



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA
RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL
DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE
SAN ROMÁN - PUNO - 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA

DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA
RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL
DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE
SAN ROMÁN - PUNO - 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:


Dr Sc.: SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO).



RESOLUCIÓN N.º 0510-2024-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 23 de mayo de 2024

Vistos: El expediente N° 2024-CU-5829 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA – PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO - 2023** presentado por el(la) Bachiller: **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública**, del(la) bachiller: **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **lunes 27 de mayo de 2024**, a horas **08:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN N.º 951-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 06 de octubre de 2023

VISTOS: El Expediente N° CU-12883, presentado por el(la) egresado: **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la **resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación**, intitulado: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA-PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023 con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Mg. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 637-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 31 de julio de 2023

VISTOS: El oficio N° 048-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 18 de julio de 2023, presentado por: **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA** Titulado: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública, correspondiente a la línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS 5311-UNESCO.

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA**, Titulado: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública, conteniendo los siguientes datos:



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 637-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 31 de julio de 2023

OBJETIVO GENERAL:	
Establecer el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román - Puno - 2023.	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
1) Analizar el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román - Puno - 2023.	
2) Describir el nivel de la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román - Puno - 2023.	
3) Describir el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román - Puno - 2023.	
4) Mostrar el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román - Puno - 2023.	
5) Indicar cuál es el nivel de remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román - Puno - 2023.	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Juliaca
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: mayo 2023 FECHA FIN: agosto 2023
PRESUPUESTO:	S/4629.00
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ORGANIZACION Y DIRECCION DE EMPRESAS 5311-UNESCO

SEGUNDO: El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas:

TERCERO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO.**

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Dirección EP.
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
BCQ/vnop.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 0413-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 08 de junio del 2023

VISTOS: El Oficio N° 031-2032-UI-FCA-UANCV-J, del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual comunica el sorteo realizado al expediente N° CU-05123, presentado por: **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA**, en el cual peticiona nominación del **jurado revisor y dictaminador del Proyecto de Tesis** Intitulado: **DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023.**

CONSIDERANDO:

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación en coordinación con Decanatura de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha realizado el sorteo para la conformación del jurado revisor y dictaminador del Proyecto de Tesis Intitulado: **DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023**, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, el Estatuto Universitario y el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas para la nominación de Jurados.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y estando al informe de la Presidencia de la Comisión de Grados y Títulos la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Nominar el jurado para que evalúe y dictamine el Proyecto de Tesis presentado por: **MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA**; Jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- * 1er MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do MIEMBRO : Mg. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO: El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará el dictamen correspondiente, indicando las observaciones efectuadas al mencionado Proyecto, si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060.

TERCERO: La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y los Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (03)
- Asesor (1)
- Interesado (01)
- Archivo FCA (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE ARIQUAY ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	15%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45433432
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-8800-8003
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Seguro Social De Salud, Hospital III, Red Asistencial Juliaca País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Urbanización: La Capilla Manzana y lote: Mz H-12 L-8 Calle: Av. Jose Santos Chocano Latitud: -15.493380590308744 Longitud: -70.16379893995601 https://maps.app.goo.gl/9V652TWUf5KU7zPC9
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html#5.02.04	Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. S. Leticia Aguilar Pinto
DIRECTORA
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA, identificado con DNI Nro. 45433432 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
Programa de Segunda Especialidad,
Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 10 de Junio del 2024

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISISTA



Huella



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi familia:

Lupe Colque Cutipa, Will Darwin Ccama Colque, como también a mi pareja Amy Rosalynn Mamani Ticona, que de manera incondicional me apoyaron en todo momento de mi vida.



AGRADECIMIENTO

Muy atentamente agradezco a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, así mismo agradezco a la facultad de administración en donde pude lograr estudiar y concluir mi carrera profesional.

Al Dr. Licimaco Aguilar Pinto, mi asesor de Tesis, por haberme acompañado, guiado e impartido sus conocimientos para poder realizar la presente tesis.

A todos mis docentes de la facultad de ciencias administrativas que durante mi formación profesional me transmitieron no solo sus conocimientos profesionales sino también la fortaleza y valentía para salir adelante.



ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	I
ÍNDICE DE TABLAS	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN	VIII

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
3.1.3. Antecedentes locales.....	12
3.2. MARCO TEÓRICO.....	13
3.2.1. Desempeño laboral	14
3.3. MARCO CONCEPTUAL.....	22



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL 24

4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS..... 24

4.3. VARIABLES..... 25

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. 26

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN. 27

5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 27

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 28

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 28

5.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 29

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA 29

 5.6.1. Población 29

 5.6.2. Muestra 31

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN. 34

 5.7.1. Técnica 34

 5.7.2. Instrumento..... 34

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO..... 34

 5.8.1. Confiabilidad. 34

 5.8.2. Validez..... 37

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS..... 37

5.10 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS. 37

 5.10.1. Contrastación de hipótesis general. 37

 5.10.2. Contrastación de hipótesis específicas 39

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS. 44

 6.1.1. Hallazgos en base al objetivo general. 44

 6.1.2. Hallazgos en base al objetivo específico I..... 46

 6.1.3. Hallazgos en base al objetivo específico II. 48

 6.1.4. Hallazgos en base al objetivo específico III..... 50

 6.1.5. Hallazgos en base al objetivo específico IV..... 52

 6.1.6. Hallazgos en base al objetivo específico V. 54

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 57



CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE DATOS

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

ANEXO 4: VALIDACION DE EXPERTOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Cuadro De Operacionalización De Variables*..... 25

Tabla 2. *Distribución de personal 2023*..... 29

Tabla 3. *Estratificación proporcional*..... 32

Tabla 4. *Calificación de alfa de Cronbach*..... 34

Tabla 5. *Procesamiento de datos*..... 35

Tabla 6. *Confiabilidad* 35

Tabla 7. *Validación de instrumento*..... 36

Tabla 8. *Estadística de χ^2 para la hipótesis general*..... 37

Tabla 9. *Estadística de χ^2 para la hipótesis específica 1*..... 39

Tabla 10. *Estadística de χ^2 para la hipótesis específica 2*..... 40

Tabla 11. *Estadística de χ^2 para la hipótesis específica 3*..... 42

Tabla 12. *Estadística de χ^2 para la hipótesis específica 4*..... 44

Tabla 13. *Estadística de χ^2 para la hipótesis específica 5*..... 45

Tabla 14. *Desempeño laboral en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca*..... 48

Tabla 15. *Clima organizacional en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca*.....50

Tabla 16. *Administración de recursos en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca*..... 52

Tabla 17. *Habilidades laborales en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca*..... 54

Tabla 18. *Productividad en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca*56

Tabla 19. *Remuneraciones en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca* 58



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n°1. <i>Desempeño laboral en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca</i>	48
Figura n°2. <i>Clima organizacional en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca</i>	50
Figura n°3. <i>Administración de recursos en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca</i>	52
Figura n°4. <i>Habilidades laborales en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca</i>	54
Figura n°5. <i>Productividad en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca</i>	56
Figura n°6. <i>Remuneraciones en el hospital 111 de la red asistencial del EsSalud Juliaca</i>	58



RESUMEN

La presente tesis titulada "Desempeño laboral en el hospital III de la red de asistencial del seguro social de salud Juliaca - Provincia de San Román - Puno - 2023", tuvo como objetivo principal: El establecer el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red de asistencia del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román - Puno - 2023, el método utilizado en la presente investigación estuvo compuesto de; un diseño no experimental de naturaleza cuantitativa, tipo básico con nivel descriptivo, método científico, así mismo la técnica de encuesta y cuestionario para el trabajo de campo, en una escala de Likert con una población de ciento cuarenta y cuatro trabajadores del hospital 3 de la red asistencial del EsSalud Juliaca, teniendo como muestra 74 trabajadores, teniendo como resultado que un 6.6% del personal (trabajadores) indica que es pésimo, mientras que el 8.9% sostiene que es muy pésimo, mientras que el 40.3% considera que tiene un nivel regular, el 30.5% sostiene que es excelente, mientras que el 13,6% considera que es muy excelente. Por lo tanto, el comportamiento de esta variable en relación al nivel estimado por los trabajadores es regular, con 40.3%, concluyendo que el nivel de desempeño laboral es regular porque los trabajadores califican esta variable con 40.3%.

Palabras clave: Desempeño laboral, Seguro social de salud, clima organizacional, administración de recursos, habilidades laborales, productividad, remuneraciones.



ABSTRACT

The present thesis entitled "Job performance in hospital III of the assistance network of the social health insurance Juliaca - Province of San Roman - Puno - 2023", had as its main objective: To establish the level of labor performance in hospital III of the assistance network of the social health insurance Juliaca - province of San Roman - Puno - 2023, the method used in the present research was composed of; a non-experimental design of quantitative nature, basic type with descriptive level, scientific method, likewise the survey technique and questionnaire for field work, on a Likert scale with a population of one hundred forty-four workers of hospital 3 of the assistance network of EsSalud Juliaca, having as sample 74 workers, having as a result that a 6.6.6% of the personnel (workers) indicate that it is lousy, while 8.9% maintain that it is very lousy, while 40.3% consider that it has a regular level, 30.5% maintain that it is excellent, while 13.6% consider that it is very excellent. Therefore, the behavior of this variable in relation to the level estimated by the workers is regular, with 40.3%, concluding that the level of job performance is regular because the workers rate this variable with 40.3%.

Keywords: Job performance, Social health insurance, organizational climate, resource management, job skills, productivity, remuneration



INTRODUCCIÓN

Actualmente el desempeño laboral es de gran importancia ya que con ello se puede medir la capacidad de un trabajador en una determinada empresa, organización e institución, en el seguro social de salud este debe de ser perfecto pues cualquier error podría ser contraproducente hacia los objetivos que busca la institución, debido a ello es imperativo buscar la mejora continua de esta variable de estudio.

Los capítulos de la presente investigación titulada “Desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - Provincia De San Román - Puno – 2023” se describe de la siguiente forma:

Capítulo I: El problema de investigación el cual contiene desde el planteamiento de la situación problemática como también la formulación de la problemática general y los problemas específicos.

Capítulo II; Se encuentra los objetivos, el objetivo general e incluyendo objetivos específicos.

Capítulo III; se tiene el marco teórico, el cual comprende desde los antecedentes en nivel internacional, nacional y local, finalmente el marco teórico.

Capítulo IV; Se presenta la hipótesis general, las hipótesis específicas respectivas, así mismo la variable.

Capítulo V; comprende todo el procedimiento metodológico, que va desde el enfoque, el método, el tipo, nivel, diseño, la población, la muestra.

Capítulo VI; se da a conocer los resultados y discusión de los mismo, con los antecedentes citados



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La programación de metas, objetivos y demás tareas que se establezcan en determinados plazos en el seguro social de salud, se centran en indicadores que establece la cantidad de atención que se realiza partiendo desde los trabajadores hacia los asegurados, es en este punto donde los trabajadores son un recurso fundamental el cual debe de tener una gran importancia pues es quien tendrá la difícil tarea de alcanzar dichos objetivos y metas planteadas, razón por la cual en base a su indiscutible esfuerzo deberá de estar dispuesto a dar todo por la institución para que esta misma no se detenga por tanto su desempeño laboral cobra gran importancia tanto para la entidad como en la presente investigación.

En el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca (en adelante "EsSalud Juliaca"), se percibe que no se tiene establecido el nivel de desempeño laboral, por tanto nace partiendo desde ello la duda y el motivo para investigar dicha variable, cabe decir que el recurso humano es el factor que lograra indicar que nivel tiene, basado en aquello que perciben los trabajadores, siendo esto su clima organizacional, las condiciones en las cuales trabajan, la estructura



organizacional que tienen, si se practica el liderazgo para repartir las funciones a cada trabajador así mismo la práctica del trabajo en equipo, la administración de los recursos, en cuanto al personal este debe de desarrollar sus habilidades y con dichas habilidades poder demostrar su productividad lo cual finalmente se tendría que ver reflejado en las remuneraciones que este obtiene fruto de su trabajo.

El desempeño de índole laboral es el modo en la que los trabajadores se desenvuelven o desarrollan sus actividades programadas el logro de las metas establecidas se mide en base al número de atenciones realizadas, sin embargo, esto no es trabajo de pocas personas pues dentro de cada proceso existen diversas áreas que intervienen tanto antes, durante y después de cada atención realizada a un asegurado.

A razón de lo anteriormente mencionado se puede decir que es necesario que cada red asistencial tenga en cuenta el nivel de desempeño que realizan sus trabajadores en cada servicio, área, jefatura y/o departamento debido a que para llevar a cabo las tareas encomendadas como para alcanzar un objetivo y una meta específica, por tanto amerita que presente investigación busque establecer el nivel de desempeño laboral en EsSalud Juliaca.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema general

PG: ¿Cuál es el nivel desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023?

PE2: ¿Cuál es el nivel de la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023?

PE3: ¿Cuál es el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023?

PE4: ¿Cuál es el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023?

PE5: ¿Cuál es el nivel de las remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

De manera teórica la investigación está enfocada a proporcionar de datos y conocimientos a quien desee profundizar relaciones o antecedentes, así como una visión más clara entendiendo las necesidades del trabajador, aquello que les aqueja y como la solución a esto podría ayudar a mejorar la atención que podrían brindar a los asegurados.

En cuanto a la justificación metodológica está planteada en el uso adecuado de parámetros que ayuden a esquematizar y alinear la investigación, pero que no



solamente tendrá ese fin pues esto tendrá que estar de lado de los objetivos de investigación planteados que serán de gran utilidad y pondrán a la luz la información que se obtenga.

La justificación practica está ligada a los objetivos que se plantea la presente investigación la cual nos permitirá establecer cual es nivel de desempeño laboral en EsSalud Juliaca, por tanto, la rigurosidad y severidad en la aplicación y obtención de resultados será fundamental para poder establecer con firmeza el nivel de desempeño laboral.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.

OG: Establecer el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

OE1: Analizar el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca – provincia de San Román – Puno – 2023.

OE2: Describir el nivel de la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca – provincia de San Román – Puno – 2023.

OE3: Describir el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca – provincia de San Román – Puno – 2023.

OE4: Mostrar el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca – provincia de San Román – Puno – 2023.



OE5: Indicar cual es el nivel de remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca – provincia de San Román – Puno – 2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Antecedentes internacionales.

Santamaria (2020), tuvo una investigación, titulada: “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”, cuyo objetivo primordial era evaluar si el ambiente del clima organizacional afecta o no el rendimiento laboral a todos los empleados de la organización. Al finalizar la investigación, se llegó a la conclusión: Que el clima organizacional ejercía influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de Datapro S.A. Esta determinación se basó inicialmente en los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico descriptivo de las variables y sus respectivas dimensiones.

Así mismo Rios (2017), presento un informe final de tesis en la cual se propuso como objetivo: Valorar el ambiente organizacional en el departamento de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños durante los meses de marzo y abril de 2017. El diseño de la investigación fue descriptivo y transversal, y contó con la participación de



30 individuos. Los resultados más relevantes fueron: El clima Organizacional del Hospital Militar en el dpto de enfermería alcanzó una puntuación de 52 puntos, lo que corresponde a un valor de 3, considerado como intermedio o muy poco concluyente. Se concluyó que el clima organizacional en el dpto de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños fue intermedio o muy poco concluyente.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

Escalante & Zapatel (2018) Realizaron una investigación sobre el desempeño laboral un trabajo titulado: “Desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca – 2018”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el desempeño laboral y aquellas condiciones de trabajo en los que los profesionales en el Serv. de Neonatología del Hospital Regional de Cajamarca en el año 2018. La metodología aplicada fue de tipo no experimental, transversal y correlacional, se consideró una muestra de 58 enfermeras y enfermeros, y se empleó la escala de Likert para la evaluación. Se identificó una correlación directa y significativa al 5% entre ambas variables.

Alan & Huaman (2022) realizaron una investigación titulada: “Motivación y Desempeño Laboral del Personal Asistencial del Hospital Rezola, Cañete, 2021”, la cual tuvo como objetivo, establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de salud, que labora en el Hospital Rezola, Cañete, durante el año 2021. La metodología utilizada fue cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal, empleando un



enfoque hipotético-deductivo. La investigación se llevó a cabo con 50 profesionales, incluyendo médicos, enfermeras y asistentes sociales, utilizando el censo como muestra. Se utilizó la encuesta y cuestionarios adecuados a la investigación. Los resultados indicaron que el 58 por ciento del personal de salud mostró una motivación regular, el 36% una motivación baja y el 6 por ciento una buena motivación laboral. En cuanto al rendimiento laboral, el 70 por ciento presentó un desempeño regular, el 28 por ciento un desempeño eficiente y el 2 por ciento un desempeño deficiente. Como conclusión, finalmente se sostuvo que existe relación entre las variables motivación y rendimiento laboral.

Sopla & Gonzales (2018) realizaron una investigación titulada: “Desempeño laboral del profesional de Enfermería en Hospitales de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua y “Santiago Apóstol” en Utcubamba amazonas, 2017”, tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, tipo observacional, de índole prospectivo y de corte transversal. Su objetivo principal fue el realizar una comparación entre la variable desempeño laboral de los enfermeros (as) en los Hospitales de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan y Santiago Apóstol de las provincias de Bagua y Utcubamba en Amazonas durante el año 2017. La muestra estuvo compuesta por en 36 enfermeros (as) para cada institución, utilizando el cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que, en el Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan de Bagua, el 77,8 por ciento de los profesionales de enfermería mostraron un desempeño laboral regular, el 19,4 por ciento un desempeño laboral deficiente y el 2,8% un desempeño laboral bueno. Por otro lado, en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba, el 91,7% de los profesionales de enfermería



presentó un desempeño laboral regular, el 5,6% un desempeño laboral bueno y el 2,8% un desempeño laboral deficiente. La comparación mostro una diferencia resaltante en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería entre los dos hospitales, siendo mejor calificado en los profesionales de Utcubamba.

Uriarte (2022) presento una investigación que se tituló: “Desempeño y productividad laboral en el personal de enfermería en un Hospital privado en Lambayeque”, cuyo objetivo general fue determinar aquella relación existente entre el desempeño y la productividad laboral, en las enfermeras (os) en un hospital en Lambayeque, de nivel correlacional no experimental. Se empleó la técnica de la encuesta, aplicada a 70 enfermeras (os). Los resultados indicaron una relación directa y fuerte ($r = 0,743$) lo cual indica el grado significativo de relación entre el desempeño y la productividad laboral en enfermeras (os) de un hospital privado en Lambayeque.

Villar (2023) realizo una investigación titulada: “Gestión de recursos humanos y calidad de atención en el área de hospitalización de medicina en el Hospital II EsSalud”, como objetivo se planteó determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de la atención en el servicio del Hospital II EsSalud Hospital Médico Tarapoto. Este estudio fue básico, no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra estaba compuesta por 46 socios y 89 usuarios externos. La técnica utilizada fue una encuesta por cuestionario. Los resultados mostraron que el nivel de gestión de recursos humanos fue calificado como regular por un 63%, como



deficiente por un 37% y ninguna de las calificaciones fue buena. La calidad del tratamiento fue regular en el 67.4%, mala en el 25.8% y buena en el 6.7%.

Astochado (2019) investigo sobre las habilidades en su tesis titulada “Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanata Luján - Bagua, 2019”, el objetivo fue ver la relación de las habilidades blandas y la calidad del tratamiento en el Hospital de Apoyo Bagua Gustavo Lanata Lujan II en el año 2019. Este estudio tuvo un diseño no experimental correlacional, se realizó en 230 personas entre trabajadores administrativos y de salud. La muestra estuvo compuesta por 144 participantes. Se destacó que el nivel de habilidades blandas con mayor frecuencia fue bajo, abarcando el 44.4 por ciento. Además, se observaron porcentajes específicos para diversas habilidades blandas como proactividad 48.6 por ciento, trabajo bajo presión 41.7 por ciento, responsabilidad social y personal 45.8 por ciento, trabajo en equipo 47.9 por ciento y comunicación 50.7 por ciento.

Gavino (2020) presento una tesis titulada, “La compensación de remuneraciones y desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital III EsSalud de Chimbote-2019” El objetivo de la investigación fue determinar; la relación existente entre la remuneración de los empleados y el desempeño en el Hospital Chimbote EsSalud III en el año 2019. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, es un diseño no experimental y descriptivo correlacional transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 831 trabajadores, tanto administrativos como de salud, 276 y 728 trabajadores del sistema laboral y que laboran en Cas. 1057 en el Hospital EsSalud III de



Chimbote en 2019. Los resultados arrojaron que el 81.0% de los empleados alcanzó el nivel medio y el 19.0% alcanzó el nivel alto. La tarifa ofrecida por el Hospital III de EsSalud en Chimbote se encontró que era media porque ninguno de los servidores (0.0%) era de nivel bajo. Resultó que el factor más importante fue el salario medio, que cubría al 81.0% de los empleados.

3.1.3. Antecedentes locales.

Quispe (2017), realizó una investigación en la ciudad de Puno, titulada: "Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III del seguro social de salud Puno 2016", el cual tuvo como objetivo tener la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los médicos del hospital III del seguro social de salud Puno 2016. El diseño fue descriptivo transeccional. La muestra de investigación incluyó a 83 médicos y se emplearon la Encuesta y el cuestionario (Herzberg). Para el análisis de datos, se utilizó Correlación de Pearson. Los resultados revelaron que, en relación con los factores extrínsecos y el desempeño laboral, un 38,6 por ciento de médicos con motivación de nivel medio por la política de la empresa, un 42,2 por ciento por la supervisión, un 31,1 por ciento por la relación con el supervisor, y en igual medida por el salario, un 3,6 por ciento por relaciones interpersonales y un 34,9 por ciento motivado por un bajo nivel de condiciones de trabajo, presentaron un desempeño laboral regular. Al considerar los factores intrínsecos, el 31,3 por ciento con motivación de nivel medio por el logro, el 30,1 por ciento por reconocimiento, el 48,2 por ciento por el trabajo, crecimiento y ascenso, mostraron un desempeño laboral regular. Asimismo, el 32,5 por ciento con motivación baja por responsabilidad tuvo un



desempeño laboral de regular a deficiente. Se concluyó que la mayoría de los médicos tienen un nivel medio de motivación, lo que se traduce en un desempeño laboral de regular a bueno, mientras que la motivación baja está asociada con un desempeño laboral de regular a deficiente.

Mamani (2018) sostuvo una tesis titulada: “Desempeño laboral y la satisfacción del trabajador administrativo del instituto peruano de deporte Puno”, teniendo como objetivo Analizar el desempeño y la satisfacción del personal administrativo en el Instituto de Deportes de Puno, Perú. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo con alcance explicativo descriptivo y empleó el método hipotético deductivo. En total 40 empleados, entre profesionales y técnicos, formaron parte del personal del Instituto de Deportes de Puno, y la muestra seleccionada consistió en 20 empleados del IPD. Los resultados indicaron que 9 personas sostuvieron que se tiene cierta insatisfacción profesional debido a tareas laborales con horarios sobrecargados, pocas oportunidades de ampliación, horarios incompatibles con la vida familiar, condiciones desfavorables o trato hostil por parte de compañeros de trabajo o superiores. Además, 12 personas sostuvieron que el trabajo grupal no es considerado adecuado para la institución, lo que dificulta el alcance de metas y de objetivos que estén encaminados al beneficio de la misma. No obstante, 10 personas valoraron incentivos sociales como: elogios, palmaditas en la espalda y reconocimientos, considerándolos como una forma de motivación para que los empleados se desempeñen bien en sus labores.

3.2. MARCO TEÓRICO



3.2.1. DESEMPEÑO LABORAL

Es la conducta de un trabajador en la consecución de los objetivos pre establecidos por la organización, el cual es en sí mismo una estrategia individual que parte desde el trabajador (Chiavenato, 2011). El autor nos presenta que el desempeño laboral está ligado al desenvolvimiento del trabajador en cuanto a que hace para lograr los objetivos que tiene la empresa u organización.

Según Chavez (2014) el desempeño laboral está detrás de la mejora de la productividad, para poder incrementar la rentabilidad según de las compensaciones y prestaciones de aquella organización, dedicada al producir algo para la sociedad. Por lo tanto, se podría decir que son un conjunto de actos que realiza el área de recursos humanos, con la cual busca mejorar la productividad, aumentar los beneficios que estén ligados según al nivel de producción que genere el trabajador, por lo tanto, el rendimiento del trabajador debe de estar enfocado a seguir el horizonte que trace la organización.

3.2.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Para Chiavenato (2011), el clima organizacional está estrechamente vinculado al ambiente interno en el cual realizan sus labores, en tanto tiene consigo las relaciones sociales, el ánimo del trabajador, el interés por su trabajo, la colaboración mutua, etcétera, no obstante cuanto el clima organizacional no es el adecuado ocurre todo lo contrario a lo anteriormente mencionado, (insatisfacción, inconformidad, huelgas, apatía, desinterés, etcétera).



A) AMBIENTE LABORAL

Ruiz (2021) se refiere al lugar específico donde los trabajadores llevan a cabo sus labores programadas, además de la relación con el empleador (p.14). Entonces el ambiente laboral es la percepción que tiene el trabajador sobre el entorno que lo rodea y en el cual ejecuta sus labores asignadas.

En tanto para Chiavenato (2011), el ambiente laboral es donde la organización establece su base de operaciones y en sí mismo el dominio de estas, en donde las relaciones de poder y de dependencia apoyan su trabajo por sobre los recursos y medios disponibles, así mismo se debe de tener en cuenta que se tiene consigo deberes, condiciones, restricciones, metas, contingencias, demandas que en sí mismo se desarrollan en ciertos momentos debido a las condiciones en que el ambiente laboral se encuentre.

Las condiciones laborales o el ambiente laboral son aquellas que están apegadas al trabajo como tal, desde los aspectos físicos, seguridad laboral, limpieza, e incluso los aspectos psíquicos que rodean cualquier actividad laboral en la cual un trabajador desarrolla sus tareas diarias (Castillo & Prieto, 1990).

B) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional como sostiene Chiavenato (2009), precisa que es la arquitectura de los puestos y las actividades que desarrollan los trabajadores en una organización, por lo tanto



esta está dispuesta de manera lógica y racional con el fin de proporcionar cierto acoplamiento en base a las habilidades o especialización que tengan sus integrantes dado en una forma vertical (por jerarquía), o de manera horizontal (por departamentos), según sea cada puesto de trabajo.

C) LIDERAZGO

Según Riquelme, et al., (2020) El liderazgo: Es el arte de resolver problemas relacionados a través de la acción coordinada de grupos humanos (136). Entonces se comprende que el liderazgo es en sí mismo un proceso que parte desde la interacción con un equipo de trabajo y a partir de este y con sus colaboradores afrontan un problema común.

D) TRABAJO EN EQUIPO

Peculiarmente tienen una estructura que hace posible llevar a cabo una tarea, aportando una diversidad de ideas y experiencias sobre una tarea a realizar, así mismo ayudan a mejorar el desarrollo de cualquier actividad asignada (Robbins & Coulter, 2000).

3.2.1.2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

La administración de recursos consiste en efectuar una adecuada planificación, programación y asignación según sea las necesidades de quien las solicite, así mismo estos pueden ser



humanos, financieros, materiales y tecnológicos tomando en cuenta una clasificación global o general.

A) RECURSOS HUMANOS

Son en resumen todas las personas que ingresan y permanecen en una organización, en un determinado nivel jerárquico basado a las tareas que tiene a su cargo, los recursos humanos son en sí mismo el único recurso vivo y dinámico que una organización puede tener los cuales tienen conocimientos y pueden desarrollar diversas tareas que se les asigne (Chiavenato, 2011).

Como describen Armijos, et al., (2019) el recurso humano es el activo importante que tiene una determinada organización, por tanto tienen un lugar importante en al misma, están arriba de los otros recursos.

B) RECURSOS FINANCIEROS

García (2014) sostuvo que los recursos financieros son aquellos activos, conjuntos de elementos y bienes disponibles en para la organización que están destinados a cubrir los gastos importantes para su adecuado funcionamiento (p. 4).

Según se puede decir que son la forma de capital con el que cuenta una organización, sea esta desde el flujo de caja, en base a los ingresos y egresos, así como préstamos, créditos, y otros recursos disponibles de forma inmediata o planificada para cumplir con los compromisos financieros de la organización, los recursos financieros garantizan la adquisición de los demás recursos que



necesita la organización necesarios para realizar las operaciones que estén ligadas al rubro o tipo de organización que sean (Chiavenato, 2011).

C) RECURSOS MATERIALES

Chiavenato, (2011), sostuvo que van desde la prestación de servicios empresariales hasta la producción de productos y bienes se necesitan recursos físicos para llevar a cabo las operaciones de la organización. que satisfagan las necesidades de los consumidores, tales recursos pueden ser edificios, locales, terrenos, áreas en donde se desarrollen ciertas actividades.

D) RECURSOS TECNOLOGICOS

Para Flores, (2020) indica que son recursos que utilizan la tecnología para lograr un objetivo específico. Los recursos tecnológicos son herramientas que apoyan el desempeño normal de diversas actividades.

3.2.1.3. HABILIDADES LABORALES

Las habilidades son pilares lógicos nos posibilita comprender, mantener usar y exteriorizar los conocimientos que tenemos, de tal forma que se desarrollan a través de la práctica de acciones y que se convierten en modos de actuar para que estos a su vez den una



solución a las diversas tareas teóricas y prácticas (Alvares, 1999). Del mismo modo Ossco (2019) sostiene que las habilidades son las competencias técnicas, representan la capacidad desarrollada a través del aprendizaje, y son destrezas que una persona adquiere para llevar a cabo una tarea específica; estas se conocen como habilidades técnicas.

A) HABILIDADES BLANDAS

Según Ossco (2019) Menciona que constituyen elementos de nuestra personalidad y se reflejan al comunicarnos, colaborar en equipo y relacionarnos con los demás, dado que no están vinculados con el conocimiento.

Algunos tipos de habilidades blandas son:

- Adaptabilidad.
- Comunicación.
- Pensamiento Creativo.
- Confianza
- Trabajo En Equipo.

B) HABILIDADES DURAS

Para Balmes (2018) sostiene que esta basado en habilidades de entrenamiento y conocimientos adquiridos



a lo largo de los años es lo que diferencia a un empleado de los demás.

Algunos tipos de habilidades duras son:

- Conocimientos Técnicos
- Idiomas
- Manejo de Programas informáticos (Software)

3.2.1.4. PRODUCTIVIDAD

La productividad es considerada como un efecto de la administración de los diversos recursos con los que cuenta una organización, por tal motivo, la productividad esta entrelazada con el producto o servicio y los recursos (financieros, materiales y tecnológicos) para su elaboración, en tanto la productividad del trabajo que los recursos humanos desarrollan estará ligado al tiempo que emplean para obtener el producto o servicio a entregar, por lo tanto esta depende del esfuerzo realizado y el interés que tenga en hacerlo (Chiavenato, 2011).

A) EFICACIA

La eficacia misma es una medida del logro de resultados que se refiere a la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y, por lo tanto, la capacidad de una organización para lograr sus objetivos y resultados y satisfacer las demandas del mercado. (Chiavenato, 2006).

B) EFICIENCIA



La eficiencia es el uso adecuado de los recursos involucrados en un proceso dado para obtener un producto o servicio. Así que hay una relación entre los costos y los beneficios recibidos. Esta es la relación que se ha logrado y que todavía se puede lograr. Significa la correcta ejecución de una actividad utilizando los medios adecuados. (Chiavenato, 2006).

3.2.4.5. REMUNERACIONES

Consiste en proporcionar incentivos que promueva el alcance de las metas y objetivos trazados por la organización, es también uno de los mayores motivadores por un trabajo o tarea realizada la cual funciona como un refuerzo positivo para que un trabajador mejore y se desempeñe adecuadamente en su área o espacio de trabajo (Chiavenato, 2011).

A) REMUNERACION ECONOMICA DIRECTA

Según establece Chiavenato, (2011) que son los pagos recibidos por cada empleado son en forma de comisiones de primas salariales, etc. Lo que representa el elemento más importante en una organización.

B) REMUNERACION ECONOMICA INDIRECTA

Se puede decir que es el pago indirecto el cual se describe de los complementos del contrato o de pactos colectivos entre el



trabajador y la organización, en donde se puede otorgar el pago de horas extras, bonos, gratificaciones, subsidios, transporte, seguros de vida entre otros (Chiavenato, 2011).

3.3. MARCO CONCEPTUAL

DESEMPEÑO LABORAL

Es el nivel de realizar una labor que alcanza un trabajador durante un tiempo determinado para el alcance de las metas y objetivos dentro de una organización.

PRODUCTIVIDAD LABORAL

La productividad laboral es el promedio del tiempo que se toma un trabajador para realizar sus tareas, puede decirse que son el volumen de los bienes o servicios producidos en un determinado momento, estas deben de reflejar lo producido en promedio a los trabajadores para cubrir los costos salariales.

COMUNICACIÓN

Es una habilidad valorada en cualquier organización dado que el trabajador se puede dar a entender a fin de construir mejores relaciones interpersonales, aumenta el nivel de procesos y ayuda a cumplir con los objetivos establecidos por la organización.

TRABAJO EN EQUIPO



Es una labor realizada con un grupo de individuos los cuales tienen una meta en común y que a pesar de que cada una realice una tarea individual todas estas están alineadas a completar una tarea mayor.

LIDERAZGO

Es la agrupación de determinadas habilidades que generan en la persona la capacidad para conducir a otras personas proporcionando ideas y motivando a cada persona que este bajo su mando.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL.

HG: Se establece como regular el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023.

4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS.

HE1: Se analizo como regular el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

HE2: Se describe como regular el nivel de la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

HE3: Se describe como regular el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.



HE4: Se muestra como regular el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

HE5: Se indica que es regular el nivel de las remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

4.3. VARIABLES.

VARIABLE ÚNICA:

- Desempeño laboral

DIMENSIONES:

1. Clima organizacional
2. Administración de recursos
3. Habilidades laborales
4. Productividad
5. Remuneraciones

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento	Likert	
Desempeño Laboral	Clima organizacional	-Ambiente laboral	Instrumento: Cuestionario Diseño: cuantitativo Tipo: Descriptivo	1.Muy	
		-Estructura orgánica			
		-Liderazgo			
	Administración de recursos	-Trabajo en equipo		Instrumento: Cuestionario	pésimo,
		-Recursos Humanos			
		-Recursos Financieros			
		-Recursos materiales			
	Habilidades laborales	-Recursos tecnológicos		Diseño: cuantitativo	2.Pesimo,
		-Habilidades Blandas			
		-Habilidades Duras			
Productividad	-Eficacia	Tipo: Descriptivo	4.Excelente,		
	-Eficiencia				
Remuneraciones	-Económica Directa		5.Muy		
	-Económica Indirecta			Excelente	

Nota: Se muestra el resumen de la variable, sus dimensiones, indicadores y los aspectos metodológicos que la acompañan.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El enfoque elegido para la presente investigación fue el enfoque cuantitativo puesto que se aplicará un análisis estadístico basado en la recolección de datos mediante el cual se realizará una prueba de hipótesis.

Para Malhotra, un enfoque cuantitativo: proporciona conocimientos específicos y comprensión del área problemática que los datos están tratando de cuantificar y generalmente aplica alguna forma de análisis estadístico. (Malhotra, 2008).

Por otro lado, para Hernandez, et al. (2006), los enfoques cuantitativos utilizan algunos datos para establecer patrones de comportamiento y teorías de prueba para probar hipótesis de trabajo basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico.

5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la presente tesis de investigación se utilizó el método científico, puesto que conlleva una serie de pasos u etapas a considerar dentro de la presente.



Según Tamayo (2003) el método científico es, un conjunto de entendimientos racionales, verdaderos y verosímiles, obtenidos metodológicamente, sistematizados y comprobables, que hacen referencia a una materia de similar naturaleza (p.16).

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis de investigación fue de tipo básica.

La investigación básica es, una teoría que también desempeña una determinada función esencial (Malhotra, 2008).

La investigación básica puede cumplir con el propósito fundamental del producir conocimiento y teorías (Hernandez, et al., 1991).

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se hará uso del nivel Descriptivo, al describir variables adecuadas a los objetivos planteados en la presente.

La investigación descriptiva tiene como fin que el investigador explique la situación de uno o más eventos, lo cual implica el cómo es y cómo se comporta determinado fenómeno, para lo cual se simplifica en que describir es medir (Hernandez, et al., 1991).

Así mismo Malhotra (2008) Se considera que la investigación implica describir una o todas las características de una situación que requiere una explicación clara de quién estudia qué cuándo dónde y cómo (p. 100).



5.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente tesis de investigación fue no experimental

El diseño no experimental es uno realizado sin cambiar activamente una o más variables. Este es un diseño de investigación en el que no altera intencionalmente las variables del estudio, ya que simplemente se ven en su estado natural para su análisis posterior. (Hernandez Sampieri et al., 1991).

M → O

Donde:

M es igual a Muestra del estudio.

O es igual a Observación e información recogida.

Del mismo modo Malhotra (2008) Nos dice que el diseño no experimental es: Inferir relaciones causales a partir de datos descriptivos. (no experimentales) (p. 240).

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. POBLACIÓN

Según Tamayo (2003) indica que una población vendría a ser el total de un grupo de estudio la cual incluye el total de unidades de estudio o población que integra dicho estudio la misma que debe calcular para realizar un determinado estudio integrando (p.176).

La población estará compuesta por el total de trabajadores del EsSalud Juliaca, los mismo que se encuentran distribuidos se la siguiente forma:



Tabla 2

Distribución del personal al 2023.

PERSONAL SEGUN AREAS	POBLACION
Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	71
Materno Infantil	47
Médicos Residentes	15
Medicina Sub Especialidades Medicas	24
Medicina Física y Rehabilitación	7
Emergencia Unidad de cuidados intensivos	69
Enfermería	159
Enfermería Nutrición	12
Centro de Medicina Complementaria	11
MAIS	13
Personal del hospital Administrativo	8
Conductores	8
Total	444

Nota: población, trabajadores del EsSalud Juliaca al 2023.

5.6.2. MUESTRA

La muestra se denota: a partir de la población cuantificada en una investigación cuando no es factible medir cada entidad de la población; se asume que esta muestra es representativa de un total poblacional (Tamayo, 2003).

La muestra es también un sub conjunto de elementos similares que forman parte de un conjunto total el cual tiene determinadas características y se define como población (Hernandez Sampieri et al., 2010).

Para el cálculo del tamaño de la muestra se ha aplicado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

- **N**= Total de la población
- **Z²**= 1.69²(Dado que el nivel de confianza es del 91%)
- **p** = 0.5 (Dado que la probabilidad de éxito será de 50%)
- **q** = 0.5 (Dado que la probabilidad de fracaso será de 50%)
- **d** = 0.09 (Dado que el margen de error será de 9%)



Siendo:

- $N = 444$
- $Z^2 = 1.69^2$
- $p = 0.5$
- $q = 0.5$
- $d = 0.1$

$$n = \frac{(444) * (1.69)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.09)^2 * (444 - 1) + (1.69)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 73.68738996$$

$$n = 74$$

Para la posterior aplicación del instrumento de investigación se aplicará el muestreo probabilístico estratificado, dado que al ser una población con distintos grupos y tamaños de sub poblaciones en cada uno el método de estrato estratos en proporcionalidad porcentual será el más adecuado para que el total de la muestra este adecuadamente sujeta a los subgrupos poblacionales.

Por tanto, aplicando el factor multiplicados entre el total de la muestra sobre el total de la población:

$$\text{Donde: } 74/444 = 0.1666666667$$

Tabla 3*Estratificación proporcional*

	Población	Factor	
PERSONAL SEGUN AREAS	Ni	multiplicador	Muestra
Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	71	0.1666666667	12
Materno Infantil	47	0.1666666667	8
Médicos Residentes	15	0.1666666667	3
Medicina Sub Especialidades Medicas	24	0.1666666667	4
Medicina Física y Rehabilitación	7	0.1666666667	1
Emergencia Unidad de cuidados intensivos	69	0.1666666667	12
Enfermería	159	0.1666666667	26
Enfermería Nutrición	12	0.1666666667	2
Centro de Medicina Complementaria	11	0.1666666667	2
MAIS	13	0.1666666667	2
Personal del hospital Administrativo	8	0.1666666667	1
Conductores	8	0.1666666667	1
Total	444	100%	74

Nota: Estratificación proporcional según área de trabajo.



5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

5.7.1. TÉCNICA

ENCUESTA: Se utilizará la técnica de encuesta, la cual permitirá recoger los datos e información necesaria para posteriormente poder procesarla

También es preciso indicar que una encuesta es una técnica para obtener información sobre un tema específico de un grupo o muestra de sujetos. (Arias, 2006).

5.7.2. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: Es el instrumento que se usó y que acompañó la encuesta el cual estuvo dirigido a los trabajadores asistenciales del EsSalud Juliaca.

Según Malhotra, (2008).indica que el cuestionario es aquel que: Se usa para una muestra específica del total de una la población y está diseñada para obtener información veraz y específica de los participantes.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.

5.8.1. Confiabilidad.

La confiabilidad es una medición que estudia las características, utilizando coeficientes, estabilidad, equivalencia, o consistencia interna (Quero, 2010).



Fiabilidad

El alfa de Cronbach Determina la consistencia interna basada en múltiples proyectos. Definido por Lee Cronbach en 1951, el coeficiente alfa mide el nivel de los elementos de un instrumento de escala. (Tuapanda et al., 2017).

La creación del alfa de Cronbach El propósito es estimar la fiabilidad interna de un instrumento como una escala Likert o cualquier otra escala de opción múltiple. Para determinar el coeficiente de Cronbachs, el investigador verifica y calcula cada elemento con los demás elementos para obtener una cierta y definida correlación. (Quero, 2010).

Chaves & Rodrigues (2016) sostuvieron que la escala para que un instrumento sea adecuado debe ser mayor a 0.700 en su resultado y/o calificación para que sea mínimamente aceptable, como se observa en la tabla:

Tabla 4

Escala alfa de Cronbach

Intervalo coeficiente de alfa	Valoración ítems
[0- 0.5[Deficiente
[0.5 - 0.6[insatisfactorio
[0.6 - 0.7[Insuficiente
[0.7 - 0.8[Adecuado
[0.8 - 0.9[Satisfactorio
[0.9 - 1]	Sobresaliente

Nota: Escala de valoración del alfa de cronbach.

El coeficiente alfa de Cronbach fue calculado mediante análisis utilizando SPSS versión 25. La muestra completa (74 casos) fue utilizada sin exclusiones, lo que contribuye a evaluar la fiabilidad del análisis realizado.

Tabla 5*Procesamiento de datos*

Procesamiento de casos			
		N	%
Caso	Válidos	74	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	74	100.0

Nota: total de casos procesados para la presente investigación.

A continuación, se observa la calificación obtenida del alfa de Cronbach tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 6*Confiabilidad Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.779	14

Nota: Alfa: 0.779.

El empleo del software SPSS versión 25, aplicado a un conjunto de 14 ítems evaluados por 74 participantes, arrojó una puntuación de 0,779, clasificada como "adecuada", lo cual validó su idoneidad para los análisis subsiguientes llevados a cabo en la investigación.

5.8.2. Validez.

La validez del instrumento de recolección de datos (encuesta) es evaluada por tres expertos en el campo o área de investigación, como se detalla a continuación:

Tabla 7

Validación de Expertos

Expertos	Calificación
Dr. Benigno Callata Quispe	Bueno
Dr. Robins Flores Aquilar	Bueno
Dr. Apolinar Florez Lucana	Bueno

Nota: Jueces expertos de la facultad de ciencias administrativas

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS.

Para realizar el procesamiento y análisis de los datos de manera apropiada, se emplearon las herramientas Excel y SPSS Statistics versión v. 25. Estos programas no solo son ampliamente utilizados en las ciencias sociales, sino que también son reconocidos como los más idóneos para llevar a cabo análisis estadísticos.

5.10 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

Se siguió el siguiente procedimiento:

5.10.1 Contrastación de hipótesis general.

a. Hipótesis general

Hipótesis nula **H₀**: No se establece como regular el nivel de desempeño laboral en Essalud Juliaca.

Hipótesis Alterna **H₁**: Se establece como regular el nivel de desempeño laboral en Essalud Juliaca.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c. Estadístico de prueba

$$\sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

El cual se distribuye en chi Cuadrado teniendo $(K-1) = (5-1) = 4$ grados de libertad.

d. Regla de decisión

Al ser $(p\text{-Valor}=0.000 < 0.05)$ se aceptaría H_1 y se rechaza H_0

e. Cálculo realizado**Tabla 8***Estadístico de prueba χ^2 hipótesis general*

Variable Desempeño laboral	
Chi-cuadrado	19,649 ^a
gl	4
Sig. asintótica	.001

Nota. La prueba χ^2 para la Variable Desempeño laboral

f. Conclusión

Según los resultados presentados en la Tabla 8, el análisis del test de prueba χ^2 de la variable desempeño laboral indica un valor de $P= 0.001$, el cual es inferior a 0.05. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, permitiendo plantear la hipótesis alternativa que sugiere que el desempeño laboral en EsSalud Juliaca se encuentra dentro de niveles normales.

5.10.2. Contrastación de hipótesis específicas

5.10.2.1. Hipótesis clima organizacional (HI1)

- **Hipótesis específica 1**

Hipótesis nula **HO**: No se analiza como regular el nivel del clima organizacional en EsSalud Juliaca.

Hipótesis Alterna **H1**: Se analiza como regular el nivel del clima organizacional en EsSalud Juliaca.

- **Cálculo realizado**

Tabla 9

Estadística χ^2 hipótesis específica 1

Dimensión: Clima Organizacional	
Chi-cuadrado	18,027 ^a
gl	4
Sig. asintótica	.001

Nota. La prueba χ^2 para la hipótesis 1 Clima organizacional es 18,027.

- **Conclusión**

Según los resultados presentados en la Tabla 9, el análisis utilizando la prueba χ^2 para la primera dimensión del clima organizacional muestra un valor de $P=0.001$, el cual es menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se sostiene la hipótesis alternativa, indicando que el clima organizacional en EsSalud Juliaca se encuentra dentro de un nivel considerado normal.

5.10.2.2. Hipótesis administración de recursos (HE2).

- **Hipótesis específica 2**

Hipótesis nula **H₀**: No se describe como regular el nivel de la administración de recursos en EsSalud Juliaca.

Hipótesis Alterna **H₁**: Se describe como regular el nivel de la administración de recursos en EsSalud Juliaca.

- **Cálculo realizado**

Tabla 10

Estadística χ^2 hipótesis específica 2

Dimensión: Administración de recursos	
Chi-cuadrado	32,081 ^a
gl	4
Sig. asintótica	.000

Nota. La prueba de χ^2 para la hipótesis 2 Administración de recursos es 32,081

- **Conclusión**

Según se observa en la Tabla 10, el análisis posterior a la prueba de χ^2 para la gestión de recursos bidimensional muestra un valor de $P=0,000$, que es inferior a 0,05. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que indica que la gestión de recursos de EsSalud Juliaca se encuentra dentro de un nivel considerado normal.

5.10.2.3. Hipótesis habilidades laborales (HE3).

- **Hipótesis específica 3**

Hipótesis nula **H₀**: No se describe como regular el nivel de las habilidades laborales en EsSalud Juliaca.

Hipótesis Alternativa **H₁**: Se describe como regular el nivel de las habilidades laborales en EsSalud Juliaca.

- **Cálculo realizado**

Tabla 11

Estadística χ^2 hipótesis específica 3

Dimensión: Habilidades laborales	
Chi-cuadrado	25,730 ^a
gl	4
Sig. asintótica	.000

Nota. La prueba χ^2 para la dimensión 3 habilidades laborales es 25,730.

- **Conclusión**

Según lo mostrado en la Tabla 11, los resultados del análisis tras la prueba de χ^2 para las habilidades laborales tridimensionales indican que $P=0.000$, siendo este valor menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se sustenta la hipótesis alternativa, que sugiere que el nivel normal de habilidades laborales está presente en EsSalud.

5.10.2.4. Hipótesis productividad (HE4).

- **Hipótesis específica 4**

Hipótesis nula **H₀**: No se muestra como regular el nivel de productividad en EsSalud Juliaca.

Hipótesis Alterna **H_i**: Se muestra como regular el nivel de productividad en EsSalud Juliaca.

- **Cálculo realizado**

Tabla 12

Estadística χ^2 hipótesis específica 4

Dimensión: Productividad	
Chi-cuadrado	16,000 ^a
gl	4
Sig. asintótica	.003

Nota. La prueba de χ^2 para la dimensión 4 productividad es 16,000.

- **Conclusión**

Según se puede apreciar en el Cuadro 12, el análisis indica que el resultado de la prueba de χ^2 para la cuarta dimensión es $P= 0.003$, lo cual es menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que establece que EsSalud Juliaca presenta un nivel de productividad normal.

5.10.2.5. Hipótesis remuneraciones (HE5).

- **Hipótesis específica 5 nula y alterna**

Hipótesis nula **H₀**: No se indica que es regular el nivel de las remuneraciones en EsSalud Juliaca.

Hipótesis Alterna **H₁**: Se indica que es regular el nivel de las remuneraciones en EsSalud Juliaca.

- **Cálculo realizado**

Tabla 13

Estadística χ^2 hipótesis específica 5

Dimensión: Remuneraciones	
Chi-cuadrado	21,676 ^a
gl	4
Sig. asintótica	.000

Nota. La prueba χ^2 para la dimensión 5 remuneraciones es 21,676.

- **Conclusión**

Como se puede observar en el Cuadro 13, los resultados del análisis utilizando la prueba χ^2 indican que el valor de P fue 0.001, siendo menor que 0.05. Esto lleva al rechazo de la hipótesis nula, lo que implica que existe evidencia suficiente para sostener la hipótesis alternativa, la cual establece que el nivel salarial regular está registrado en EsSalud Juliaca.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

En la parte ligada al trabajo de recolección de datos este se realizó en el mes de agosto del 01 al 15 de agosto del 2023 en el hospital III EsSalud Juliaca, el cual a través de un cuestionario elaborado de preguntas, el mismo que aplicado a los trabajadores de diferentes servicios u áreas como anteriormente se señaló en la parte metodológica, así mismo para poder realizar el trabajo estadístico se utilizó herramientas office como Word y Excel del mismo modo el uso del Spss v 25, por tanto es que a continuación se presenta los resultados obtenidos en las siguientes tablas y figuras.

6.1.1. HALLAZGOS EN BASE AL OBJETIVO GENERAL.

OG: Establecer el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023.

Tabla 14

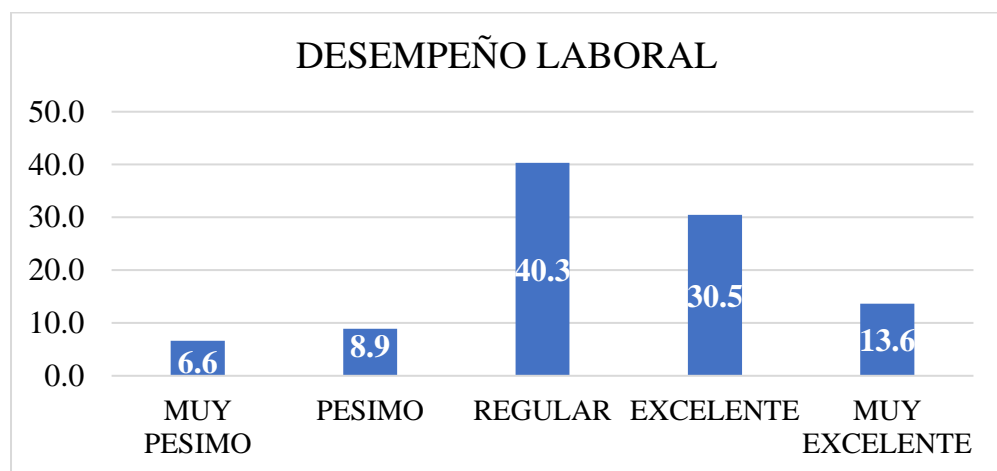
Desempeño laboral en el hospital III de EsSalud Juliaca

Criterios	CLIMA ORGANIZACIONAL		ADMINISTRACION DE RECURSOS		HABILIDADES LABORALES		PRODUCTIVIDAD		REMUNERACIONES		TOTAL	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
MUY PESIMO PESIMO	2	2.0	6	7.4	2	2.7	6	8.1	10	12.8	4.9	6.6
REGULAR	8	10.1	7	8.8	10	12.8	6	8.1	4	4.7	6.6	8.9
EXCELENTE	34	45.3	25	34.1	34	45.9	33	43.9	24	32.4	29.85	40.3
MUY EXCELENTE	24	32.4	24	32.1	27	35.8	17	23.0	22	29.1	22.55	30.5
MUY EXCELENTE	8	10.1	13	17.6	2	2.7	13	16.9	16	20.9	10.1	13.6
Total	74	100.0	74	100	74	100	74	100	74	100	74	100

Nota. Desempeño laboral en el hospital III de EsSalud Juliaca.

Figura 1

Desempeño laboral en el hospital III de EsSalud Juliaca



Nota. Fuente tabla 14.

Interpretación



Según se observa en la Tabla 14 y la Figura 1, el 6,6% de los empleados indicaron que su desempeño laboral era muy deficiente, el 8,9% lo consideró deficiente, el 40,3% lo calificó como promedio y el 30,5% lo evaluó como excelente. Por lo tanto, el desempeño del Hospital EsSalud Juliaca III se sitúa dentro de la normalidad, con un 40,3% calificado como promedio.

Según los resultados obtenidos en relación con el desempeño laboral según diversas dimensiones, se concluye que este nivel es regular, dado que generalmente presenta valores medianos. En consecuencia, se puede inferir que el clima organizacional, las habilidades laborales y la productividad son los aspectos predominantes con los porcentajes más altos de evaluación favorable.

6.1.2. HALLAZGOS EN BASE AL OBJETIVO ESPECIFICO I.

OE1: Analizar el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

Tabla 15

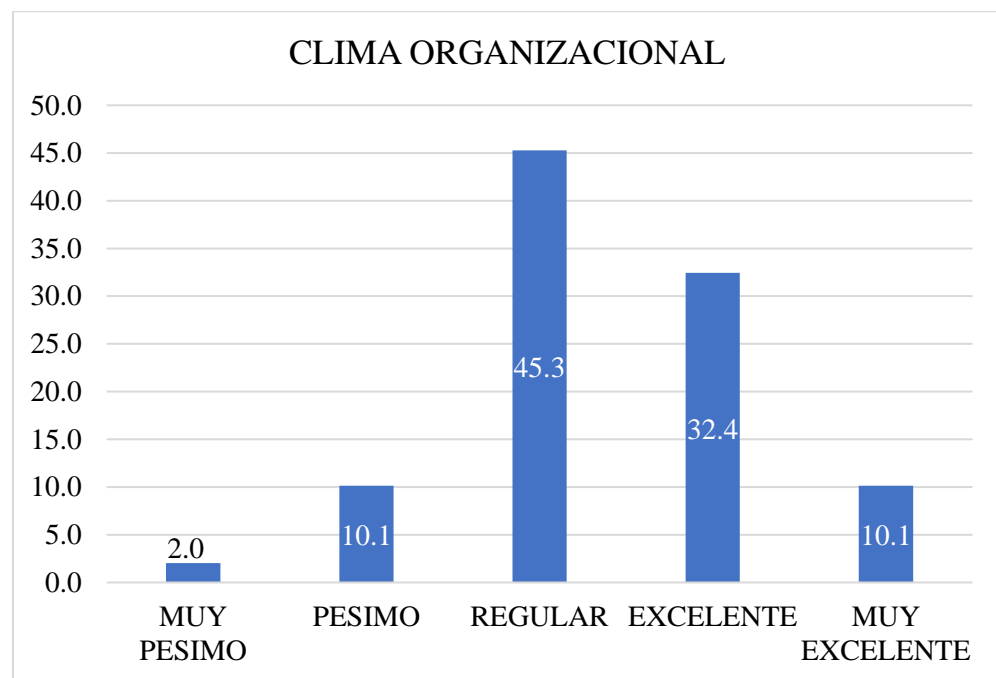
Clima organizacional en el hospital III de EsSalud Juliaca

Criterios	Ambiente Laboral		Estructura Organizacional		Liderazgo		Trabajo En Equipo		Total	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
MUY PESIMO	3	4.1	1	1.4	1	1.4	1	1.4	2	2.0
PESIMO	7	9.5	12	16.2	7	9.5	4	5.4	8	10.1
REGULAR	45	60.8	23	31.1	24	32.4	42	56.8	34	45.3
EXCELENTE	18	24.3	35	47.3	30	40.5	13	17.6	24	32.4
MUY EXCELENTE	1	1.4	3	4.1	12	16.2	14	18.9	8	10.1
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0	74	100.0	74	100.0

Nota. Clima organizacional en el hospital III de EsSalud Juliaca.

Figura 2

Clima organizacional en el hospital III de EsSalud Juliaca



Nota. Fuente tabla 15.

Interpretación

En la Tabla 15 y la Figura 2 se puede observar que el 2% de los empleados expresaron que el clima organizacional es muy desfavorable, mientras que el 10.1% considera que es desfavorable y el 45.3% lo percibe como malo. Este último grupo representa la percepción predominante entre los empleados. En consecuencia, el nivel de clima organizacional en EsSalud Juliaca se sitúa mayoritariamente en un 45.3%.

Esta evaluación refleja un nivel convencional del clima laboral, pero indica que el indicador específico relacionado con la satisfacción en el trabajo es insuficiente para las actividades diarias, especialmente bajo ciertos supervisores directos. La coordinación en este aspecto es crucial y predomina en la evaluación general. No obstante, la estructura organizativa y la gestión generalmente son aceptadas por los empleados, lo que sugiere que el trabajo en equipo y el ambiente laboral pueden influir en el actual nivel de clima organizacional en EsSalud Juliaca.

6.1.3. HALLAZGOS EN BASE AL OBJETIVO ESPECIFICO II.

OE2: Describir el nivel la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

Tabla 16

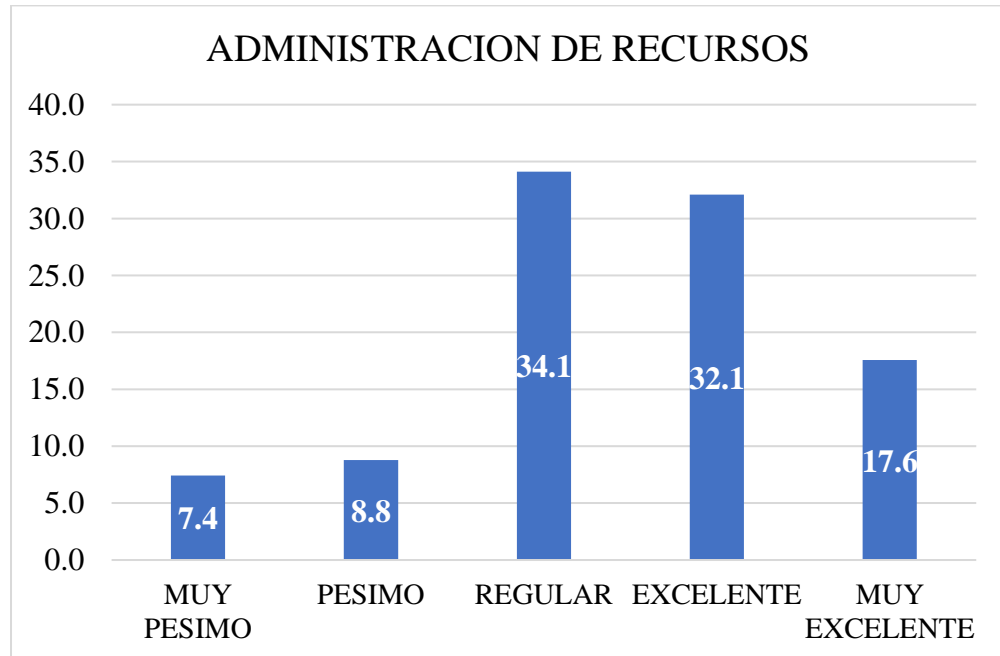
Administración de recursos en el hospital III de EsSalud Juliaca

Criterios	Recursos Humano		Recursos Financieros		Recursos Materiales		Recursos Tecnológicos		Total	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
MUY PESIMO	6	8.1	6	8.1	4	5.4	6	8.1	6	7.4
PESIMO	7	9.5	6	8.1	6	8.1	7	9.5	7	8.8
REGULAR	21	28.4	23	31.1	29	39.2	28	37.8	25	34.1
EXCELENTE	22	29.7	24	32.4	23	31.1	26	35.1	24	32.1
MUY EXCELENTE	18	24.3	15	20.3	12	16.2	7	9.5	13	17.6
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0	74	100.0	74	100.0

Nota. Administración de recursos en el hospital III de EsSalud Juliaca.

Figura 3

Administración de recursos en el hospital III de EsSalud Juliaca



Nota. Fuente tabla 16.



Interpretación

Según se desprende de la Tabla 16 y la Figura 3, un 7,4% de los encuestados señaló que el nivel de gestión de recursos es extremadamente deficiente, mientras que un 8,8% considera que es notablemente deficiente. Además, un 34,1% de los encuestados opina que el nivel de gestión de recursos es moderado, y un 32,1% lo califica como intermedio. Por consiguiente, la evaluación general del nivel de gestión de recursos en el Hospital EsSalud Juliaca III es del 34,1%.

Según los resultados la administración de recursos se describe en un nivel regular, sin embargo, el indicador de recursos humanos muestra que se tiene un porcentaje de 29.7% como excelente y un 28.4% como regular esto nos dice que los valores no son absolutos y que podrían tener alguna variación dependiendo de la gestión al talento humano que puedan aplicar, sin embargo los indicadores de recursos financieros, materiales y tecnológicos obtienen un nivel regular en cuanto a la administración de estos recursos, por tanto es necesario revisar si son adecuadamente utilizados ya que existen mermas o mudas que afectarían su adecuada administración.

6.1.4. HALLAZGOS EN BASE AL OBJETIVO ESPECIFICO III.

OE3: Describir el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

Tabla 17

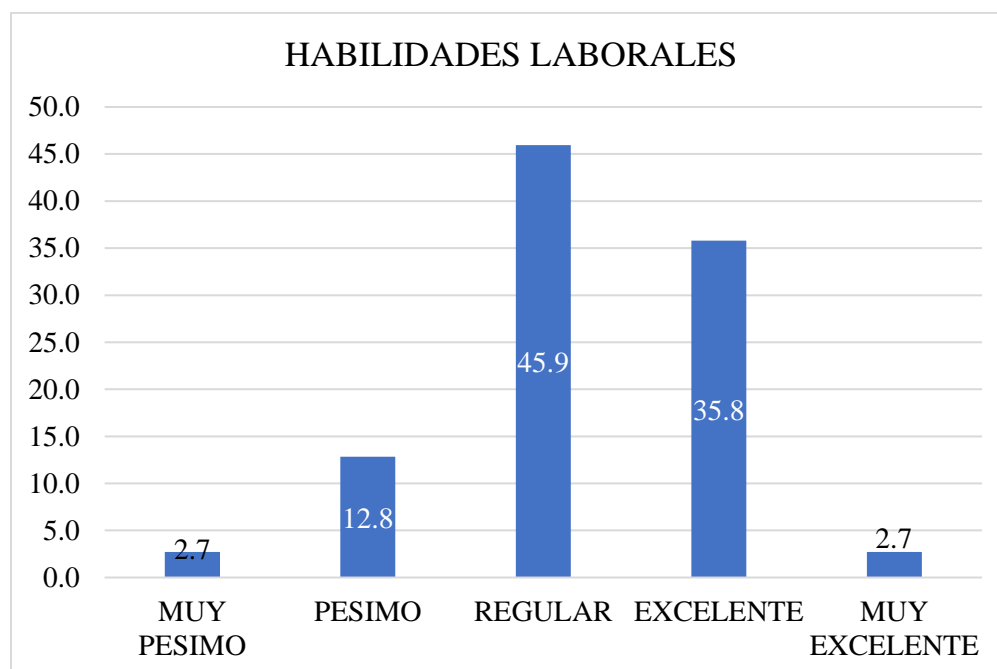
Habilidades laborales en el hospital III de EsSalud Juliaca.

Criterios	HABILIDADES BLANDAS		HABILIDADES DURAS		TOTAL	
	FI	%	FI	%	FI	%
MUY PESIMO	3	4.1	1	1.4	2	2.7
PESIMO	7	9.5	12	16.2	10	12.8
REGULAR	45	60.8	23	31.1	34	45.9
EXCELENTE	18	24.3	35	47.3	27	35.8
MUY EXCELENTE	1	1.4	3	4.1	2	2.7
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0

Nota. Habilidades laborales en el hospital III de EsSalud Juliaca..

Figura 4

Habilidades laborales en el hospital III de EsSalud Juliaca.



Nota. Fuente tabla 17.



Interpretación

Según lo indicado en la Tabla 17 y la Figura 4, el 2,7% de los empleados señaló que el nivel de habilidades laborales era muy bajo, mientras que el 12,8% consideró que era bajo. Además, el 45,9% opinó que se encontraba en un nivel normal y el 35,8% indicó que era bueno. Por lo tanto, se puede inferir que el nivel de competencia laboral en el Hospital Terciario de EsSalud Juliaca se sitúa mayoritariamente en el rango del 45,9%.

Observando, que los resultados obtenidos ligados a la dimensión habilidades laborales, se puede decir que se tiene un mayor nivel regular en cuanto a las habilidades blandas ya que estas son de índole personal y que parten del mismo trabajador, no obstante, se tiene una calificación excelente en cuanto a las habilidades duras lo cual podría decirse que los trabajadores confían en sus destrezas pero que es necesario verificar los aspectos personales internos propios de las habilidades blandas con los cuales se interrelacionan.

6.1.5. HALLAZGOS EN BASE AL OBJETIVO ESPECIFICO IV.

OE4: Mostrar el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

Tabla 18

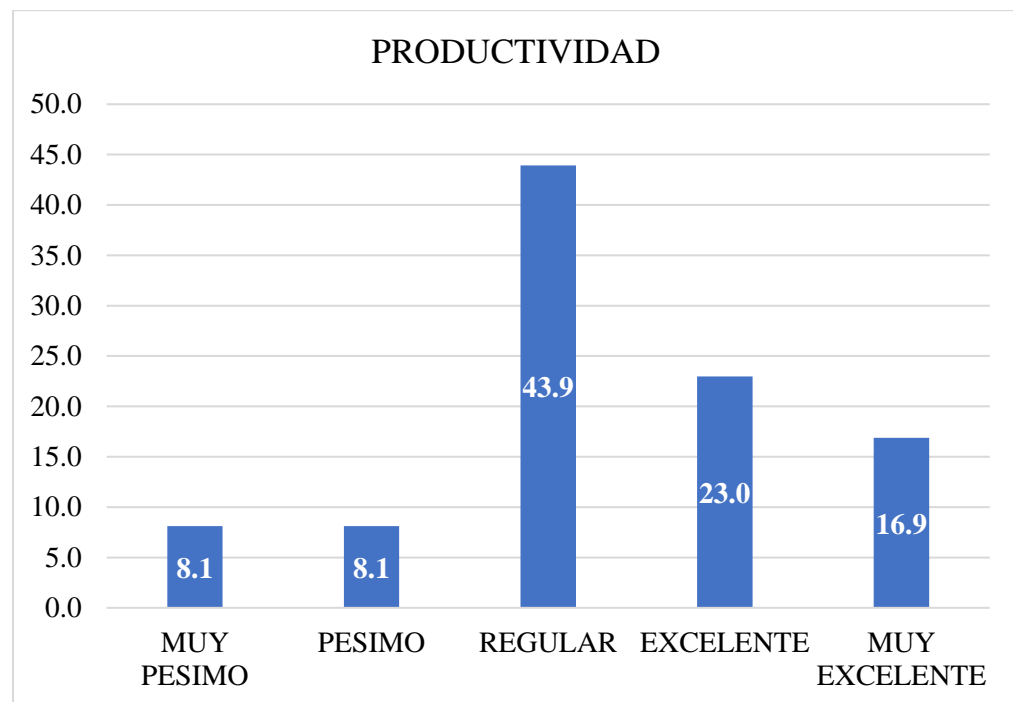
Productividad en el hospital III de EsSalud Juliaca

Criterios	EFICACIA		EFICIENCIA		TOTAL	
	FI	%	FI	%	FI	%
MUY PESIMO	6	8.1	6	8.1	6	8.1
PESIMO	7	9.5	5	6.8	6	8.1
REGULAR	28	37.8	37	50.0	33	43.9
EXCELENTE	22	29.7	12	16.2	17	23.0
MUY EXCELENTE	11	14.9	14	18.9	13	16.9
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0

Nota. Productividad en el hospital III de EsSalud Juliaca

Figura 5

Productividad en el hospital III de EsSalud Juliaca



Nota. Fuente tabla 18.



Interpretación

Según se observa en la Tabla 18 y la Figura 5, el 8,1% de los empleados indicaron que el nivel de productividad era extremadamente bajo, otro 8,1% lo consideró muy bajo, mientras que el 43,9% lo evaluó como normal y el 23% lo consideró muy deficiente. En consecuencia, la tasa de productividad promedio en el Hospital EsSalud Juliaca se sitúa habitualmente en el 43,9%.

En cuanto a la dimensión de productividad esta se encuentra en un nivel regular, sin embargo, cabe decir que nivel de la eficiencia con la cual se desarrollan las actividades se encuentra en un nivel regular, pues según a ello podría existir dificultades para poder optimizar el uso de los recursos los tiempos y procesos, así mismo en cuanto a la eficacia esta también se encuentra en un nivel regular pues no se lograría completamente los objetivos o metas establecidos.

6.1.6. HALLAZGOS EN BASE AL OBJETIVO ESPECIFICO V.

OE5: Indicar cual es el nivel de remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.

Tabla 19

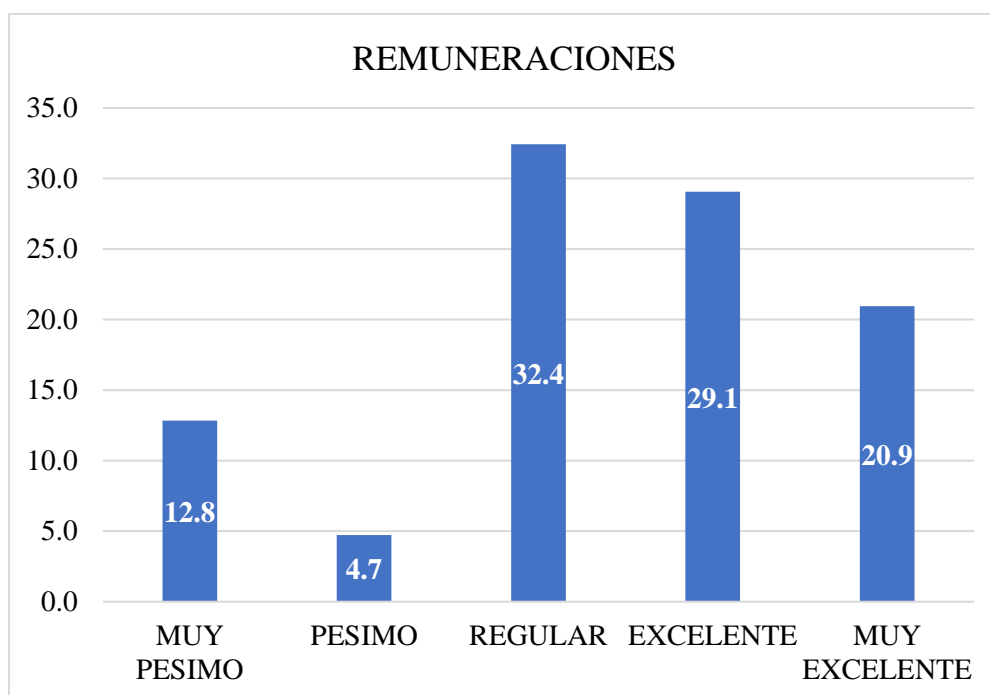
Remuneraciones en el hospital III de EsSalud Juliaca

Criterios	Económica directas		Económica indirecta		Total	
	FI	%	FI	%	FI	%
MUY PESIMO	9	12.2	10	13.5	10	12.8
PESIMO	3	4.1	4	5.4	4	4.7
REGULAR	25	33.8	23	31.1	24	32.4
EXCELENTE	22	29.7	21	28.4	22	29.1
MUY EXCELENTE	15	20.3	16	21.6	16	20.9
Total	74	100	74	100	74	100

Nota. Remuneraciones en el hospital III de EsSalud Juliaca.

Figura 6

Remuneraciones en el hospital III de EsSalud Juliaca



Nota. Fuente tabla 19.



Interpretación

Según se observa en la Tabla 19 y la Figura 6, un 12,8% de los empleados consideraron que el nivel salarial era muy bajo, un 4,7% opinó que era muy insatisfactorio, mientras que un 32,4% lo calificó como adecuado y un 29,1% como excelente. Por lo tanto, el 32,4% de los empleados considera que la escala salarial en el Hospital III de EsSalud Juliaca es normal.

Acorde al anterior párrafo sobre los resultados obtenidos para la dimensión remuneraciones se tiene un nivel regular, ya que hasta el momento a la entidad no cumple con efectivizar la aplicación total de la nueva escala salarial como también el otorgamiento de bonificaciones extraordinarias, razón por cual se tiene dichos resultados



6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Conforme lo establecido en el objetivo general, “Establecer el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023”, este tuvo como resultado que 30 trabajadores de 74 indicaron que el desempeño laboral es regular al presentar un 40.3%, tal resultado es también comparado con los siguientes antecedentes en donde se llegó a una conclusión similar en sus investigaciones, Alan, (2022), en su investigación sobre motivación y el desempeño laboral un 70% presentó un desempeño regular, mientras que el 28% un desempeño eficiente, y el 2% desempeño deficiente, por su parte Soplá (2018), realizó una investigación comparativa Desempeño laboral en los hospitales “Gustavo Lanatta Lujan” y “Santiago Apóstol” los resultados indican que los profesionales (36) del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan de Bagua, el 77,8% exhibe un desempeño laboral regular, el 19,4% tiene un desempeño laboral deficiente y el 2,8% muestra un desempeño laboral bueno. En el caso de los profesionales en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba, el 100% de ellos presenta un desempeño laboral regular, el 91,7% tiene un desempeño laboral regular, el 5,6% muestra un desempeño laboral bueno y el 2.8% tiene un desempeño laboral deficiente, en cuanto a la realidad local, se tiene a Quispe (2017), quien relaciono la motivación y el desempeño laboral, en donde 60 de 83 encuestados indicaron que es regular dado que el 72,3% precisaron ello. Con lo anteriormente expuesto se denota que la realidad en cuanto al desempeño laboral no ha cambiado, a pesar de que se implementa mejoras en ciertos hospitales, estas no son perdurables, dado que el personal no siente que esto se refleje a mejorar sus actividades.



Según el objetivo específico 1: “Analizar el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023”. Acorde a los resultados obtenidos en cuanto a los 4 indicadores (Clima laboral, Organización estructural, liderazgo y trabajo en equipo) que componen la dimensión clima organizacional estos obtuvieron puntajes que sostienen que el nivel del clima organizacional es Regular al presentar un 45.3% ya que 34 de 74 encuestados así lo calificaron, así mismo el comportamiento de esta dimensión tiene un resultado similar descrito en el antecedente de investigación que presento Ríos, (2017), en donde El Clima organizacional en el departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños durante el periodo de marzo-abril de 2017 fue evaluado con 52 puntos, lo que equivale a un valor de 3.3. Según la clasificación del instrumento, este resultado se considera como medio o poco satisfactorio.

Según el objetivo específico 2: “Describir el nivel la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023”, se puede describir como regular el nivel de administración de recursos debido que presenta un 34.1%, ya que 25 encuestados de 74 confirmaron ello, puesto que la administración de recursos humanos es regular al ser el 28.4%, administración de recursos financieros 31.1%, administración de recursos materiales 39.2% y la administración de recursos tecnológicos es 37.8%, esto confirmado por el antecedente presentado por Villar (2023), en el cual, los resultados determinaron que el nivel de gestión de recursos humanos fue regular en un 63%, malo en un 37 % y bueno en un 0 %, dicha investigación también fue realizada en un hospital perteneciente al EsSalud por lo



tanto queda presente que dicha sustentado que los resultados obtenidos son similares al denotar que la administración de recursos es regular.

Según el objetivo específico 3: “Describir el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.”, basado en los resultados obtenidos se puede describir que el nivel de las habilidades laborales, tanto blandas como duras son regulares, debido a que se obtuvo un 45.9% siendo un total de 34 de 74 trabajadores que calificaron dicha dimensión como regular, este resultado se respalda en cierta manera basado en el antecedente que presento Astochado, (2019), el cual expone que las habilidades en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján en Bagua el nivel de habilidades blandas que con el 44.4% es bajo, cabe resaltar que Astochado la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención, sin embargo cada variable fue estudiada de manera separada dentro del ámbito laboral de un hospital, si bien se presentó un nivel bajo y la presente investigación obtuvo un nivel regular se puede decir que es preocupante pues no se presenta mejoras para el comportamiento de dicha dimensión (Habilidades laborales), ya que es posiblemente la más importante para que un trabajador pueda desarrollarse en su área de trabajo.

Según el objetivo específico 4: “Mostrar el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023”, se muestra un nivel regular en la productividad basado en el nivel de eficacia y eficiencia, basado en los valores las altos, el nivel de productividad fue del 43.9% siendo esta regular, sus indicadores eficacia obtuvo un 37.8% como regular, mientras que eficiencia un 50% para el nivel



regular, según el antecedente investigado por Uriarte, (2022), el nivel predominante en la productividad laboral del personal de enfermería en un hospital privado en Lambayeque es mayormente clasificado como regular, representando el 53.1%. Lo mismo se observa en la dimensión de eficiencia, con un 50.6%, y en la eficacia, con un 55.6%.

Según el objetivo específico 5: “Indicar cual es el nivel de remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023” El nivel que obtuvo las remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca fue regular al presentar un 32.4%, en tanto dicho resultado es respaldado por Gavino (2020) en el cual obtuvo como resultados observo que el 81.0% de los servidores refieren que se encuentra en un nivel medio respecto a la compensación de remuneraciones, el 19.0% tienen nivel alto, en tanto de remuneraciones del Hospital III de EsSalud de Chimbote, es de nivel medio.



CONCLUSIONES

PRIMERA. - En relación con el objetivo general de Establecer el desempeño laboral en el Hospital de la Red del Seguro Social en Salud de Juliaca, Provincia de San Román, Puno, en el año 2023, se determinó que el nivel de desempeño laboral es regular. Esto se fundamenta en la aceptación de la hipótesis alternativa. La prueba estadística chi-cuadrado reveló que el porcentaje del personal alcanzó un 40,3%, con un valor p de 0,001, significativamente menor que un nivel alfa de 0,05.

SEGUNDA. - En relación al objetivo específico de analizar el nivel de clima organizacional en la red del Seguro Social de Salud de Juliaca, provincia de San Roma, Puno, específicamente en el Hospital III durante el año 2023, se determinó que este análisis se llevó a cabo periódicamente por las siguientes razones. La aceptación de la hipótesis alternativa y la significancia estadística se establecieron mediante una prueba de chi-cuadrado convencional, encontrando que la calificación para esta dimensión fue del 45,3%, con un valor p de 0,001, significativamente inferior a un nivel alfa de 0,05.

TERCERA. - En relación al objetivo específico de Describir el nivel de gestión de recursos de la Red del Seguro Social de Salud de Juliaca - Provincia de San Roma - Puno - Hospital III en el año 2023, se determinó que dicho nivel se describe como convencional en términos de recursos. Esto se basa en la hipótesis alternativa formulada y evaluada mediante una prueba estadística de chi-cuadrado estándar. La calificación de los empleados en



esta dimensión alcanza el 34,1%, con un valor p de 0,000, que es significativamente inferior al nivel de significancia establecido de 0,05..

CUARTA. - En relación con el objetivo específico de describir los niveles de calificación para el trabajo en el Hospital Red de Atención III del Seguro Social en Salud Juliaca - Provincia de San Romina - Puno - durante el año 2023, se determinó que dichos niveles se corresponden con trabajos rutinarios. Esto se fundamenta en la adopción de la alternativa hipotética y la aplicación de una prueba estadística chi-cuadrado, revelando que el 45,9% de los empleados obtuvieron una calificación para esta dimensión. El valor p obtenido fue de 0,001, significativamente menor que un nivel de significancia alfa de 0,05..

QUINTA. - En relación al objetivo específico de mostrar los niveles de productividad del Hospital III de la Red del Seguro Social de Salud de Juliaca, Provincia de San Roma, Puno, para el año 2023, se determinó que los niveles de productividad son considerados normales. Este resultado se basa en la aceptación de la hipótesis alternativa utilizando una prueba de chi-cuadrado estándar. Este análisis específico arrojó un puntaje del 43.9%, con un valor p de 0.003, significativamente inferior a un nivel de significancia de 0.05.

SEXTA. - En relación a los objetivos específicos, se identificaron los niveles salariales del tercer hospital de la Red del Seguro Social de Salud de Juliaca, ubicado en la Provincia de San Román, Puno, durante el año 2023. Se concluyó que estos niveles salariales son considerados normales, basándose en la evaluación realizada por el personal mediante el estadístico chi-cuadrado.



Se encontró que el 32.4% de los valores con $p < 0.000$ son inferiores al nivel de significancia de 0.05. Este resultado llevó a aceptar la hipótesis alternativa, la cual define la situación como regular.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. - Para tener mejoras en cuanto al nivel de desempeño laboral, es imperativo que los responsables de cada área verifiquen los procesos y etapas de trabajo dado que un óptimo desempeño traerá consigo el logro adecuado del cumplimiento de metas y objetivos que establece la entidad.

SEGUNDA. – Para poder mejorar el nivel de clima organizacional, en cuanto al clima laboral y al trabajo en equipo ya que un gran porcentaje de trabajadores sostiene que estos puntos mencionados son en donde se tiene más dificultades, es necesario que a través del coaching se podría mejorar o elevar a un nivel excelente en cuanto al clima organizacional.

TERCERA. – Es necesario mejorar el nivel de administración de recursos, algo que aqueja interminablemente a cualquier institución es la calidad de gasto o gestión, no obstante, es necesario mejorar este aspecto dado que los trabajadores no perciben una adecuada administración de recursos, por tanto, la redistribución de los mismos de manera equitativa a las necesidades de cada área u servicio podría mejora el actual nivel (regular) que se presenta.

CUARTA. – En cuanto al nivel de habilidades laborales, para que un trabajador pueda desempeñar adecuadamente las funciones que este tiene deberá de tener adecuadamente desarrolladas sus habilidades blandas y duras, ya que sin estas no podría alcanzar los objetivos y metas que establece la institución, por tanto a través de las capacitaciones de mejora en cuanto a las habilidades duras (técnicas) y habilidades blandas (sociales) se podría mejorar los niveles de habilidades laborales existentes.



QUINTA. –Mejorar y desarrollar estrategias para una mejor productividad, tanto la eficacia y la eficiencia van de la mano por tanto el uso adecuado de los recursos deberá de ser optimo sin generar mudas que a la larga solo causaría perjuicio a la institución, debido a ello la institución debería de verificar los procesos de producción o atención en cada área a fin de que esto repercuta no solo en el nivel de atención sino también y sobre todo en el trabajador.

SEXTA. –Para que el nivel de remuneraciones mejore, tanto las remuneraciones económicas directas como las económicas indirectas deben de ser acorde a las demandas del trabajador y al presupuesto con el que cuenta la institución, así mismo si la entidad según el Pia y Pim establece en su presupuesto mejoras económicas a favor del trabajador que hayan sido previamente pactadas vía convenio colectivo entre trabajadores y la institución se debería de proceder a otorgar los beneficios laborales obtenidos para el trabajador.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alan Santos, O., & Huaman Ojeda, P. R. (2022). *Motivación y desempeño laboral del personal asistencial del hospital rezola, cañete, 2021* [tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud, universidad nacional del callao escuela de posgrado]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7580>
- Alvares de Sayas, C. M. (1999). *Didactica. La escuela en la vida* (3.^a ed.). Pueblo y Educacion.
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigacion: Introduccion a la metodologia cientifica* (6.^a ed.). Epísteme.
- Armijos Mayon, F. B., Bermudez Burgos, A. I., & Mora Sanchez, M. V. (2019). *Gestion de administracion de los recursos humanos. 11(4)*, 163-170.
- Arratia Beniscelli, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en chile: Influencias y percepciones desde los evaluados* [Tesis para optar al grado de Magíster en Ciencias Sociales Mención Sociología de la Modernización, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/105805/Desempeño-laboral.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Astochado Granados, T. T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján—Bagua, 2019* [TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Cesar Vallejo escuela de posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>
- Balmes, M. (2018). *10 ejemplos de habilidades duras que todo profesional necesita*. EAE Bussines School.



- Chaves Barbosa, E., & Rodrigues Miranda, L. (2016). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*. 13(1), 71-106. <https://doi.org/dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chavez Epiquen, A. (2014). *Gestión del desempeño en las organizaciones educativas*. 4(6), 75-81. <https://doi.org/doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.94>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.^a ed.). McGraw Hill Education. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3.^a ed.). McGraw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill Education. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Escalante Mariñas, L. P., & Zapatel Ramirez, N. Y. (2018). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca -2018* [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante_m_l.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores Perez, A. (2020). *Relación entre los recursos tecnológicos y el logro de aprendizajes significativos de los estudiantes de posgrado, del instituto para la*



- calidad de la educación de la universidad de san martin de porres, 2017* [Para optar el grado academico de doctor en educacion]. San Martin de Porres.
- Garcia Cúscó, M. (2014). *Definición, clasificación de la variable recursos financieros docentes para la evaluación institucional*. 14(47), 1-10.
- Gavino Santiago, R. (2020). *La compensación de remuneraciones y desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital III EsSalud de Chimbote-2019* [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Doctor en Administracion, Cesar Vallejo escuela de posgrado].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44485>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). Mc gra hill education.
<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). *Metodologia de la investigacion* (1.^a ed.). Mc gra hill education.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodologia de la investigación* (4.^a ed.). Mc gra hill education.
https://www.academia.edu/19094794/LIBRO_metodologia_de_la_investigacion_4ta_edicion_sampieri_2006_ocr?source=swp_share
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados* (5.^a ed.). Pearson educacion.
<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>
- Mamani Aguilar, M. (2018). *Desempeño laboral y la satisfacción del trabajador administrativo del instituto peruano de deporte puno* [Tesis para optar el grado de



magister scientiae en trabajo social especialidad en gestión de recursos humanos].
Universidad Nacional del Altiplano.

Ossco Tomasto, J. E. (2019). *Habilidades Duras y Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019* [Tesis para optar Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70453>

Quero Virla, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente de alfa de Cronbach*. 12(2).

Quispe Zapana, V. A. (2017). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales medicos del hospital iii essalud puno—2016* [Tesis para optar el grado de maestro en gerencia de los servicios de salud, Universidad Inca Garcilazo de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1145/t_maestria%20en%20gerencia%20de%20los%20servicios%20de%20salud_01202614_quispe_zapana_vidal_avelino.pdf?sequence=1&isallowed=y

Rios Barberena, G. de los A. (2017). *Clima Organizacional Del Departamento De Enfermería Del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo-ABRIL 2017*. [Informe Final de Tesis para optar al título de master en administración en salud, universidad nacional autónoma de nicaragua, managua.]. <https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>

Riquelme Castañeda, J. A., Pedraja Rejas, L., & Vega Masso, R. (2020). *El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura*. 13(1), 135-144. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2000). *Administracion* (6.^a ed.). Pearson Education.



- Ruiz Gomez, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019* [Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Santamaria Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis para optar el grado de maestro, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Sopla Alvarado, V. A., & Gonzales Paco, E. (2018). Desempeño laboral del profesional de Enfermería, Hospitales de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua y “Santiago Apóstol” Utcubamba Amazonas, 2017. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(1).
<https://doi.org/10.25127/rcsh.20182.336>
- Tamayo Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4.ª ed.). Limusa Noriega Ediciones.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>
- Tuapanda Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reynoso, A. P. (2017). *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios*. 10, 330-048.
- Uriarte Becerra, Z. (2022). *Desempeño y productividad laboral en el personal de enfermería de un Hospital privado en Lambayeque* [tesis para optar el grado



académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Cesar Vallejo escuela de posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106165>

Villar Morales, A. M. (2023). *Gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud* [tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública, Cesar Vallejo escuela de posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106995>



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III, DE LA RED ASISTENCIAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA

- PROVINCIA DE SAN ROMAN – PUNO - 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel el desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023? b) ¿Cuál es el nivel de la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL Establecer el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Analizar el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023. b) Describir el nivel la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Se establece como regular el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS a) Se analizo como regular el nivel del clima organizacional en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023. b) Se describe como regular el nivel de la administración de recursos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.</p>	<p>VARIABLE Desempeño laboral</p> <p>DIMENSIONES E INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional -Ambiente laboral -Estructura Orgánica -Liderazgo -Trabajo en equipo • Administración de recursos -Recursos Humanos 	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: -No experimental</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: -Básica</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: -Descriptivo</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: -Científico</p>



<p>de San Román – Puno - 2023? c) Cual es el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023? d) ¿Cuál es el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023? e) ¿Cuál es el nivel de las remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno - 2023?</p>	<p>de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023. c) Describir el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023. d) Mostrar el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023. e) Indicar cual es el nivel de remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.</p>	<p>c) Se describe como regular el nivel de las habilidades laborales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023. d) Se muestra como regular el nivel de productividad en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023. e) Se indica que es regular el nivel de las remuneraciones en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca - provincia de San Román – Puno – 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos Financieros -Recursos materiales -Recursos tecnológicos • Habilidades laborales <ul style="list-style-type: none"> -Habilidades Blandas -Habilidades Duras • Productividad <ul style="list-style-type: none"> -Eficacia -Eficiencia • Remuneraciones <ul style="list-style-type: none"> -Económica directa -Económica indirecta 	<p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN: - Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: - Cuestionario de preguntas</p> <p>POBLACIÓN: - 444 trabajadores</p> <p>MUESTRA: - 74 trabajadores</p> <p>Probabilístico, estratificado proporcional</p>
---	--	--	--	---



ANEXO 2: MATRIZ DE DATOS

N° DE ENCUESTADO	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL													
	D1: CLIMA ORGANIZACIONAL				D2: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS				D3: HABILIDADES LABORALES		D4: PRODUCTIVIDAD		D5: REMUNERACIONES	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14
1	2	2	2	3	4	5	3	3	2	2	2	3	4	1
2	3	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4
3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4
4	3	4	4	5	4	1	3	4	3	4	4	5	4	3
5	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4
6	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	1	3
7	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
8	4	2	3	3	3	5	3	3	4	2	3	3	4	5
9	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	5
10	3	3	5	3	1	3	1	2	3	3	5	3	3	3
11	2	4	5	3	5	3	2	3	2	4	5	3	3	1
12	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	3
13	4	4	4	4	1	5	4	3	4	4	4	4	3	5
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
16	4	3	4	5	5	5	3	1	4	3	4	5	5	5
17	3	4	3	5	2	3	4	3	3	4	3	5	1	3



18	4	3	3	1	3	5	4	5	4	3	3	1	5	5
19	3	3	4	3	5	4	1	4	3	3	4	3	5	4
20	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	1	1
21	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5
22	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
25	3	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	4
26	3	3	4	3	5	2	4	4	3	3	4	3	1	5
27	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1
28	3	4	4	4	4	1	4	5	3	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1
30	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	1
32	1	5	3	2	2	4	5	3	1	5	3	2	3	3
33	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	4
34	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4
35	3	3	1	3	2	1	5	1	3	3	1	3	4	3
36	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	1
37	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3
38	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5
39	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	5
40	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3
41	3	2	3	3	5	5	4	1	3	2	3	3	5	5
42	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
43	3	2	5	3	3	3	4	5	3	2	5	3	3	3
44	2	2	2	3	4	5	3	3	2	2	2	3	4	5



45	4	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4
46	3	2	5	3	3	4	4	5	3	2	5	3	3	4
47	1	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	1
48	3	3	5	3	5	4	2	2	3	3	5	3	3	3
49	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4
50	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
51	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5
52	2	2	2	3	4	5	3	3	2	2	2	3	2	5
53	3	4	5	3	5	4	5	1	3	4	5	3	5	4
54	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4
55	3	4	4	5	3	3	3	1	3	4	4	5	3	1
56	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	1	4
57	3	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	4	3
58	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
59	4	2	3	3	4	5	3	3	4	2	3	3	4	5
60	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5
61	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	5	3	4	3
62	2	4	5	3	5	1	2	3	2	4	5	3	5	3
63	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3
64	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
65	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1
66	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
68	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2
69	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2
70	4	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3
71	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	3



72	4	4	4	4	1	5	4	3	4	4	4	4	3	5
73	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
74	1	5	3	2	3	4	5	2	1	5	3	2	1	4



ANEXO 3: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL JULIACA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

El objetivo del presente cuestionario es establecer el nivel de desempeño laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca, puede responder las siguientes preguntas, marcando con una "X" en la respuesta de su elección.

"El cuestionario es totalmente anónimo y confidencial".

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Sexo: 1. 2.

Nivel educativo: 1. Secundaria 2. Técnico 3. Universitario 4. Posgrado

Área donde labora:

- 1. Dpto. Diagnostico Y Tratamiento
- 2. Dpto. Materno Infantil
- 3. Dpto. De Medicina Sub Esp. Medicas
- 4. Serv. De Medicina Física Y Rehabilitación
- 5. Serv. Emergencia- Uci
- 6. Serv. Enfermería
- 7. Serv- Enfermería Nutrición
- 8. Medicina Complementaria Camec
- 9. Módulo De Atención Integral De Salud
- 10. Personal Administrativo Hospital III
- 11. Personal Médico Residente
- 12. Choferes

Establezca una calificación para las preguntas con la siguiente medición (del 1 al 5), según sea su elección.

1. Muy pésimo 2. Pésimo 3. Regular 4. Excelente 5. Muy Excelente

INDICADOR	ITEM	VALORACIÓN				
	I. DIMENSION: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1.1. CLIMA LABORAL	1.- ¿En qué nivel se encuentra el ambiente laboral en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?					
1.2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL	2.- ¿Cómo calificaría usted el nivel de la organización estructural del hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?					



1.3. LIDERAZGO	3.- ¿Cuál cree que es el nivel de liderazgo en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
1.4. TRABAJO EN EQUIPO	4.- ¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
II. DIMENSION: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS						
2.1. RECURSOS HUMANOS	5.- ¿Cuál es el nivel de administración de recursos humanos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
2.2. RECURSOS FINANCIEROS	6.- ¿Cuál es el nivel de administración de recursos financieros en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
2.3. RECURSOS MATERIALES	7.- ¿Cuál es el nivel de administración de recursos materiales en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
2.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS	8.- ¿Cuál es el nivel de administración de recursos tecnológicos en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
III. DIMENSION: HABILIDADES						
3.1. HABILIDADES BLANDAS	9.- ¿Cuál es el nivel de las habilidades blandas en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
3.2. HABILIDADES DURAS	10.- ¿Cuál es el nivel de las habilidades duras en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
IV. DIMENSION: PRODUCTIVIDAD						
4.1. EFICACIA	11.- ¿Cuál es el nivel de eficacia en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
4.2. EFICIENCIA	12.- ¿Cuál es el nivel de eficiencia en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
V. DIMENSION: REMUNERACIONES						
5.1. ECONÓMICAS DIRECTAS	13.- ¿Cuál es el nivel de remuneraciones económicas directas en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5
5.2. ECONÓMICAS INDIRECTAS	14.- ¿Cuál es el nivel de remuneraciones económicas indirectas en el hospital III de la red asistencial del seguro social de salud Juliaca?	1	2	3	4	5

Gracias...



ANEXO 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Desempeño Laboral En El Hospital III de La Red Asistencial del Seguro Social de Salud Juliaca - Provincia de San Román – Puno - 2023

I. REFERENCIAS

- a. Nombre del Experto: BENIGNO CALATA QUISPE
- b. Profesión: LIC. EN ADMINISTRACIÓN
- c. Cargo actual: DECANATO
- d. Grado académico: DR. EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1= Deficiente; 2= Regular; 3= Buena; 4= Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
11. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
13. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items y las variables				X	
15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
16. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
18. COHERENCIA	Entre las dimensiones indicadores e items					X
19. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
20. PERTINENCIA	Es útil y Adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo, adaptado de palomino, Juan; Peña, Julio Daniel; Zeballos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p.217).

Coeficiente de validación porcentual, C= Total /50 49.....

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:

Benigno
Firma del Experto

D N I N° 01623230

N° de celular 9515926



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Desempeño Laboral En El Hospital III de La Red Asistencial del Seguro Social de Salud Juliaca - Provincia de San Román – Puno - 2023

I. REFERENCIAS

- a. Nombre del Experto: Robbins Flores Aguilar
- b. Profesión: Lic. Administración
- c. Cargo actual: Docente
- d. Grado académico: Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1= Deficiente; 2= Regular; 3= Buena; 4= Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
11. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
13. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items y las variables					X
15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
16. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre las dimensiones indicadores e items					X
19. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
20. PERTINENCIA	Es útil y Adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo, adaptado de palomino, Juan; Peña, Julio Daniel; Zeballos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p.217).

Coefficiente de validación porcentual, C= Total /5044.....

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:

Firma del Experto

D.N.I. N°: 024226851

N° de celular: 999502526



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Desempeño Laboral En El Hospital III de La Red Asistencial del Seguro Social de Salud Juliaca - Provincia de San Román – Puno - 2023

I. REFERENCIAS

- a. Nombre del Experto: Spdnt Flg Lucero
- b. Profesión: Lic. en Administración
- c. Cargo actual: Directr EP PNs
- d. Grado académico: Doct en ADM.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1= Deficiente; 2= Regular; 3= Buena; 4= Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
11. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
13. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items y las variables				X	
15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
16. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre las dimensiones indicadores e items				X	
19. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
20. PERTINENCIA	Es útil y Adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo, adaptado de palomino, Juan; Peña, Julio Daniel; Zeballos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p.217).

Coefficiente de validación porcentual, C= Total /50 4/.....

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:

[Firma]
Firma del Experto

D.N.I. N°: 23701593

N° de celular: 991303901



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 10 DE JUNIO DEL 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MICHAEL OMAR COLQUE CUTIPA

Dirección: JR. VENEZUELA MZ B18 LT 04 URB. TAPARACHI I

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 4 5 4 3 3 4 3 2

Teléfono: 9 8 9 6 8 7 1 8 7 email: MICHAELOMARCOLQUECUTIPA@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: DR. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL III DE LA RED ASISTENCIAL

DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN - PUNO - 2023

Palabras claves,(3 a 5 términos): Desempeño, recurso humano, Seguro social de salud

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2?}
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.


La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)



Firma de Autor



huella digital

10 DE JUNIO DEL 2024

Fecha

8