, 2010) y como este se ve afectado también por la productividad, el sentido de pertenencia (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009) , la comunicación, confianza y compromiso (Rota, Reynolds y Zanasi, 2012); este último autor, menciona también la

confianza, sin embargo, en este trabajo de grado no se encuentra ninguna relación sobresaliente con ello.

Por otra parte, la motivación que orienta a las personas a realizar determinadas acciones a un fin particular (Abreu, Badii y Ramírez, 2008) y que en el trabajo, parte de la voluntad que se tiene para realizar algún tipo de esfuerzo para cumplir metas organizacionales (Robbins, 2004), la afirmación de este autor se visibiliza al reconocer que el esfuerzo de estos colaboradores esta canalizado, en su familia y el bienestar de ella, lo que les permite persistir aun cuando no se sienten totalmente cómodos con las condiciones de su trabajo, es decir, sus necesidades individuales.

Para comprender lo anterior, Maslow (1968) afirmó que el individuo realiza un recorrido existencial para encontrar el propósito que lo lleve a hacer determinadas acciones y que, al encontrarlo, hallan su sentido de vida, encontrando su auto realización que les permite gozar de personalidad saludable, donde se aceptan a sí mismos, esto se comprende en los colaboradores, dando cuenta que ellos se encuentran realizando ese recorrido existencial, en donde el propósito que ya encontraron es su familia y esto les ha permitido gozar de sus experiencias en el contexto laboral.

En el centro médico ocupacional donde se aplicó esta investigación se observaron los siguientes problemas, como un alto índice de rotación de personal (aproximadamente unos 20 colaboradores de manera mensual), inadecuadas relaciones interpersonales entre el personal, rumores dentro de la organización, clima laboral hostil, las capacitaciones al personal son muy esporádicas, sobre carga de trabajo, inexistencia de alguna política de desempeño laboral, por lo que se realizó una propuesta para poder mejorar los distintos aspectos dentro de la empresa. Teniendo en cuenta la problemática antes mencionada, se generó la necesidad de realizar un estudio referente a la evaluación del desempeño laboral



de los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo, puesto que es importante tener conocimiento de ella; y así, las empresas puedan crecer y lo más importante se entable un buen clima organizacional.

En cuanto a la justificación, esta investigación tiene una relevancia social porque benefició a los empresarios y gerentes de la empresa. Ya que los resultados obtenidos permitieron que la consultora de salud ocupacional adoptara medidas en favor de sus colaboradores en materia de motivarlos y generar mayor productividad, así mismo tiene una justificación teórica porque nos permite contrastar los resultados y a la vez dar a conocer sobre la Teoría Humanista y sobre mi variable de estudio , desempeño laboral; finalmente, se evidencia una justificación práctica, porque permitió tener un amplio conocimiento del comportamiento comunicativo de las empresas y reconocer cómo este influye en el desempeño de los colaboradores, con el objetivo claro de diseñar y aplicar estrategias adecuadas que conlleven a una mejor práctica de comunicación interna entre sus colaboradores dentro de la empresa y así tener elementos claros para mantener un clima laboral favorable que repercute en el rendimiento de los colaboradores, por lo que se creó una propuesta.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo?

1.3. Objetivos

Objetivo General:



- Establecer el nivel general del desempeño laboral en colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de desempeño laboral en la dimensión eficacia en colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.
- Identificar el nivel de la dimensión eficiencia en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.
- Identificar el nivel de la dimensión calidad de servicio en colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo no experimental, donde el estudio no demandó la manipulación de variables puesto que sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Cano, et al., 2007). Además, según su finalidad es práctica ya que, según Padrón citado por Vargas, 2009, se utiliza en tipos de estudios orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a investigar situaciones prácticas, las cuales explotan teorías científicas previamente validadas, a la vez de proporcionan nuevos conocimientos. Por otro lado, de acuerdo con su naturaleza es cuantitativa debido a que hizo uso de procedimientos estadísticos.



Donde:

M = Colaboradores de una clínica de salud ocupacional

O = Evaluación de desempeño

La población censal estuvo conformada por 95 colaboradores de una clínica de salud ocupacional en la ciudad de Trujillo, de ambos géneros pertenecientes al área médica, administrativa y de mantenimiento cuyas edades oscilaban entre 25 y 40 años. Ramírez (1997) establece que la población censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Instrumento

Cuestionario de desempeño laboral:

Respecto a la técnica para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario siendo este un conjunto de preguntas, permitiendo recopilar información del constructo en estudio. En cuanto al instrumento se utilizó la prueba que tiene como nombre "Cuestionario del desempeño" los creadores de este instrumento son Nuñez y Castro (2015) su procedencia es de Junín, Perú; dirigida a colaboradores y su administración es individual o colectiva, y para su aplicación demanda un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

El objetivo de este instrumento es medir el desempeño laboral y está compuesto por 19 ítems, distribuidos de la siguiente manera: Dimensión eficacia (3,5,8,13,14,17); dimensión eficiencia (1,4,7,9,11,16 y 18) y dimensión calidad de servicio (2,6,10,12,15 y 19). En cuanto a la validez de contenido es de 0.89 y demandó la técnica de juicio de expertos utilizándose el estadístico de V de Aiken, contando con la opinión de 6 jueces expertos en el campo organizacional. Los resultados indicaron que los ítems son considerados válidos y presentan una relación lógica con lo que se mide. Por otro lado, según la validez de constructo, las 3 dimensiones fueron examinadas a través del análisis de ítem test, correlacionándose cada uno de los ítems con sus respectivas dimensiones, dándose como resultado que existe validez entre el constructo y los resultados de la muestra de estudio. Respecto a la confiabilidad del instrumento original es 0.97 el cual fue obtenido mediante el método de consistencias internas mediante el estadístico alfa de Cron Bach.

El instrumento original presento una adecuada confiabilidad. Los resultados fueron consistentes en sus tres subescalas. En eficacia alcanzó un valor de 0.90; en eficiencia

alcanzó un valor de 0.79 y para calidad de servicio obtuvo un valor Alpha de Cronbach de 0.71, todos estos valores estadísticamente aceptables (Maslach y Jackson, 1986).

Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación inicialmente se realizaron las coordinaciones con el jefe de la clínica de salud ocupacional participante del estudio, con el objetivo de obtener los permisos necesarios para la aplicación de los instrumentos de medición, explicándoles los objetivos y alcances de la investigación, así como los beneficios que conlleva para la organización la realización del estudio.

Debido a la pandemia del COVID 19, la aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma virtual, a través de Google Forms. Antes del desarrollo de este cuestionario, los colaboradores brindaron su consentimiento informado, donde se comunicó a detalle, los fines de esta investigación y la confidencialidad de los resultados obtenidos.

Posterior, a la aplicación de la evaluación psicológica virtual, se procedió a recopilar una base de datos en EXCEL, acompañado por el programa SPSS, para poder realizar el análisis estadístico, empleándose una estadística descriptiva, centrada en frecuencias simples y porcentajes, con el fin de medir la variable de estudio y sus dimensiones. Finalmente, se diseñó las tablas de distribución de frecuencias para su respectiva discusión, análisis e interpretación. Así mismo la presente investigación se rigió bajo el código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú, el cual establece que, para las evaluaciones psicológicas, los examinados deben participar únicamente de forma voluntaria y la identidad de estos debe permanecer en reserva. Consecutivamente, se han consignado los derechos de autor, considerándose citas y referencias bibliográficas bajo formato APA. (Hernández et al., 2014).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

	N	%
ALTO	5	5.26%
MEDIO	49	51.57%
BAJO	41	43.16%
TOTAL	95	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 1, se evidencia que el 5.26% de la población evaluada presenta un alto desempeño laboral, 51.57% un nivel promedio y el 43.16 % un nivel bajo; esto demuestra que la mayoría de los colaboradores tienen un regular interés de ser miembro de la organización por que no están comprometidos llevándolos al retiro (cese) y así evitar el trabajo en el centro de salud ocupacional, esto se evidencia en el alto índice de rotación de personal.

Tabla 2:

Niveles de dimensión eficacia en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

	N	%
ALTO	10	10.53%
MEDIO	25	26.31%
BAJO	60	63.15%
TOTAL	95	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 2, se evidencia que el 10.53% de la población evaluada presenta un alto en la dimensión eficacia, 26.31% un nivel promedio y el 63.15 % un nivel bajo; esto demuestra que muy pocos colaboradores llegan a sus objetivos o metas dentro de la empresa.

Tabla 3:

Niveles de dimensión eficiencia en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

	N	%
ALTO	8	8.42
MEDIO	32	33.68%
BAJO	50	52.63%
TOTAL	95	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 3, se evidencia que el 8.42% de la población evaluada presenta un alto en la dimensión eficiencia, 33.68% un nivel promedio y el 52.63 % un nivel bajo; esto demuestra que la mayoría de los evaluados no utilizan correctamente y tampoco utilizan la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo.

Tabla 4:

Niveles de dimensión calidad de servicio en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

	N	%
ALTO	5	5,26 %
MEDIO	67	70.52%
BAJO	23	24.21 %
TOTAL	95	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 4, se evidencia que el 5.26% de la población evaluada presenta un alto en la dimensión calidad de servicio, 70.52% un nivel promedio y el 24.21% un nivel bajo; esto demuestra que la mayoría de los evaluados medianamente se ayudan en sus labores.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados obtenidos, el objetivo general de la presente investigación fue establecer el nivel general del desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo, de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 1, se evidencia que el 5.26% de la población evaluada presenta un alto desempeño laboral, 51.57% un nivel promedio y el 43.16 % un nivel bajo; de lo cual se deduce que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio o regular, lo cual quiere decir que la mayoría de todos los colaboradores se desenvuelven de una manera adecuada por distintos factores, como puede ser la motivación, el clima laboral. Estos resultados son similares a los hallados por Silva (2015), quien halló que el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de salud ocupacional se encuentra en un nivel medio, puesto que las metas se vienen cumpliendo regularmente, igual que el cumplimiento de los procedimientos ya que no son ejecutados adecuadamente, por otro lado, la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, por lo que también afecta al trabajo en equipo del personal. En otro estudio, el autor Palacios (2020), planteó que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo, es decir, va a contribuir a la eficiencia organizacional las conductas tanto de un individuo como de varios en distintos momentos temporales.

Encontramos a Silva (2019), sostiene que la relevancia de la examinación del desempeño, admiten el planteamiento de nuevas normativas de compensación, mejora y ayuda a la toma de decisiones, también permite la determinación de nuevos requerimientos en cuanto a la capacitación del personal, detección de errores y a la observación de problemas que afecten el performance de los operarios de acuerdo con sus puestos laborales.

Así mismo, Alzate (2014) mencionó que la motivación juega un papel significativo en el desempeño laboral de todo trabajador, esta se ha reconocido como un problema para el cual las empresas buscan una solución, admitiendo que es parte esencial de la misma y que tiene como base la autoridad alterna del trabajador y la situación dependiendo del ambiente laboral, la persona y el momento que se encuentre afrontando la misma.

En cuanto al primer objetivo específico el cual fue identificar el nivel de la dimensión eficacia en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo, obteniendo como resultado el 10.53% de la población evaluada presenta un alto en la dimensión eficacia, 26.31% un nivel promedio y el 63.15 % un nivel bajo, esto quiere decir que un alto porcentaje de colaboradores no alcanza las metas establecidas por la empresa. Estos guardan relación con lo que sostiene Sum (2015) quien encontró que en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional había mucha rotación debido a que no realizaban un buen trabajo, así también encontramos a Florencia (2019) en personal de una clínica de salud ocupacional que en una medición de los indicadores finales no cumplían ni un 50%, y por último Luque y Morales (2021), quienes señaló que la eficacia personal tiene mucho que ver con el desempeño laboral. Estos autores manifiestan que los trabajadores con un nivel elevado de eficacia personal son los que mejor desempeño laboral muestran.

Cabe mencionar a Bandura (1999) quien en su teoría sobre la eficacia personal aseguró que un nivel alto o bajo de eficacia personal influirá en el desempeño de las personas, posteriormente diversos autores afirman que la eficacia personal en las organizaciones es necesaria para alcanzar el desempeño laboral establecido, esto se puede ver reflejado en el estudio de Zapata (2017) quien demostró que la eficacia personal influye en el desempeño laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual fue identificar el nivel de la dimensión eficiencia en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo, obteniendo como resultado que el 8.42% de la población evaluada presenta un alto nivel en la dimensión eficiencia, 33.68% un nivel promedio y el 52.63 % un nivel bajo; esto demuestra que la mayoría de los evaluados no utilizan correctamente y tampoco utilizan la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo; lo que indica que no utilizan correctamente y tampoco utilizan la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo. Esto es corroborado por Gaither y Frazier (2020) quien refirió que la productividad es el cociente entre la producción y uno o más factores productivos, por lo tanto, mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia; entonces el trabajo primordial será mejorar este cociente entre la producción y los factores productivos.

También podemos mencionar a la Teoría de la Motivación de Maslow, quien afirmó que la motivación va en función a la satisfacción de las necesidades en forma jerarquizada como las partes fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización

Socorro (2020), señaló que comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos y gracias a ello se logra concretizar las ideas; este resultado muestra que la eficiencia en gran medida es determinada por la autonomía en el puesto de trabajo.

En cuanto al tercer objetivo específico el cual fue identificar el nivel de la dimensión calidad de servicio en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo, obteniendo como resultado que 5.26% de la población evaluada presenta un alto en la dimensión calidad de servicio, 70.52% un nivel promedio y el 24.21% un nivel bajo, esto significa que los colaboradores en algunas ocasiones pueden presentar un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. Esto es corroborado por Vásquez (2019) quien refirió que los jefes



de la actualidad no tienden a apoyar a sus demás colaboradores, solo se enfocan en cumplir sus metas sin importar como se sienten o el estrés que cargan sus empleados.

Las competencias siempre consideran las ideas formuladas en el mundo del trabajo. En ese sentido, se reconoce que el aprendizaje de las competencias exige un nuevo tipo de didáctica que englobe las tipologías de contenidos (conceptual, procedimiento y actitudes) de forma integrada; mientras que el planteamiento de un currículo por competencias debe superar la visión academicista y tradicional (Martínez, 2021). En la actualidad, ya no se tiende a apoyar a los compañeros de trabajo, ya que todos piensan en sus ascensos o tratar de notarse más para lograr sus objetivos (Cárdenas, 2020).

Conclusiones

El 51.57% de los evaluados presentan un nivel promedio de desempeño laboral, mientras que el 43.16 % tiene un nivel bajo.

El 26.31% puntúan un nivel medio; lo que indica que la mayoría de los colaboradores no siempre tienden a cumplir las tareas o metas dadas en la empresa.

El 52.63 % puntuó bajo y el 33.68% a un nivel promedio; por lo tanto, es preciso mencionar que la mayoría de los evaluados no utilizan correctamente y tampoco utilizan la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo.

El 70.52% se ubica en un nivel medio y el 24.21% restante de la población posee un nivel bajo, esto indica que la mayoría de los evaluados medianamente se ayudan en sus labores.

REFERENCIAS

Abrajan, M., Contreras, J. & Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa*. Enseñanza e investigación en Psicología, 14(1), 105-118.

Abreu, J., Badii, M., Ramírez, R (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. Daena: International Journal of Good Conscience, 3(1), 143-185.

Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias, evaluación 360° (Vol. 3)*. (E. G. S.A., Ed.) Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.

Álzate, A. (2014). *Motivación como principio esencial en el desempeño empresarial efectivo*. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas. Especialización en Alta Gerencia, Bogotá D.C. Colombia.

Araujo, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaraz – 2014*. (Tesis de maestría de la UCV).

Araujo, J., & Guerra, M. (2017). *Desempeño laboral en empresas privadas*. Colombia: Ediciones de la U.

Bandura, A. (1999). Social cognitive theory of personality. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 154–196). Guilford Press

Bradley, J., Ruggieri, A., & Spencer, A. H. (2021). *Twin Peaks: Covid-19 and the labor market*. European Economic Review, 138(July), 103828.
<https://doi.org/10.1016/j.eurocorev.2021.103828>

Bytyci, S., Shala, V., Ziberi, B., & Myftaraj, E. (2021). *Transforming traditional business into online: The impact of COVID-19 pandemic on consumer behavior*. *Journal of*

<https://doi.org/10.22495/JGRV10I2SIART10>

Calvo, V. y Loayza, U. (2007). *Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú-BCP*. Cusco UNSAAC.

Cárdenas, A. (2007). revistaendocrino.org. Obtenido de revistaendocrino.org:
<http://revistaendocrino.org/index.php/rcedm/article/view/71/135>

Cárdenas, V. (2020). *La Relación del Estrés en la Motivación para el Trabajo, de los trabajadores de confianza en una Empresa del Sector Minero en Cajamarca 2019*. Cajamarca, Cajamarca, Perú.

Cavada, P. & Gysling, J. (2012). *Percepción de los estudiantes de pedagogía sobre su formación inicial. magis*, Revista Internacional de Investigación en Educación, 5 (11), 375-392.

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. México, Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional*. México, Mc Graw Hill.

Choquejhuá (2016). *Motivación y desempeño laboral* (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar, México.

Chuquitucto L. (2014). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo*. (Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo).

Choquejhuá, L. (2016). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento*. (tesis de pregrado). Universidad del Altiplano, Perú. Recuperado de : <https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/7481>



Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. Tercera edición, Mexico. Pearson Educación de México, S.A.

Converso, D., Bruno, A., Capone, V., Colombo, L., Falco, A., Galanti, T., Girardi, Guidetti, G., Viotti, S., & Loera, B. (2021). *Working during a pandemic between the risk of being infected and/or the risks related to social distancing: First validation of the saph@w questionnaire*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph18115986>

Jurado, E. (2017). *El desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Jeal Constructores 2017*. (Tesis de grado). Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/>

Iparraguirre, Z. y Yupanqui, J (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016*. (Tesis de Administración) Recuperada de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraguirre%20Santill%C3%A1n%20Zulema%20Yupanqui%20C3%81lvarez%20Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendez, J. (2017) *Gestión estratégica y la eficiencia organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Acoria - año 2015*; Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de <https://repositorio.unh.edu.pe/items/5a744b3d-ffc6-4932-99b6-fa054cdf78c1>

Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. Tercera edición, Mexico. Pearson Educación de México, S.A. Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/28d030f4-10fa-4bad-94e1-6331f7e4caa1/full>



Dessler, G. (2004) *Management Principles and Practice for Tomorrow's Leader. 3rd*

Edition, Pearson Education Inc., Upper Saddle River. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8458745>

Flores, S. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016*. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de :
<https://www.redalyc.org/pdf/311/31112987002.pdf>

Gaither, F. (2000). “*Administración de producción y operaciones*”, México, Internacional Thompson Editores, 2000. Recuperado de
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/2f63e2eb5f8d66b336d65b3947975b33.pdf>

Gómez, L. y Balkin, D.B. (2003). *Administración*. España: McGraw-Hill

Gómez, L.R., Balkin, D.B. y Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. España: Prentice Hall. Pearson Educación S.A.

Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (1998). *Gestión de recursos humanos*. España: Prentice Hall

Guerrero,C; Valverde, M, y Gorjup, M. (2013). *Un análisis de la gestión por competencias en la empresa española: De la teoría a la práctica. Contaduría y administración*, 58(1), 251-288. Recuperado en 15 de febrero de 2023, de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000100011&lng=es&tlng=es.

Iparraguirre, Z. y Yupanqui, J (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016*. (Tesis de Administración) Recuperada de
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraguirre%20Santill%C3%A1n%20Zulema%20Yupanqui%20C3%81lvarez%20Jenny.pdf?sequence=1&isAlloved=y>



Koltko, M. (2006) *Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs:*

Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. Review of General Psychology, 10, 302-317. <http://dx.doi.org/10.1037/1089-2680.10.4.302>

Luque, R.; Morales, A. (2021). *El compromiso organizacional y la caracterización de un individuo en una empresa.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú. Recuperado de <https://revistaprismasocial.es/article/view/4485>

Mangiavacchi, L., Piccoli, L., & Pieroni, L. (2020). *Fathers matter: Intra-household responsibilities and children's wellbeing during the COVID-19 lockdown in Italy.* *Economics and Human Biology*, 42, 101016. <https://doi.org/10.1016/j.ehb.2021.101016>

Martínez, Y. (2021). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales* (Tesis de grado). México: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2223->

Maslow, A. (1954): *Motivation and Personality.* 3ª Edición. Harper y Row Publishers. New York. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1955-00357-001>

Medina, I. L. (2017). *El desempeño profesional pedagógico del tutor en la carrera Licenciatura en Educación Pedagógicas - Psicología de la Universidad de Matanzas* (Tesis doctoral). Matanzas: Universidad de Matanzas.

Muñoz, S. (2020). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa Chimbote.* Chimbote.

Naranjo, M. (2009). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos.* San José, C. R.: Universidad de Costa Rica.

Noriega y Pría, 2011) <https://www.scielo.org/article/rcsp/2011.v37n2/10.1590/S0864-34662011000200004/>



Noriega V, Ramos I, Couterejuzón L, Martín L, Mirabal M, Díaz G. *Situación organizacional de los Grupos de Control de Vectores en Ciudad de La Habana*. Rev Cubana Salud Pública [serie en Internet]. 2009 [citado 25 Nov 2009];35(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662009000200018&lng=es

Rosárico, P., Lourenco, A., Paiva, M. O., Núñez, J. C., Gonzáles-Pineda, J., y Valle, A. (2021). *Aufoe5ficacia y utilidad percibida como condiciones necesarias para un aprendizaje académico autorregulado*. Anales de psicología, 1695-2294 Organización Internacional del Trabajo, 2016.

Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (5ª edición). Bogotá. Editorial de la U.

Palma, A. (2010). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf

Pérez, A., Vásquez, Á. & Levin, S. (2020). *El control de gestión y el talento humano: conceptos y enfoques*. Revista Universidad Empresa, 17(29), 13-33. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187243745002.pdf>

Porras, J. (2017). *Estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Metropolitana 2016*. (Tesis de Grado). Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil: <http://www.ulvr.edu.ec>

Ramírez-Vielma, R., & Nazar, G. (2008). *Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral*. Revista Psicología: Organizações e Trabalho, 19(4), 791-799. doi: 10.17652/rpot/2019.4.17517



Ramírez, M. (2019). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí)*, en el año 2015 (tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí, Nicaragua. Recuperada de <http://repositorio.unan.edu.ni/2723/1/17458.pdf>

Ramos, J. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos capital humano*. (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utmachalasp/reader.action?docID=3227840&query=capital%20humano>

Reid, S. (2008). *The Big Five personality traits and individual job performance growth trajectories in maintenance and transitional job stages*. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 835-853. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862008000100026

Robbins, S., & Coulter, M. e. (2017). *Administración*. México: Pearson Educación.

Robbins, A. y Coulter, C. (2018), *Supervision Today*, 2a ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1998, p. 166. Recuperado de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>

Romero, M.; Pérez, M. (2009). *Motivar a aprender en la Universidad: una estrategia fundamental contra el fracaso académico*. Aportaciones de la investigación y la literatura especializada. *Revista Iberoamericana De Educación*, 50(5), 1-13. <https://doi.org/10.35362/rie5051921>

Rota, C., Reynolds, N., y Zanasi, C. (2012). *The influence of organizational climate on sustainable relationships between organization and employees*. The KION case study. *Advances in Management y Applied Economics*, 2(4), 125-140. Recuperado de https://econpapers.repec.org/article/sptadmaec/v_3a2_3ay_3a2012_3ai_3a4_3af_3a2_5f4_5f8.htm



Ruiz, E. (2020). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño*

laboral en Placa Centro DISALME Cía. Ltda. De la ciudad de Manta en el año 2016.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/42/1/ULEAM-ADM0010>

Snell & Bohlander (2016). *Administración de recursos humanos (14ª ed.)*. México: Cengage Learning.

Sandoval, P. (2016). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Ediciones Uniandes. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>

Silva, E. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015*. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Silva, M. (2019). *Motivación y desempeño laboral*. Tesis para obtener el grado de Magister. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692019000200087&script=sci_arttext

Socorro, H. (2020). Changes in health status, workload, and lifestyle after starting the COVID-19 pandemic: a web-based survey of Japanese men and women. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 26(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12199-021-00957-x>

Snell, S., & Bohlander, G. (2016). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning. Recuperado de <https://www.solbridge.ac.kr/site/main/down/BBA/BUS410B%20Human%20Resources%20Management.pdf>

Socorro, F. (2020). *Historia de la gestión del talento humano*. Recuperado de
Recuperado de <https://www.lamjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>

Vargas, A. (2021). *Roles gerenciales de Mintzberg y estilos de manejo de conflictos en el grupo Vargas Ingeniería & Desarrollo S.A.C.*, Lima 2021. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81107>

Vargas, A. (2019). *Estructura, cultura y cambio organizacional Cultura - Cambio - Forma - Fuerza*. Revista Científica Hermes, 18, 304-324. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194260979003/html/>

Vázquez, S. (2019). *Rendimiento académico y patrones de aprendizaje en estudiantes de ingeniería*. *Ingeniería y Universidad*, 105-136. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/items/96ca3cc7-5266-426f-89c2-ec074177a476>

Vives (2016) *Cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/csp/a/PrLx66CQ7N4tLtgB6LVbLyq/abstract/?lang=es>

Yiwen, A.; Hahn, D. (2021) *Job Insecurity in the COVID-19 Pandemic on Counterproductive Work Behavior of Millennials: A Time-Lagged Mediated and Moderated Model*. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34444104/>

Zapata, V. (2017). *Los beneficios del salario emocional para la organización y los trabajadores* (trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciado en Psicología). Universidad de Lima. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8479>

ANEXOS

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Recibe un cordial saludo, como parte de mi investigación en la carrera de psicología, vengo realizando mi tesis cuyo objetivo es desarrollar y potenciar las habilidades y capacidades de los colaboradores para favorecer el crecimiento del desempeño laboral, este cuestionario tiene la finalidad de medir el nivel del desempeño laboral de la empresa. Por lo que se le pide responder con la mayor honestidad posible, haciendo recordar que no existe respuesta correctas o incorrectas. Agradeciendo su participación y tiempo.

Consentimiento Informado: Acepto participar de manera voluntaria

- Si acepto
- No acepto

ANEXO N° 2. Ficha Técnica

- **Nombre:** Cuestionario del desempeño laboral
- **Procedencia:** Junín
- **Adaptación peruana:** Muñoz Valdez
- **Administración:** Individual y colectiva
- **Formas:** Completa
- **Duración:** Entre 10 y 15 minutos aproximadamente
- **Aplicación:** colaboradores de empresas
- **Puntuación:** Del 0 al 5 en una escala Likert
- **Significación:** La escala evalúa 3 dimensiones
 - 1) Dimensión eficacia (3,5,8,13,14,17)
 - 2) Dimensión eficiencia (1,4,7,9,11,16 y 18)
 - 3) Dimensión calidad de servicio (2,6,10,12,15 y 19)
- **Tipificación:** Baremos

ANEXO N° 3:
CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Marca con una X la casilla con el que más te sientas identificado, teniendo en cuenta que:

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

N ^a	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Considera que los objetivos organizacionales influyen en el desarrollo de sus labores diarias?					
2	¿Considera que los objetivos organizacionales están redactados en función al cargo que desempeña?					
3	¿Se dictan programas de formación y desarrollo para ejecutar sus labores diarias?					
4	¿Considera que los programas de formación y desarrollo aportan conocimiento para la ejecución de sus labores diarias?					
5	¿Considera que tiene competencias personales para el desarrollo de sus labores diarias?					
6	¿Considera que tiene competencias profesionales para el desarrollo de sus labores diarias?					
7	¿Se siente a gusto al desarrollar sus labores diarias?					
8	¿Se siente a gusto con el trato de su equipo de trabajo?					
9	¿Se siente cómodo con el trato de sus superiores?					
10	¿Las relaciones con su equipo de trabajo influyen para desarrollar bien sus labores diarias?					

11	¿Siente orgullo al decir que se encuentra laborando para su organización?					
12	¿Cumple con los horarios establecidos por su organización?					
13	¿Desarrolla sus labores diarias eficaz y eficientemente?					
14	¿Analiza sus oportunidades de mejora para desarrollar óptimamente sus labores diarias?					
15	¿Se capacita constantemente en temas afines al cargo que desempeña?					
16	¿Considera que es resolutiva (o) con respecto al desarrollo de sus labores diarias?					
17	¿Saluda por igual a todo el equipo de trabajo?					
18	¿Está dispuesta (o) a aventurarse en búsqueda de objetivos a largo plazo?					
19	¿Está dispuesta (o) a utilizar una crisis como fuerza para el cambio?					

ANEXO 4:
PROPUESTA DEL PROGRAMA

“Generando y Promoviendo el Desempeño Laboral”

1. Introducción:

Hoy en día las empresas más exitosas a nivel mundial invierten mucho tiempo y recursos para mantener un buen desempeño laboral donde la innovación y la productividad puedan desarrollarse en cada colaborador a través de una organización exitosa. Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados para alcanzar las metas mediante las estrategias establecidas, y así obtener el desempeño de las habilidades que tiene cada colaborador.

Por otro lado, es la forma cómo cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores, teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar competencias y el éxito de la organización más aún cuando el recurso humano se encuentra como factor determinante para un excelente desempeño, supervisión, orientación y dirección de las tareas.

Algunas características que destacan como las competencias, destrezas, necesidades y facultades que crean comportamientos, los cuales afectan el efecto del desempeño, haciendo que las organizaciones estén siempre vinculadas con la naturaleza del trabajo en sí la importancia del desempeño laboral empieza a ser reconocida como una forma de lograr mayor productividad, eficiencia y competitividad.

Las organizaciones desarrollan un papel muy importante en la Sociedad, ya que genera bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las personas, tal es el objetivo de obtener un mayor resultado por parte del colaborador.

El desempeño laboral en otras perspectivas es la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona.

Este programa se va a desarrollar en 8 sesiones cada una de ellas entre 45 a 60 min el cual estará dirigido a colaboradores de un centro de salud ocupacional en la ciudad de Trujillo, y tiene como finalidad generar y promover un óptimo

desempeño laboral para afrontar la vida laboral a fin de lograr un mejor desenvolvimiento en los colaboradores, y a su vez se sientan partícipes de un proceso de mejora continua en su ámbito laboral.

2. Fundamentación teórica

La Teoría de Maslow propone una nueva forma de mirar al ser humano en el contexto laboral. Modificó el concepto Taylorista del hombre en la organización y se presentó un nuevo paradigma que hace énfasis en el potencial humano, destacando el desarrollo humano como finalidad primordial para elevar el papel de las personas en la sociedad laboral.

Lo expuesto fue retomado por Warren (1996), quien resume esta propuesta en cinco proposiciones:

1. Participación activa de todas las personas involucradas. Preocupación trascendental por la dignidad, el valor y desarrollo del individuo.
2. Concepto de influencia basado no en la coerción, ni en las soluciones de compromiso, ni en la evasión o la evitación, sino en la apertura, en la confrontación y en el proceso de ventilar las diferencias.
3. La creencia de que el desarrollo humano es autogenerado y avanza en un ambiente de confianza, retroalimentación y relaciones humanas auténticas.
4. El ser humano es responsable de su propio crecimiento.

En este sentido, el desarrollo de la teoría humanista presentada por Rogers (1987), señala entre otros aspectos, los siguientes: Todo individuo vive en un mundo de experiencias continuamente cambiante, en el cual él es el centro. El individuo percibe sus experiencias como una realidad y reacciona a sus percepciones. Su experiencia es su realidad y por tanto, no existe otra persona con más conciencia de su propia realidad que él mismo (porque nadie más que él, conoce mejor su marco interno de referencia).

En este orden de ideas, tal como señala Márquez (2009), las realidades sociales son sistemas que cambian constantemente entre el caos y la estabilización. Sin embargo, es necesario indicar que más que un sistema, la sociedad es una red humana que

interactúa sistemáticamente, pero más allá de esto, conserva también el individualismo psíquico, las convenciones privadas del hombre consigo mismo y el comportamiento sistémico, es decir, es un metasistema biológico, psíquico, social espiritual de consideración supralógico.

3. Justificación:

- La aplicación del programa permitirá que los colaboradores puedan contribuir en la consecución y mejora de sus competencias, para que así puedan enfrentarse exitosamente a las exigencias y desafíos de la vida laboral.
- Permitirá la toma de conciencia de los colaboradores a realizar un trabajo de calidad en la organización.
- Este programa incentivará a la búsqueda de soluciones y conocimientos de estrategias que permitan al colaborador tener mejores opiniones, actitudes, y procedimientos para un buen rendimiento laboral.

4. Alcance:

- Dirigido a : Colaboradores de una Clínica de salud ocupacional Trujillo.
- Duración : 2 meses y medio (10 semanas)
- Tiempo : 45 – 60 minutos por cada sesión

5. Objetivo general:

Potenciar las competencias laborales para mejorar el desempeño de los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

6. Objetivos específicos:

- Definir metas a corto y largo plazo en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

- Conocer los intereses y necesidades de los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo
- Identificar las competencias específicas de los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.
- Perfeccionar habilidades emocionales en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo
- Enseñar a manejar los resultados de la retroalimentación en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.
- Brindar reconocimiento a los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.
- Reforzar la comunicación asertiva mediante capacitación a los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo
- Enseñar a gestionar el tiempo a los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.

7. Metodología:

- Role – playing.
- Dinámicas grupales.
- Casos prácticos.
- Taller virtual.
- Análisis de vídeos
- Reflexión

8. Matriz de actividades:

SESIÓN	OBJETIVO ESPECIFICOS	PROPUESTA
<p style="text-align: center;">Sesión 1: “Generando Desafíos”</p>	<p>Establecer metas de corto y largo plazo.</p>	<p>INICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo de Bienvenida e Introducción al programa. Presentación de primera sesión. Aplicación de Pret-Test Dinámica 1: “Pelota saltarina” Reflexión Preguntas: ¿Conocen que son las metas?
		<p>DESARROLLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema Metas Foda Planeación estratégica Dinámica 2: “Compartiendo mi afición” Reflexión Actividad 1: Realizar FODA Análisis Dinámica 3: “Lo positivo del día” Reflexión Actividad 2: “Identificando metas” Análisis

		<p>FIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación PPT Conclusiones • Aplicación de un cuestionario de Satisfacción de la sesión Despedida
<p>Sesión 2: “Conociendo mis intereses y necesidades en el trabajo”</p>	<p>Desarrollar el potencial humano y el crecimiento personal.</p>	<p>INICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y presentación de la segunda sesión <p>Dinámica 1: “Dos verdades y una mentira” Reflexión</p>
		<p>DESARROLLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema Intereses de los colaboradores Necesidades reprimidas Expresión • Dinámica 2: “Conociéndonos ” Reflexión • Actividad 1: Realizar dramatización Análisis • Actividad 2: “Identificando necesidades e intereses” Análisis • Dinámica 3: “Tres preguntas poderosas” Reflexión
		<p>FIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación PPT Conclusiones

		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de un cuestionario de Satisfacción de la sesión Despedida
Sesión 3: “Competencias Específicas”	Identificar competencias específicas	INICIO: <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y presentación de la tercera sesión Dinámica 1: “La palabra clave” Reflexión
		DESARROLLO: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema Desarrollo Personal El mensaje de la comunicación El aprendizaje de la técnica confrontación Actividad 1: Proyectar video: https://youtu.be/Vy-fc6WmBf8 Análisis Dinámica 2: “Avisos clasificados” Reflexión Actividad 2: “Responder preguntas” Dinámica 3: “Cosas en común” Reflexión
		FIN: <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación PPT Conclusiones • Aplicación de un cuestionario de Satisfacción de la sesión
Sesión 4: “Habilidades emocionales”	Perfeccionar habilidades	INICIO: <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y presentación de la cuarta sesión PPT Dinámica 1: “Sigue la historia” Reflexión
		DESARROLLO: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema

	<p>emocionales entre colaboradores</p>	<p>La inteligencia emocional Estilos de negociación Que son las emociones</p> <p>Actividad 1: Psicodrama, el nuevo jefe Análisis Dinámica 2: "Expresión no verbal" Reflexión Actividad 2: "Responder preguntas" Dinámica 3: " Formar palabras" Reflexión</p>
<p>Sesión 5: "Retroalimentación"</p>	<p>Enseñar a manjar los resultados de la retroalimentación en los colaboradores</p>	<p>FIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación PPT Conclusiones • Aplicación de un cuestionario de Satisfacción de la sesión <p>INICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y presentación de la quinta sesión PPT Dinámica 1: "Nombres enlazados" Reflexión <p>DESARROLLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema Rendimiento académico Procesos de trabajo Actividad 1: Revisando mi desempeño Análisis Dinámica 2: "Mi opinión sobre..." Reflexión

		<p>Actividad 2: "Elaborar una lista de expectativas"</p> <p>Dinámica 3: " La carta anónima"</p> <p>Reflexión</p>
<p>Sesión 6: "Otorgar Reconocimiento"</p>	<p>Brindar el reconocimiento a los colaboradores</p>	<p>FIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación PPT Conclusiones • Aplicación de un cuestionario de Satisfacción de la sesión <p>INICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y presentación de la quinta sesión Dinámica 1: "Completa la frase " • Reflexión <p>DESARROLLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema Salario emocional Reconocimiento laboral Actividad 1: Ver video el mejor empleado Análisis Dinámica 2: " El árbol de la vida" Reflexión Actividad 2: "Respondiendo preguntas" Dinámica 3: "Regalo en papel" Reflexión <p>FIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación PPT Conclusiones • Aplicación de un cuestionario de Satisfacción de la sesión

<p style="text-align: center;">Sesión 7: “Me comunico asertivamente”</p>	<p style="text-align: center;">Reforzar la comunicación asertiva en los colaboradores</p>	<p>INICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y presentación de la séptima sesión Dinámica 1: “Chicho ” Reflexión <hr/> <p>DESARROLLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema La comunicación asertividad Trabajo en equipo Talento humano • Actividad 1: Ver video: “La asertividad” para visualizar los tipos de comunicación Dinámica 2: “ Sigue la historia” Reflexión • Actividad 2: “ Explicación de la comunicación asertiva ” Dinámica 3: “Psico drama” Reflexión <hr/> <p>FIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación PPT Conclusiones • Aplicación de un cuestionario de Satisfacción de la sesión
<p style="text-align: center;">Sesión 8: “Tic Tac”</p>	<p style="text-align: center;">Aprender a gestionar el tiempo en los colaboradores</p>	<p>INICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y presentación de la octava sesión Dinámica 1: “El correo ” Reflexión <hr/> <p>DESARROLLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema Gestión del tiempo Eficacia Vs Eficiencia La proactividad

		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 1: Presentación de PPT Dinámica 2: " Sigue la historia" Reflexión • Actividad 2: " Tips para ahorrar tiempo en el espacio laboral" Dinámica 3: "Video" Reflexión
		<p>FIN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación PPT Conclusiones • Aplicación de un cuestionario de Satisfacción de la sesión

9. Cronograma:

SESIONES DEL PROGRAMA "GENERANDO Y PROMOVIENDO EL DESEMPEÑO LABORAL"	Primer Mes				Segundo Mes			
GENERANDO DESAFIOS								
CONOCIENDO MIS INTERESES Y NECESIDADES EN EL TRABAJO								
COMPETENCIAS ESPECIFICAS								
HABILIDADES EMOCIONALES								
RETROALIMENTACION								
OTORGAR RECONOCIMIENTO								
ME COMUNICO ASERTIVAMENTE / TIC TAC								

10. Presupuesto:

MATERIALES Y RECURSOS	CANTIDAD	COSTO S/.
--------------------------	----------	-----------

- (Papel bond)	100 u	25.00
- Internet	Plan Individual	50.00
- Cámara de fotografías	Android	0.00
	95	95.00
- Lapiceros	1	500.00
- Multimedia		
TOTAL		S/.670.00

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Desempeño Laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo, 2021.					
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN- MUESTRA
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo?	El nivel del desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo es alto.	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Establecer el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Identificar el nivel de la dimensión eficacia en los colaboradores de una clínica</p>	Desempeño laboral	El tipo de investigación según su finalidad es práctico porque hace uso de la teoría para dar solución a un problema; según naturaleza es cualitativa porque analiza y explica una realidad de forma descriptiva, porque quieren medir el nivel de	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población está conformada por 95 colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo.</p>

		<p>de salud ocupacional de Trujillo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de la dimensión eficiencia en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo. - Identificar el nivel de la dimensión calidad de servicio en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo. 		<p>alguna característica</p>	
--	--	--	--	------------------------------	--

ANEXO 6: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Desempeño Laboral en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Trujillo, 2021.				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño laboral	Chiavenato (2012) manifiestan que el desempeño laboral es el interés de un empleado de seguir siendo miembro de la organización, este compromiso ejerce influencia en que un empleado sea retenido o rotado, así mismo en el caso que los trabajadores no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se	Se medirá a través de una prueba de 19 preguntas, ésta tiene como objetivo medir el nivel del desempeño laboral en la empresa.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

	<p>definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación de trabajo, las que pueden eventualmente culminar en abandonar la organización.</p>		<p>Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente o con el colaborador.
--	--	--	----------------------------	--

Tabla 5*Índices de confiabilidad del Cuestionario del Desempeño Laboral*

Variables	Omega de McDonald		
	Omega	IC 95%	
Eficiencia	.739	.715	.761
Eficacia	.747	.726	.773
Calidad de servicio	.730	.708	.745

Nota: IC95%: Intervalo de confianza al 95%