



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



**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE
LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. RUBEN MAMANI VENTURA

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

JULIACA - PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE
LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RUBEN MAMANI VENTURA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)



RESOLUCIÓN N° 541-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de setiembre 2025

VISTOS:

La solicitud de fecha 04 de setiembre del año en curso, presentado por el (la) **Bach. RUBEN MAMANI VENTURA**, quien ha solicitado cambio de asesor de la tesis titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, según la Resolución N° 628-2024-UI-FCA-UANCV-J Aprobación de la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, Resolución N° 155-2025-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación del INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; para lo cual fue asignado como asesor el Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

Que, mediante Resolución N° 0219-2025-UANCV-CU-R; de fecha 01 de julio de 2025 acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal al docente Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, y en atención al principio de la primacía del estudiante, es necesario darle viabilidad los trámites; por lo tanto, es admisible el cambio de asesor.

Estando, con la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR, a solicitud del (la) **Bach. RUBEN MAMANI VENTURA**, en vía de regularización; de la tesis de investigación titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, debiendo quedar a partir de la fecha como asesor al Dr. **ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como nuevo **ASESOR DE TESIS** al Dr. **ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Facultad de Ciencias Administrativas, la Comisión de Grados y Títulos, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



RESOLUCIÓN N°187-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 01 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 5698-2025, presentado por RUBEN MAMANI VENTURA, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: RUBEN MAMANI VENTURA, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
- * ASESOR DE TESIS : ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 04 de agosto de 2025
- * Hora : 11:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 155-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 14 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-19804** de fecha **02 de enero de 2025**, del **Bach. RUBEN MAMANI VENTURA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. RUBEN MAMANI VENTURA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. RUBEN MAMANI VENTURA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al Dr. Sc. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Roberto Payé Coltrán
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CEN/IA/ADMINISTRACIÓN



RESOLUCIÓN N° 628-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 25 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-16928** de fecha 19 de noviembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. RUBEN MAMANI VENTURA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. RUBEN MAMANI VENTURA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) docente **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.








16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios

| | |
|---|---|
| Título de la tesis | |
| DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024 | |
| Datos de autor | |
| Nombres y apellidos | RUBEN MAMANI VENTURA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 42203642 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0005-1692-9257 |
| Datos de asesor | |
| Nombres y apellidos | ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 02145441 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0001-8237-5735 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado | |
| Nombres y apellidos | BENIGNO CALLATA QUISPE |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 01693080 |
| Miembro del jurado 1 | |
| Nombres y apellidos | PERCY GONZALO PUMA PUMA |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02374215 |
| Miembro del jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | YENNY ROSARIO ACERO APAZA |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 01324434 |



| Datos de investigación | |
|--|---|
| Línea de investigación | ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO) |
| Grupo de investigación | No aplica |
| Agencia de financiamiento | Sin financiamiento |
| Ubicación geográfica de la investigación | <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Edificio: CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA Coordenadas: Latitud: -15.4990563 Longitud: -70.1201696 URL Maps. https://maps.app.goo.gl/hYHH3YzazBMHsJgt5</p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | Noviembre 2024 – Agosto 2025 |
| URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería | <p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> |



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Roberto Pavez Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo RUBEN MAMANI VENTURA, identificado con DNI
Nro. 42203642, 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 DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE
SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Asesorado por: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

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 18 de Agosto del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Hoy quiero sellar este esfuerzo dedicándoselo con el corazón a mi familia, que ha sido el río subterráneo de toda mi motivación y el refugio firme y silencioso que sostiene cada paso de mi camino académico. A mis padres, por cada abrazo cargado de amor, por las lecciones sin palabras y por los sacrificios que a veces duelen en el silencio, que gracias a su entrega me convirtieron en quien soy; a mis hermanos, por el grito por dentro que nunca me abandonó y por los abrazos en los momentos inesperados; a mis amigos, por el sinfín de café, por las charlas que el silenciado nunca deja huir, por las palabras que en tantas noches de duda me recordaron por qué comencé. Este logro, por su propio ADN, tiene la inscripción de su fe en mí. Y a aquellos que, de manera callada o en el primer plano, compartieron su apoyo, enseñanzas y sonrisas, saben que, en cada fórmula y cada página trazada, están ustedes. Su intercambio se tradujo en lecciones que jamás se cruzan en los balances. Su influencia es parte de este viaje y su huella, mi brújula.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la UANCV por brindarme la oportunidad de integrar esta valiosa comunidad académica desde hoy y, espero, a lo largo de mi formación. Gracias a la excelencia de su cuerpo docente, he podido expandir mis conocimientos y desarrollar habilidades que hoy me permiten alcanzar mis metas profesionales. Asimismo, agradezco a mis compañeros de estudio por su apoyo constante y por contribuir al ambiente de crecimiento y aprendizaje que caracteriza a esta institución. Este trabajo no hubiera sido posible sin la colaboración y el respaldo de todos ellos.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|------------------------|------|
| DEDICATORIA..... | i |
| AGRADECIMIENTO..... | ii |
| ÍNDICE GENERAL..... | iii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| INTRODUCCIÓN..... | xi |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|--------------------------------------|----|
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 13 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 15 |
| 1.2.1. Problema general..... | 15 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 16 |
| 1.3. Justificación del estudio..... | 16 |

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

| | |
|---------------------------------|----|
| 2.1. Objetivo general..... | 20 |
| 2.2. Objetivos específicos..... | 20 |



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación..... 21

 3.1.1. Antecedentes Internacionales..... 21

 3.1.2. Antecedentes nacionales 24

 3.1.3. Antecedentes locales 28

3.2. Bases teóricas 31

 3.2.1. Desempeño laboral..... 31

 3.2.2. Importancia de evaluar el desempeño laboral. 32

 3.3.3. Teorías fundamentales sobre desempeño laboral. 36

 3.2.4. Dimensiones de clima organizacional..... 39

3.3. Marco conceptual..... 42

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general 45

4.2. Variables..... 45

4.3. Operacionalización de variables 46

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación 47



| | |
|---|----|
| 5.2. Métodos aplicados a la investigación..... | 47 |
| 5.3. Tipo de Investigación | 48 |
| 5.4. Nivel de investigación | 48 |
| 5.5. Diseño de investigación | 48 |
| 5.6. Población y Muestra | 49 |
| 5.6.1. Población | 49 |
| 5.6.2. Muestra..... | 49 |
| 5.7. Técnicas e instrumentos | 50 |
| 5.7.1. Técnica. | 50 |
| 5.7.2. Instrumento..... | 50 |
| 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento..... | 51 |
| 5.8.1. Confiabilidad | 51 |
| 5.8.2. Validez | 52 |
| 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos | 53 |
| 5.10. Contratación de hipótesis | 53 |

CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

| | |
|---|----|
| 6.1. Presentación de resultados | 55 |
| 6.1.1. Resultados del objetivo general | 55 |
| 6.1.2. Resultados del objetivo específico 1 | 57 |



| | |
|--|----|
| 6.1.3. Resultados del objetivo específico 2..... | 58 |
| 6.1.4. Resultados para el objetivo específico 3..... | 59 |
| 6.1.5. Resultados para el objetivo específico 4..... | 60 |
| 6.1.6. Resultados para el objetivo específico 5..... | 61 |
| 6.2. Discusión | 62 |
| CONCLUSIONES..... | 69 |
| RECOMENDACIONES | 71 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 73 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia..... | 79 |
| Anexo 2. Matriz de datos..... | 81 |
| Anexo 3. Instrumento(s) de investigación | 83 |
| Anexo 4. validación del instrumento..... | 84 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de Variables..... | 46 |
| Tabla 2 Estadísticas de Fiabilidad | 52 |
| Tabla 3 P-valor de contrastación | 54 |
| Tabla 4 Distribución de frecuencias del desempeño laboral..... | 55 |
| Tabla 5 Distribución de frecuencias de eficiencia. | 57 |
| Tabla 6 Distribución de frecuencias de eficacia. | 58 |
| Tabla 7 Distribución de frecuencias de calidad de trabajo..... | 59 |
| Tabla 8 Distribución de frecuencias de compromiso..... | 60 |
| Tabla 9 Distribución de frecuencias de adaptabilidad..... | 61 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Niveles de desempeño laboral | 56 |
| Figura 2 Niveles de Eficiencia. | 57 |
| Figura 3 Niveles de eficacia..... | 58 |
| Figura 4 Niveles de Calidad de trabajo..... | 59 |
| Figura 5 Niveles de compromiso. | 60 |
| Figura 6 Niveles de adaptabilidad. | 61 |



RESUMEN

Del objetivo general de conocer el desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024; se trabajó con el método deductivo, enfoque cuantitativo de tipo aplicado de nivel descriptivo con diseño no experimental, de técnica encuesta – cuestionario a una muestra de 67 colaboradores de 80 de población de trabajadores; el índice alfa del instrumento es de 90,6%. Se encontró el resultado de que el desempeño laboral en el centro de salud cono Sur de la ciudad de Juliaca, es frecuentemente aplicado en un 34,3%, con una tendencia a que siempre sea aplicado; en conclusión, el $p = (0,000 < 0,05)$ calculado con Chi2, el que es significativo estadísticamente.

Palabras clave: Centro de salud cono Sur – Juliaca, desempeño laboral, empleados públicos.



ABSTRACT

From the general objective of knowing the work performance of public employees in the Cono Sur Health Center of the City of Juliaca, 2024; we worked with the deductive method, quantitative approach of applied type with descriptive level of non-experimental design, applied the survey-questionnaire technique to a sample of 67 collaborators of 80 of the population of workers; the alpha index of the instrument is 90.6%. It was found the result that the work performance in the health center cono Sur of the city of Juliaca, is frequently applied in 34.3%, with a tendency to always be applied; in conclusion, the $p = (0.000 < 0.05)$ calculated with Chi2, which is statistically significant.

Keywords: Health center cono Sur - Juliaca, Job performance, public employees.



INTRODUCCIÓN

La capacidad de los funcionarios públicos para desenvolverse con eficacia es clave para que las instituciones del Estado, en especial las del sector salud, logren ofrecer ayudas que verdaderamente lleguen y beneficien a los ciudadanos. En el ámbito del Centro de Salud Cono Sur (CSCS), ubicado en la ciudad de Juliaca, monitorizar el desempeño de los colaboradores se convierte en una acción inaplazable: solo así es posible detectar de forma temprana los elementos que obstaculizan la calidad del servicio y el bienestar de los beneficiarios. Diferentes investigaciones han corroborado que las condiciones que inciden negativamente en el rendimiento profesional comprenden, en primer lugar, el nivel de capacitación; en segundo, el ambiente y las condiciones materiales de trabajo; en tercero, la motivación y el grado de liderazgo de quienes dirigen; y, por último, las variables individuales que caracterizan a cada trabajador (Chiavenato, 2009; García & Quispe, 2021). Este estudio tiene como finalidad comprender el rendimiento profesional de los trabajadores públicos en el (CSCS) de la ciudad de Juliaca, 2024, utilizando un enfoque cuantitativo que permita obtener información detallada sobre la situación actual, con miras a proponer mejoras en los procesos organizacionales y en la excelencia de la oferta de servicios. Observando cómo se relacionan el ambiente de trabajo y la operatividad, se busca contribuir al fortalecimiento de la administración pública en salud local.

La investigación se estructura en seis capítulos: el I plantea la problemática incluyendo el enunciado y la justificación del estudio; el II define objetivos generales y específicos; el III desarrolla el marco conceptual, en que se relacionan antecedentes, bases y marco teóricos; el IV formula la hipótesis general y



específica, identificando factores y estableciendo la operacionalización; el V describe las fases metodológicas, que contemplan el enfoque, métodos, tipo y nivel de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos, garantías de credibilidad y seguridad, procedimiento de recolección y formulación de hipótesis; por último, el VI expone los hallazgos y su posterior discusión, incluyendo conclusiones, recomendación, referencias y anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A escala global, el debate sobre el rendimiento laboral de los trabajadores de la salud subraya la dificultad de administrar competencias personales en entornos de presión extrema, como se puso de relieve durante la pandemia de COVID-19. Datos recientes indican que el liderazgo, la satisfacción laboral y la congruencia con los objetivos de la institución son determinantes para elevar el rendimiento en las organizaciones sanitarias, en especial ante el sobreesfuerzo y el riesgo de burnout que enfrentan estos profesionales (Yáñez-Araque et al., 2021). La escasa productividad y la falta de motivación que hoy caracterizan al sistema sanitario no son solo datos de gestión; son finalmente los indicadores que terminan reflejándose en la calidad asistencial al aumentar la probabilidad de errores y alterar la evolución de los pacientes. Cultivar un entorno de trabajo que proteja la salud mental del personal, combinado con un liderazgo que escuche, puede traducirse en disminuir radicalmente el ausentismo y los niveles de estrés que, en la práctica diaria, obstaculizan el rendimiento de equipos enteros. Los datos de la Organización Mundial de la Salud de (2021) confirman esta conexión, en consecuencia, exigen un giro: los modelos de gestión deben integrar a los factores



psicosociales como recursos estratégicos, convirtiéndolos en insumos indispensables para edificar entornos laborales que, en el largo plazo, sean tanto resilientes como sostenibles.

En Perú, el rendimiento de los trabajadores de salud se enfrenta a retos estructurales y coyunturales que menoscaban, de manera directa, el nivel de atención que recibe el paciente. El personal sanitario debe operar en un entorno marcado por carencias materiales, infraestructura deteriorada y una sobrecarga crítica de pacientes, con especial severidad en las regiones periféricas y en áreas urbanas de alta concentración como Lima y Juliaca (Ministerio de Salud, 2022). Estos factores se agravan por un déficit de recurso humano y por la escasez de programas de formación permanente, que restringen la capacidad de respuesta de la atención pública (Entidad Panamericana de la Salud [OPS], 2021). Complementariamente, la carencia de estímulos que dignifiquen el trabajo diario y la inestabilidad que generan contratos temporales impulsan la renuncia de los profesionales y deterioran el espíritu de equipo y la dedicación, que son pilares de una organización efectiva (Ayala, 2022). Así, establecer políticas de manejo laboral que racionalicen el recurso humano y potenciar las competencias de los trabajadores de la salud se constituye a la fecha en la condición necesaria y suficiente para proyectar un sistema sanitario equitativo y de calidad en el actual marco nacional (García & Quispe, 2021).

En Juliaca, el foro inmediato a la atención, el sector salud enfrenta obstáculos palpables que comprometen la tarea cotidiana de los trabajadores en puestos tan críticos como el Centro de Salud Cono Sur. Las condiciones que afrontar son la sumatoria de recursos escasos, infraestructura que sería apenas



pasable en otras circunstancias y una demanda que factura de acuerdo a la calamitosa escasez de atención que trama la zona. No son solo cifras, sino caras inquietas que exhaustivas y día a día, ante cada número, revelan la urgencia de atenciones no planteadas, en un entorno donde cada historia personal perpetúa la inquietud.

Investigaciones recientes en la región de Puno evidencian que el equipo administrativo y el de atención primaria llevan adelante su labor en un escenario laboral adverso, lo que eleva la rotación de personal y disminuye la motivación y el grado de compromiso, repercutiendo de forma adversa en la eficacia y en el cumplimiento de las metas institucionales (Ramos & Salas, 2023). El entorno sociocultural y geográfico de Juliaca, que se caracteriza por la dispersión poblacional y la prevalencia de la pobreza, limita el acceso a la atención sanitaria y, en consecuencia, sobrecarga a los trabajadores, quienes frecuentemente deben suplir las falencias estructurales mediante el esfuerzo personal (Ministerio de Salud, 2022). Ante tal panorama, incrementar la productividad de este establecimiento de salud requiere no solo fortalecer las competencias individuales de los profesionales, sino también rediseñar las políticas de gestión y la provisión de recursos de modo que se aborden las particularidades de la zona y se atenúen el riesgo de desgaste profesional y la disminución de la calidad de la atención (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cómo es el desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024?



1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cómo se manifiesta la eficiencia en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024?
- ✓ ¿Cómo se refleja la eficacia en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024?
- ✓ ¿Cómo se observa la calidad del trabajo en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024?
- ✓ ¿Cómo se evidencia el compromiso en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024?
- ✓ ¿Cómo se demuestra la adaptabilidad en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024?

1.3. Justificación del estudio

La fundamentación conceptual del estudio se apoya en enfoques prominentes sobre el rendimiento laboral, en particular dentro del ámbito público y sanitario. Para Chiavenato (2009) la ejecución laboral resulta determinante para la consecución de los objetivos organizacionales, de la que se derivados la incentiviación, las competencias y el seminal particular del personal. El texto señala que el resultado no sólo se tiene de las condiciones del puesto, sino del molde que adopta la organización para generar oportunidades de desarrollo y reconocimiento.



En el ámbito de la salud pública, escenario en que la calidad del servicio y la salud comunitaria son prioritarios, resulta capital revisar los modelos de motivación y de satisfacción laboral, entre ellos el de Herzberg (1966). El modelo se enmarca en la afirmación de que, aun siendo relevantes los factores extrínsecos –remuneración y propiedades visibles del puesto–, son los factores internos –con respecto a la formación, el desarrollo personal y el sentido de pertenencia– los que afectan en mayor medida el rendimiento. Asimismo, la propuesta de ajuste entre las necesidades del personal y los recursos que se proporcionan, formulada por Demerouti y colaboradores (2001) permite discernir la forma en que recibe el equilibrio entre los insumos del puesto y las exigencias que esta franja en la eficiencia y la satisfacción laboral.

La situación particular del CSCS de Juliaca, marcada por recursos limitados y cargas operativas elevadas, subraya la metódica necesidad de revisar las variables que configuran la eficiencia del trabajo cotidiano. El estudio, al integrar las perspectivas teóricas convocadas, aporta a la clarificación del fenómeno del rendimiento laboral en los hospitales públicos y, simultáneamente, señala un itinerario para el diseño de intervenciones que incrementen, de forma sustentable, la calidad de las prestaciones asistenciales dirigidas a la población.

El propósito principal de este diagnóstico radica en la urgente necesidad de elevar la eficiencia de los trabajadores —denominados colaboradores— de la unidad pública de asesoría en salud del Instituto de Medicina Cono Sur en Juliaca, dado que la calidad de la labor humana en la institución se traduce en la excelencia de los cuidados que se brindan a toda la población. El desempeño del personal sanitario, prima facie, se revela como el determinante que especifica la operatividad institucional y determina la satisfacción institucional, interviniente en la eche de la



prestación. Análisis previos como el de Chiavenato (2009) dejan claro que el incremento del rendimiento se convierte en la médula de la mejora del acto asistencial y de la felicidad de los sujetos que prestan y que reciben la prestación. El estudio se propone ahora aislar los factores que hoy limitan la acción del personal, entre los que figuran la insuficiente capacitación sistemática, la calidad del espacio de trabajo, la disponibilidad de insumos y la correlación entre los estímulos que el puesto provee y la inclinación subjetiva de quienes lo ocupan. Por ser la micro población de Juliaca un núcleo donde la atención primaria se equivale

A la salud pública, la superación sistemática del conjunto de colaboradores producirá, de un lado, un remejoramiento del microclima institucional y, de otro, un efecto instantáneo en la precisión y permanencia del trabajo que los trabajadores proveen a esos lo que llegan a la plaza.

Al mismo tiempo, los resultados de esta investigación reforzarán las políticas de salud pública al ofrecer datos clave que guiarán la elaboración de acuerdos y la adopción de mejoras. Asimismo, el estudio está destinado a funcionar como un punto de referencia para otros centros de salud pública de la región, otorgando un marco que facilite la introducción de cambios y la adopción de estrategias orientadas a maximizar el potencial humano en el sistema sanitario. Como el informe adopta un enfoque esencialmente utilitario, las conclusiones se convertirán en un recurso práctico para que las autoridades locales y regionales consoliden o fortalezcan la gestión pública y la excelencia en la atención sanitaria.

La plataforma metodológica de esta indagación se fundamenta en un supuesto cuantitativo que habilita la valoración precisa de los determinantes asociados con la eficiencia laboral de los servidores de la salud en el Centro de



Salud Cono Sur de Juliaca. Dicha opción se justifica en la búsqueda de caracterizar, diseccionar y evidenciar patrones de conducta sustentados en evidencias numéricas. La indagación se clasifica como aplicada, en la medida que los hallazgos apuntan a la optimización concreta de la gestión de competencias individuales en el servicio asistencial. Conforme a Hernández, Fernández y Baptista (2014), los trabajos aplicados pretenden subsanar contingencias definidas mediante la transferencia inmediata del fundamento teórico. La selección de un diseño no experimental y de corte transversal resulta congruente, puesto que se indagarán los factores en un solo corte temporal, sin alteración ni intromisión en los procedimientos del entorno laboral, garantizando así un retrato fiel y actual del rendimiento laboral en el instituto asistencial.

A efectos de investigación se despliega un diseño descriptivo, lo que faculta la identificación de las propiedades de las variables sin manipulación alguna (Babbie, 2010). La recolección de la evidencia se articulará a través de la técnica de encuesta en su modalidad de cuestionario, instrumento que se configura como vía apropiada para captar respuestas de carácter cuantitativo, estructurado y comparable respecto a variables específicas del quehacer laboral de los trabajadores públicos. Este diseño metodológico, a su vez, sustenta la investigación en un conjunto de requisitos de rigor, fiabilidad y pertinencia que aseguran la provisión de orientaciones operativas, edificadas sobre la evidencia, para el perfeccionamiento del desempeño en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Conocer el desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Describir la eficiencia en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024.
- ✓ Describir la eficacia en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024.
- ✓ Describir la calidad del trabajo en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024.
- ✓ Describir el compromiso en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024.
- ✓ Describir la adaptabilidad en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Chele (2024) desarrolló el estudio titulado *"Manejo de recursos humanos y la eficacia laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Anegado"*, cuyo el propósito fundamental fue examinar la manera en que la gestión del carácter empresarial incide en la eficacia laboral en esta entidad. El estudio utilizó métodos inductivos a la vez deductivo, bibliográfico y estadístico, y se emplearon técnicas como entrevistas, encuestas y observación para recopilar la información. La muestra consistió en los empleados del GAD Parroquial Rural de El Anegado. Los hallazgos indicaron la existencia de deficiencias significativas dentro de la institución, como la falta de un proceso de capacitación constante y la escasa motivación de los empleados, lo cual afectó el cumplimiento adecuado de las tareas y funciones asignadas. Como conclusión, se recomendó implementar más planes de capacitación y fomentar un ambiente laboral positivo que incentive al personal, además de crear un sistema formal de manejo de recursos humanos para elevar la eficacia general de la institución.

Hoyos y Ocampo (2022) desarrollaron la tesis titulada *"Impacto del incentivo para el rendimiento en el trabajo en Iberoamérica"*, en la que se explora cómo la



motivación incide en el rendimiento del trabajo de los empleados en sectores comerciales y en naciones como España, Colombia y Ecuador. En su trabajo, los autores revisan teorías clásicas de motivación, como las de Taylor, Maslow y Herzberg. Taylor inicialmente relacionaba la motivación exclusivamente con el salario y las recompensas monetarias, mientras que Maslow ampliaba la perspectiva hacia las necesidades básicas y la autorrealización. Herzberg, por su parte, distinguió entre motivación extrínseca (relacionada con factores externos como el salario) e intrínseca (vinculada a la satisfacción interna y el sentido de logro). Mediante un método científico y una evaluación de la bibliografía de seis países iberoamericanos, los autores concluyen que tanto la motivación intrínseca como extrínseca presentan un impacto notable en el rendimiento y conformidad de trabajo. Se destacó que, aunque la motivación salarial sigue siendo relevante, la motivación intrínseca, que proviene del interior del trabajador y se asocia con el sentido de propósito y amor por el trabajo, igualmente tiene un rol esencial. La investigación subraya la necesidad de comprender ambos tipos de incentivo para progresar la productividad y el bienestar de trabajo en la región.

Bravo (2021) llevó a cabo el estudio con el título "Calidad en la educación y desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Fiscal 'Guayaquil', Ecuador, 2020". El propósito de la investigación fue establecer la conexión de la efectividad académica y la actuación profesional de los empleados de esa institución. La técnica de método del análisis fue cuantitativa, con un esquema no experimentado y de naturaleza relacionada descriptiva. Se realizó una investigación con una exhibición de 77 profesores, a los cuales se les realizó una encuesta con métrica de Likert para cuantificar las variables de interés. Los descubrimientos mostraron una relación de Spearman (Rho) de 0,852, con un



grado de $p = 0,000$, muestra una vinculación significativa y positiva de la excelencia educativa y el rendimiento en el trabajo. Estas evidencias permitieron la aceptación de la hipótesis de análisis, estableciendo que una más elevada calidad escolar está vinculada a un rendimiento laboral superior de los docentes en la Institución de Formación Fiscal "Guayaquil".

Moreno (2021) desarrolló el estudio titulado "Manejo del personal y rendimiento empresarial en instituciones sanitarias de Primer rango de la Policía Nacional, Guayaquil, 2020", cual propósito era establecer la conexión desde el administrar el talento del personal y el desempeño laboral en los ámbitos laborales en los espacios sanitarios de primer nivel. La investigación optó por un método numérico, esencial y de desarrollo detallado correlacional. La muestra consistió en 71 usuarios internos, a los que se les aplicaron cuestionarios validados por juicio de expertos. Se verificó la certidumbre de los equipos mediante el factor Alfa de Cronbach. Las informaciones obtenidas se procesaron empleando los dispositivos SPSS® V22 y hoja de cálculo, generando gráficas con cifras y tendencias. Los descubrimientos demostraron un vínculo moderadamente favorable de 0,570 además Los elementos de administración del bien laboral y rendimiento en el trabajo, con una relevancia estadística de 0,000, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna.

Bohórquez et al. (2020) Se llevaron a cabo un estudio denominado "La estimulación y el rendimiento empresarial: el recurso humano como elemento crucial en una entidad", cuyo fin fue analizar cómo la estimulación de los empleados afecta su rendimiento en el trabajo en el GAD ayuntamiento de Salinas. El estudio optó por un enfocamiento combinado y un diseño conceptual, con un estudio probabilístico. A través de esta metodología, los resultados revelaron que el 25%



de los empleados mostraban insatisfacción frente a sus requerimientos fisiológicos, mientras que el 35% estaban insatisfechos con las necesidades de poder, y además de un 35% no estaban conformes con la igualdad dentro de la organización. Tales hallazgos subrayan la relevancia de atender las demandas básicas y motivacionales de los trabajadores para mejorar el rendimiento en el trabajo. Basándonos en los efectos, se establecieron recomendaciones para incrementar la estimulación de los trabajadores, con el objetivo de maximizar tanto su desarrollo personal como el organizacional. La investigación subraya el papel crucial del capital humano en el éxito de las organizaciones, destacando la estimulación como un elemento crucial para la eficiencia y el bienestar laboral.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Amorín (2024) desarrolló la investigación bajo el título de "Avance en la administración estratégica y rendimiento en el trabajo de los empleados de una autoridad local de salud en Perú, 2023", su objetivo era examinar la conexión del rendimiento empresarial y la actualización de la administración ejecutiva en una gerencia local de seguridad en Perú. La investigación, de naturaleza básica y una perspectiva cuantitativa, adoptó un diseño no experimental y de longitud longitudinal, con una correlación descriptiva en el rango de grado. La exhibición se conformó por 139 empleados, y para la recogida de datos, se empleó una encuesta respaldada de acuerdo al método de especialistas, logrando una seguridad excepcional con un índice de Cronbach de 0,98649. Los hallazgos señalaron que el 75,50% de los empleados valoraron un rendimiento del trabajador medio, mientras que el 16,50% evaluaron un desempeño elevado, y el 8,00% un rendimiento deficiente. En relación con la actualización de la administración empresarial, el 54,00% valoró como bajo, el 41,70% como eficaz y únicamente el



4,30% como alto. La correlación entre ambas variables y sus dimensiones, determinada mediante el coeficiente de Spearman ($Rho = 0,785; 0,614; 0,750; 0,0688$ y $0,695$), mostró una alta y positiva relación con una importancia estadística de $p = 0,000$, evidenciando un fuerte vínculo existente de ambos factores.

Zelaya (2024) realizó la investigación titulada "Evolución en el trabajo y salud mental a los empleados de la Administración Distrital de Huaura, 2023", con la meta de establecer la correlación del rendimiento en el trabajo y la salud mental de los trabajadores en dicha institución. Se realizó el estudio de forma básica, con una visión cuantitativa y un consenso no visto, utilizando un muestreo no probabilístico con 120 trabajadores escogidos por comodidad. Para la obtención de cifras, se utilizaron la Clasificación de salud mental de Ryff y el Examen de rendimiento en el trabajo. Los hallazgos mostraron que el promedio de edad de los concurrentes se situó en 34,32 años ($DE = 9,86$). En cuanto a la importante meta, no se detectó una correlación relevante y íntima a través del equilibrio mental y el rendimiento en el trabajo ($\rho = 0,64; p = 0,485$). Sin embargo, se observaron correlaciones negativas y significativas la relación del rendimiento en el trabajo y los aspectos de la autoconfianza ($\rho = -16.2\%; p = 0,077$), independencia ($\rho = -57.5\%; p = 0,000$) y desarrollo del individuo ($\rho = -36.1\%; p=0,000$). En cambio, sí se identificó una relación con aspectos favorables y significativas como la finalidad en la existencia ($\rho = 39.9\%; p = 0,000$), el control del ambiente ($\rho = 40\%; p = 0,000$) y las inversiones favorables ($\rho = 18.9\%; p = 0,038$). La conclusión sugiere que únicamente ciertos elementos del equilibrio emocional tienden a mejorar de acuerdo que aumenta el rendimiento en el trabajo.

Cruz (2024) realizó un estudio titulado "Inspiración y rendimiento en el trabajo de los colaboradores de la UGEL de Jaén 2023", cuyo propósito era



establecer la correlación a través del incentivo y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores de dicha institución. La pesquisa se llevó a cabo de manera básica, contando con una perspectiva cuantitativa y un enfocamiento asociado, empleando un desarrollo no experimentado. Para la recolección de datos, se realizaron estudios a 78 empleados con contratos indefinidos que desempeñan trabajos de administración. Los hallazgos obtenidos revelaron un índice correlacional (r) de 0.714, y un grado de importancia simultáneo de 0.000, esto señala una correlación profunda y relevante del incentivo y el rendimiento en el trabajo. En cuanto a las percepciones de los colaboradores, el 51% reportó un elevado grado de incentivo, en tanto que el 46% percibió un grado bajo en esta variable. En cuanto al rendimiento en el trabajo, el 60% de los participantes rivales en la pregunta señaló un grado elevado, aunque un 36% reportó un mínimo desempeño. Estos hallazgos subrayan la dificultad de los elementos que afectan el rendimiento en el trabajo, lo que insinúa que la estimulación tiene un rol fundamental pero no exclusivo.

Santa (2022) en la investigación titulada "Tensión en el trabajo y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020". El propósito primordial de la investigación fue establecer la conexión de la ansiedad en el trabajo y rendimiento en el equipo de cuidados de un sanatorio de la zona de Callao. La técnica de método empleada fue cuantitativa, no visto, prolongado y de conexión significativa. Se aplicó una consulta con un formulario de 50 requisitos destinada a una muestra de 100 enfermeras de una comunidad de 134. Los hallazgos descriptivos revelaron El 56% de los concurrentes mostraron grados moderados de tensiones en el trabajo, a medida que el 58% reveló un nivel moderado en la actuación profesional. En cuanto a los resultados inferenciales, el índice de Rho de Spearman fue de -0.128 con un efecto bilateral significativo de



0.203, lo que provocó el descarte de la hipótesis principal, al igual que las hipótesis particulares, que también revelaron hallazgos desfavorables de Rho de Spearman e importancia significativa superior de $\alpha = 0.05$. Por ende, se llegó a la conclusión de que no hay una conexión sistemática del estrés laboral y el desenvolvimiento profesional del trabajador de enfermería en un centro médico de la región de Callao en 2020.

Cárdenas y Bardales (2020) llevaron a cabo una investigación titulada "Desempeño en el Ámbito Laboral Municipal 2020", cuyo el propósito principal fue analizar las propiedades del rendimiento de trabajo que pueden optimizar la administración municipal en ese período. Este análisis se realizó desde una perspectiva cualitativa y empleó un esquema de revisión sistemática. A través de la revisión de 10 estudios científicos conectados a la variable en cuestión, se observó que los estudios eran mayoritariamente de tipo descriptivo. En los artículos analizados, se destacó la importancia del fortalecimiento de capacidades y destrezas de los empleados municipales, fundamentalmente a través de programas de capacitación. Además, se subrayó el papel de la tecnología y la aplicación de metodologías alineadas con los objetivos institucionales en un 20%. También se evidenció que la eficacia laboral influye en la mantenibilidad en el marco de la recesión financiera, pues los empleados requieren condiciones laborales mejoradas y políticas públicas eficaces. Se subrayó, además, la importancia de un dispositivo de valoración del rendimiento fundamentado en habilidades, lealtad y principios éticos y legales, para garantizar la eficiente operación de las instituciones municipales, con especial énfasis en la integración con todos los componentes del Estado. Finalmente, se resaltó la importancia de contar con profesionales y



técnicos capacitados en el gestión administrativa y financiera para garantizar la utilización óptima y efectivo de los activos estatales.

3.1.3. Antecedentes locales

Pinto (2022) en su estudio "La estimulación y desempeño en el trabajo de los empleados de la Dirección de Circulación de la Municipalidad Provincial de San Román–Juliaca durante el año 2021". El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la estimulación y el desempeño en el trabajo de los empleados públicos en esa gerencia. La investigación adoptó una visión numérica, con un progreso sin experimentación y de carácter longitudinal. La exhibe fue integrada de 73 empleados y se utilizaron encuestas para evaluar las dos variables. Los hallazgos del análisis estadístico demostraron que hay una agradable vinculación favorable e importante entre los estímulos y la eficacia laboral, con un índice de conexión de Spearman de 0.621. Además, al analizar las motivaciones extrínsecas, se halló una relación favorable intermedia de 0.591, y las motivaciones intrínsecas mostraron una correlación de 0.526, ambas con significancia estadística. Estos hallazgos confirman el incentivo laboral impacta favorablemente en el rendimiento, y sugieren que otras variables también podrían estar relacionadas con la productividad de trabajo en la Gerencia de la entidad de estudio

Quispe (2022) desarrolló la investigación titulada "Incentivos en el trabajo y rendimiento laboral: Examen en la empresa Grifos & Inversiones San José SAC, Juliaca, 2021". El objetivo Este experimento se enfocó en determinar la relación de los incentivos profesionales y el rendimiento en el empleo de los empleados de la entidad referida. La indagación aplicó un diseño sin experimentación y de investigación horizontal, con una perspectiva asociativa-descriptiva. La exhibición se conformó de 24 trabajadores de la empresa, y los datos fueron recolectados



mediante encuestas utilizando dos instrumentos: uno relacionado con los estímulos profesionales y otro relacionado con el trabajo. Los descubrimientos alcanzados evidenciaron una correlación favorable entre ambos factores. Se descubrió un acierto de r de Pearson de 0.695, lo que muestra un vínculo significativo elevada. Además, el valor significativo bilateral fue de 0.000, que está por debajo del umbral de 0.01, lo que refuerza la significancia estadística sobre la conexión de los estímulos en el trabajo y la eficacia de trabajo. En conclusión, la investigación de Quispe establece que una mejora en los incentivos laborales puede contribuir positivamente a la productividad de trabajo de los colaboradores de la institución en evaluación.

Flores et al. (2021) llevaron a cabo una tesis titulada "Rendimiento laboral y su vínculo con la planificación del trabajador en la entidad Cineplanet S.A. Juliaca", con el objetivo de identificar cómo el desempeño laboral está relacionado con el planeamiento de personal en la empresa Cineplanet S.A. en Juliaca, en 2019. El estudio empleó un enfoque deductivo y un diseño correlativo - causal, de tipo aplicativo. Se aplicó el método de sondeo a una muestra de 86 trabajadores, seleccionados de una cifra de 110 empleados. Los resultados revelaron diversas percepciones sobre los aspectos clave de la gestión organizacional. Por ejemplo, el liderazgo para el desarrollo organizacional obtuvo una baja calificación (9.3% muy malo), mientras que en el esquema de crecimiento empresarial y en la evaluación, se registraron un 2.3% y un 15.1% en la categoría "muy malo", respectivamente. Sin embargo, se observó una puntuación más favorable en áreas como el modelo de desarrollo empresarial, donde un 24.4% de los trabajadores consideró que era "muy bueno". La conclusión principal de la investigación es que hay una conexión significativa del rendimiento de trabajo y la organización de los



trabajadores en la entidad, con un grado de relevancia del 95%. Esto sugiere que, a mayor desempeño de trabajo, se observa una mejora en la estrategia para personal dentro de la compañía Cineplanet S.A. en 2019.

Quispe y Vargas (2021) desarrollaron un estudio "El entrenamiento y el rendimiento de trabajo de los empleados de la compañía Consorcio Rumage S.A., Quiaca, Puno, 2021", que tenía como fin establecer la conexión de la capacitación y la actuación profesional en dicha empresa. Se optó por un método narrativo y de vínculo, y la comunidad se conformó por 103 trabajadores, quienes igualmente integraron parte de la revisión. Para la recopilación de información, se realizaron cuestionarios con un formulario de escala Likert compuesto por 60 preguntas. Los hallazgos han sido gestionados con el software SPSS 26. El estudio reveló un alfa de Cronbach de 0.971, lo que indica una alta fiabilidad en las mediciones del estudio. Para evaluar la conexión existente de los componentes, se aplicó el procedimiento de Spearman, logrando un número de Rho de 0.849, Lo que demuestra una relación positiva y significativa de la capacitación y el rendimiento en el trabajo de los trabajadores. En conclusión, la investigación mostró que hay un vínculo significativo y favorable de la formación y el rendimiento de trabajo, lo que sugiere que mejorar los programas de formación es capaz de tener un impacto positivo en el rendimiento de los trabajadores del Grupo Rumage S.A. en Quiaca, Puno.

Bustamante (2021) realizó la tesis titulada "Tensión y rendimiento profesional Individuo en la Organización Nacional de la Coca S.A. (ENACO), Puno 2020", El propósito fue reconocer la conexión de la presión en el trabajo y el rendimiento personal específica de los Laboradores de ENACO S.A. El estudio decidió un método numérico y un desarrollo conceptual asociativo, con una



perspectiva deductivo y no experimentado. El grupo muestral fue censal, compuesta por 16 servidores de la empresa, a los cuales se les aplicó un test verificado a través del alfa de Cronbach. Los descubrimientos logrados mediante el estudio con el índice de asociación de Spearman ($Rho = 0.608$) indicaron una asociación positiva significativa de ambas dimensiones. Esto sugiere que, a mayor estrés laboral, también se incrementa el desempeño ajeno en el trabajo de los empleados de la compañía. En conclusión, el estudio evidenció que los colaboradores de ENACO S.A. experimentan grados leves de ansiedad, lo cual se vincula con un rendimiento de trabajo. Este estrés moderado podría ser una señal de alerta para la empresa, ya que puede causar daños psicológicos y físicos en los empleados. Por lo tanto, se recomienda la elaboración de tácticas para disminuir la ansiedad en el trabajo, lo cual contribuiría a mejorar la eficiencia y el bienestar de los trabajadores.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Desempeño laboral.

Según Chiavenato (2009) el rendimiento laboral se entiende como "el conjunto de conductas observables y cuantificables relacionados con la productividad y la calidad del trabajo que un empleado realiza en cumplimiento de sus funciones".

Para Robbins y Judge (2013) el rendimiento trabajo es el resultado de la realización de tareas de acuerdo con los estándares establecidos, reflejando la capacidad del empleado para contribuir a los objetivos organizacionales.

Campbell (1990) define el desempeño laboral como la constelación de conductas observables y medibles de un individuo en el entorno de trabajo,



aquellas que, explícitamente, promueven el cumplimiento de las metas organizacionales; abarca desde la ejecución de tareas designadas hasta el modo en que un empleado contesta imprevistos y el conjunto de elecciones que toma en su quehacer diario.

Borman y Motowidlo (1997) explicitan que la noción de desempeño laboral se articula en dos componentes: el desempeño en tarea, que se refiere a la ejecución de las actividades que componen una función central, y el comportamiento contextual, que comprende aquellas actividades que, aunque no se instruyen formalmente, sustentan y propagan la cultura organizacional mediante la cooperación, la comunicación y la proactividad.

Sonnentag (2003) amplía el concepto describiéndolo como un proceso dinámico, en el que el rendimiento no se limita a la cifra de resultados obtenidos, sino que también se detiene el lente en el esfuerzo invertido, en las tácticas aplicadas y en la calidad de los esfuerzos y en la capacidad que muestra la persona para ajustarse a las exigencias que surgen en el entorno, en consecuencia, este constructo aplica la calidad del trabajo y la flexibilidad ante la innovación y el cambio.

3.2.2. Importancia de evaluar el desempeño laboral.

Valorar el rendimiento de trabajo es crucial para cualquier entidad, dado que ofrece datos relevantes acerca de la efectividad de su fuerza laboral, alinea los objetivos individuales con los organizacionales e identifica áreas para optimizar. La relevancia de la valoración del rendimiento no solo radica en evaluar el trabajo pasado, sino también en guiar el crecimiento futuro y asegurar el éxito organizacional.



1. Mejora de la Eficiencia Organizacional

Un buen sistema de evaluación permite comprobar si la organización está aprovechando la capacidad laboral de forma alineada a objetivos específicos. Al hacerlo se evidencian tanto las fortalezas como las áreas de mejora de cada colaborador, lo cual sirve como insumo para colocar a cada uno en la posición donde más sumen. Un ejecutivo destacado puede ser elevado a funciones de liderazgo, mientras que un operador con cifras por debajo de lo esperado recibe un plan de capacitación diseñado para transformar ciertas competencias (Borman & Motowidlo, 1997).

2. Motivación y Compromiso

Cuando el equipo es consciente de que su desempeño será revisado, tiende a mantener niveles altos de motivación y a involucrarse más en sus responsabilidades diarias. Herzberg (1996) y su modelo de motivación-higiene, subraya que los elementos como el reconocimiento y la retroalimentación deben estar presentes para elevar la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Las evaluaciones del desempeño constituyen, por tanto, un canal privilegiado para validar los logros individuales o colectivos, activando, a su vez, un efecto positivo en la moral y en la productividad general. Sumado a ello, la crítica constructiva que se brinda en estas instancias ayuda a los colaboradores a identificar los puntos que requieren atención, generando un refuerzo del sentido de dirección y de compromiso que buscan (Robbins & Judge, 2013).

3. Desarrollo Profesional

Las evaluaciones de desempeño son una herramienta clave para orientar el crecimiento profesional de cada trabajador. Al abordar lo que



se hace bien, lo que se puede mejorar y las distintas trayectorias que se pueden tomar, estas conversaciones van más allá del simple trámite: se convierten en un mapa para continuar avanzando dentro de la organización. Al mismo tiempo, las empresas detectan las brechas de conocimiento que deben cubrir, lo que hace posible planificar programas de capacitación o desarrollo personal. De esta forma, cada colaborador adquiere las competencias que necesita para las próximas responsabilidades. Cultivar estas habilidades de manera continua genera un equipo más preparado y flexible, un rasgo cada vez más indispensable para competir en un entorno empresarial que sigue cambiando de prisa (Chiavenato, 2009).

4. Alineación con los Objetivos Organizacionales

Un objetivo central de llevar a cabo las valoraciones de desempeño es lograr que la acción de cada colaborador se integre a la dirección de la organización. Al exponer con claridad los propósitos institucionales durante las entrevistas de revisión, se ofrece a los empleados un marco comprensible para identificar en qué medida su trabajo contribuye a la prosperidad colectiva. La correspondencia entre el desempeño individual y las metas institucionales genera un efecto multiplicador sobre la eficiencia global y favorece el triunfo sostenido (Drucker, 1954). Así se establece un foco compartido, de forma que los esfuerzos se canalizan hacia los mismos objetivos y los recursos se aprovechan de la forma más efectiva.



5. Mejora de la Satisfacción Laboral

Según Goleman (1998), La inteligencia emocional se convierte en un aliado clave dentro del entorno laboral, ya que permite a los colaboradores navegar de forma efectiva las dinámicas interpersonales que marcan la jornada. Cuando se incorporan evaluaciones del rendimiento, el espacio se convierte en un micro-sistema de reflexión en el que cada persona puede revisar de forma constructiva cómo sus reacciones emocionales dan forma a la forma en que aborda las tareas y los obstáculos. La retroalimentación, siempre que se ofrezca con precisión y respeto, refuerza la percepción de que el esfuerzo se valora y que el equipo está presente para guiar, no para juzgar, y, con ello, se produce un efecto amplificador en la satisfacción con el trabajo. La esclarecedora identificación de fortalezas y de áreas por mejorar alimenta una sensación de logro que no sólo se interioriza, sino que se contagia, transformándose en un clima laboral que ilustra el feeling constructivo además de bajar las cifras de rotación (Sonnentag, 2003).

6. Identificación de necesidades organizacionales

Las revisiones periódicas del rendimiento ofrecen evidencia puntual que ayuda a detectar disfunciones que atraviesan la estructura organizacional. Suponga que un segmento de personal presenta de manera sostenida calificaciones bajas en competencias clave; esa persistencia puede reflejar un déficit más extenso, ya sea una carencia en el liderato, en la asignación de recursos, en la cultura de rendición de cuentas, o en la disponibilidad de insumos. Monitorizando estas tendencias en intervalos regulares, la fuerza directiva puede afrontar la



situación de manera informada, orientando dicha evidencia a la racional optimización de procedimientos, a la revisión de criterios de política, o a la reformulación de proyectos de capacitación que ya estaban en curso (Cárdenas & Bardales, 2020).

7. Cumplimiento legal y ético

Las evaluaciones del rendimiento desempeñan un papel esencial en la salvaguarda de la equidad y la transparencia en la organización. Al ofrecer un historial detallado que documenta tanto los éxitos como los puntos de mejora de cada empleado, estas revisiones permiten que decisiones sobre ascensos, incrementos salariales o desvinculaciones descansen en bases objetivas. De este modo, se minimiza el riesgo de que evaluaciones subjetivas eleven sospechas de favoritismo o discriminación, y se refuerza la protección de la empresa frente a litigios por trato desigual (Babbie, 2010).

3.3.3. Teorías fundamentales sobre desempeño laboral.

Los modelos que aquí se analizan exploran distintas variables que influyen en la actuación de las personas en el trabajo y sirven, desde sus premisas y propuestas, de referencias teóricas rigurosas a la hora de valorar el logro profesional en empresas y escenarios diversos. Cada marco de referencia ilumina un ángulo particular del liderazgo de las personas: algunos otorgan primacía a las palancas motivacionales, otros al refuerzo sistemático del comportamiento, otros al contraste programado y monitorizado de las metas que persiguen los empleados, y algunos al despliegue consciente y regulado de la inteligencia emocional.



1. Teoría de la Motivación de Herzberg (1966).

El modelo propuesto por Herzberg para estudiar el comportamiento en el trabajo se conoce como teoría de los dos factores y distingue de manera clara entre dos grupos de elementos que impactan en la productividad. Por un lado, están los factores impulsores, que alimentan la motivación interna y la satisfacción duradera, y que se concentran en la autoridad de la tarea, el sentido de logro, la posibilidad de avance y el carácter del propio trabajo en sí. Estos son los micro-comportamientos que, al ser alimentados, liberan el mejor desempeño de un colaborador ante cualquier reto que se presente. Por otro lado, los factores de mantenimiento —como la remuneración, el clima organizacional, las reglas formales de la empresa y la calidad de las relaciones interpersonales— simplemente juegan un papel de contención. Su existencia estable, al igual que el agua en un jardín, no hará que la planta crezca, pero su ausencia, como de un riego seco, de inmediato surgirá el síntoma que atenaza y detiene la funcionalidad laboral. Herzberg sostiene que, mientras los factores motivadores impulsan el alto rendimiento y los elementos sanitarios evitan el malestar, pero por sí solos no conducen a un desempeño laboral sobresaliente.

2. Teoría del Refuerzo de Skinner (1953).

La hipótesis del reforzamiento formulada por B.F. Skinner se enmarca en el ejército de la psicología del condicionamiento operante y sostiene que las acciones humanas dependen, mayormente, de las consecuencias que las siguen. En el entorno laboral, Skinner afirmaba que el desempeño de los trabajadores puede ser elevado permitiendo que los resultados



agradables promuevan la repetición de conductas. La práctica consiste en premiar las actitudes que se desean perpetuar mediante incentivos concretos: un bono económico, una mención pública en una reunión o la posibilidad de participar en un curso de excelencia, por citar algunos ejemplos. Frente a ello, las consecuencias que se consideran poco favorables, como las reprimendas o las sanciones, se diseñan con el objetivo de disminuir o extinguir los comportamientos que se juzgan inadecuados. El refuerzo positivo (por ejemplo, el reconocimiento de un buen trabajo o el otorgamiento de un bono) genera satisfacción y aumenta la motivación, lo que lleva a un desempeño laboral más efectivo. Skinner sugiere que este ciclo de refuerzos puede ser fundamental para conservar elevados grados de productividad y dedicación en los empleados.

3. Teoría de la Gestión por Objetivos de Drucker (1954).

Este concepto planteado por Peter Drucker, se enfoca en la importancia de definir metas fijar metas claros y específicos para el personal, y medir su desempeño en rol del nivel en que logran esos objetivos. Esta teoría postula que el desempeño laboral no debe evaluarse solo en términos de productividad o tiempo invertido, sino según los logros obtenidos y la alineación de estos con los propósitos esenciales de la entidad.

La fuerza del MBO radica en que empleados y superiores negocian juntos qué metas alcanzar, lo que facilita que todos comprendan en qué se debe concentrar el esfuerzo y que cada uno se comprometa de forma auténtica. Drucker también advierte que, para que variar u optimizar dichas metas se vuelva práctica habitual y no un trámite tedioso, el diálogo



debe ser permanente. Así, el empleado no sólo mide resultados; los trabaja y los ajusta cada semana. La práctica se pregunta qué en el trabajo se puede rendir mejor y el colaborador lo toma como guía. Como producto de ese marco, el MBO empodera a cada colaborador en lo que puede y se espera de él, lo que finalmente predispone a cada quien a hallar el sentido del propio reto.

4. Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman (1998).

Daniel Goleman presentó su visión de la inteligencia emocional en 1998, sosteniendo que la competencia para reconocer, interpretar y regular no solo nuestras propias emociones, sino también las de las personas que nos rodean, es clave para sobresalir en los puestos de trabajo. El autor distingue cinco componentes primordiales de tal competencia: autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y competencias sociales. Según su modelo, los individuos que dominan el manejo emocional suelen sobresalir en la construcción de redes, la negociación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo, lo que incrementa de forma notable la eficacia organizacional. La inteligencia emocional permite que los empleados controlen la ansiedad, se autoincentiven y se comuniquen con mayor claridad y cordialidad, repercutiendo así en un rendimiento laboral final que es, en gran medida, superior.

3.2.4. Dimensiones de clima organizacional

Las dimensiones del desempeño laboral, de acuerdo con el marco que plantea Chiavenato (2009), es como sigue:



1. Eficiencia.

Chiavenato (2009) en el entorno laboral, la eficacia se manifiesta cuando una persona logra el objetivo propuesto utilizando el menor número posible de recursos. Esto significa ejecutar la tarea restringiendo el tiempo, el esfuerzo o los objetos involucrados a lo estrictamente necesario, lo que refleja, a su vez, el aprovechamiento óptimo de su capacidad. A medida que la eficacia se convierte en práctica habitual, se traduce en mayores índices de productividad, permitiendo que las organizaciones se mantengan competitivas y sostenibles. Así, la orientación a realizar más, con lo mismo o incluso con menos, se transforma en un ingrediente esencial para el buen funcionamiento de la entidad. Ejemplo práctico: un colaborador que logra finalizar un informe en tres horas, cuando antes requería cuatro, y lo entrega con igual o mejor calidad, está poniendo de manifiesto la eficacia en su quehacer. Al prescindir de derroches, su tarea se alinea con el objetivo de multiplicar rendimientos asegurando la calidad.

2. Eficacia

La eficacia, según Chiavenato (2009), hace referencia la capacidad para alcanzar los objetivos fijados. A diferencia de la eficacia, que se enfoca en la obtención de los efectos, mientras que la eficiencia se centra en los resultados finales. Un empleado eficaz es aquel que cumple con los objetivos o metas dentro del tiempo previsto, sin importar los medios empleados para conseguirlo. La eficacia se mide por el nivel al que una persona puede cumplir con las expectativas o los fines organizacionales. Ejemplo práctico: Un empleado es eficaz si cumple con las metas de



producción establecidas para un mes, sin considerar si usó más recursos de los planeados, ya que su resultado final es lo que cuenta.

3. Calidad del trabajo

Chiavenato (2009) establece que la calidad del trabajo está relacionada con el nivel de precisión, detalle y el cumplimiento de estándares establecidos en las tareas laborales. La calidad no se limita a la simple ejecución correcta de la tarea; debe lograrse de modo que se alcancen o superen las expectativas establecidas por la propia organización. Un trabajo de calidad está diseñado de tal forma que los errores se reducen al mínimo, la satisfacción de quienes lo utilizan aumenta y se crea una inercia de mejora que arrastra al resto de procesos. Caso ilustrativo: Un colaborador elabora un informe que no contiene errores, presenta un nivel de detalle exigente y cubre todos los criterios definidos por la dirección.

4. Compromiso

El compromiso en el trabajo, de acuerdo con Chiavenato (2009), se refiere a la voluntad de un colaborador de dedicar tiempo, esfuerzo y energía a los propósitos y tareas de la organización. Esta actitud se enraíza en el sentido de pertenencia, una motivación interna sólida y un interés genuino en el crecimiento de la empresa. Un colaborador comprometido no se limita a cumplir un horario; interioriza los valores y metas de la organización, y su dedicación se traduce en un esfuerzo extra cotidiano, así como en un deseo genuino de enriquecer la cultura del lugar. Caso a observar: Un colaborador materializa esta actitud cuando toma la iniciativa de liderar un proyecto extra o cuando participa



en grupos de trabajo dedicados a promover el bienestar de la empresa, sin que su esfuerzo busque o requiera recompensas inmediatas.

5. Adaptabilidad

La adaptabilidad se revela como una dimensión fundamental del rendimiento laboral, perpetuamente vinculada, en el pensamiento de Chiavenato (2009), a la capacidad que tiene una persona para volverse funcional ante cambios, circunstancias inéditas o desafíos renovados. En una sociedad organizativa en la que el movimiento se convierte en la norma, el trabajador está obligado, con creciente frecuencia, a asumir tecnología que aún no se ha consolidado, a interiorizar procedimientos que desbordan lo habitual o a interpretar estructuras que, de un momento a otro, han cambiado. Solo una mentalidad adaptativa libera la creatividad necesaria para la innovación y protege la continuidad de la firma en mercados que se transforman de día en día. Ejemplo práctico: Un empleado muestra adaptabilidad cuando, ante la introducción de una nueva herramienta o proceso en la empresa, aprende a usarla rápidamente y ajusta su forma de trabajo de acuerdo con los nuevos requisitos.

3.3. Marco conceptual.

Capacitación.

Es un desarrollo mediante el cual se fomentan competencias, saberes y actitudes en los trabajadores para mejorar su rendimiento profesional. De acuerdo a Chiavenato (2009), " La formación es un medio estratégico para mantener la competitividad organizacional, mediante el desarrollo continuo del talento humano."



Desempeño.

El rendimiento profesional hace énfasis al acatamiento eficiente de las tareas asignadas, en función de estándares de calidad y eficiencia. Para Campbell (1990), " el rendimiento es la actitud observable que los individuos exhiben en el contexto laboral y que favorece la consecución de las metas organizacionales."

Eficiencia.

El término significa lograr las metas institucionales con el mínimo consumo posible de recursos. Drucker (1954) define la eficiencia como "realizar adecuadamente las tareas, empleando la mínima cantidad de recursos para alcanzar los resultados deseados."

Gestión.

La gestión se refiere al proceso de coordinar recursos y personas para alcanzar metas organizacionales. Robbins y Judge (2013) afirman que "es un grupo de medidas sistemáticas que incluyen la estructuración, coordinación, liderazgo y supervisión de la planificación, organizada."

Motivación.

Es la atención tanto dentro como fuera que impulsa a los individuos a realizar medidas para satisfacer necesidades y alcanzar metas (Herzberg ,1966).

Organización.

Es el esquema que establece la manera en que se reparten y organizan las tareas dentro de una entidad, Chiavenato (2009) señala que "es el procedimiento de planificación y estructuración de roles, procesos y mecanismos para alcanzar las metas definidas."



Productividad.

Es la proporción de los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Según Demerouti et al. (2001), "es una medida del rendimiento que se centra en la eficiencia y efectividad del trabajo realizado por los empleados."

Satisfacción.

La complacencia en el trabajo es el grado de contento de los empleados con sus roles y el ambiente de trabajo. Goleman (1998) sobresale que "la" satisfacción laboral está directamente relacionada con la capacidad emocional y la habilidad para gestionar el estrés y las relaciones laborales."



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general

- ✓ El desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024, es aplicado frecuentemente.

4.2. Variables

Variable de la investigación

Desempeño laboral

Dimensiones:

- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Calidad del trabajo
- ✓ Compromiso
- ✓ Adaptabilidad



4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|--|--------------------------|---|---|
| Variable de investigación 1. DESEMPEÑO LABORAL Definición: <i>Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral como es "el conjunto de comportamientos observables y medibles relacionados con la productividad y la calidad del trabajo que un empleado realiza en cumplimiento de sus funciones."</i> | 1.1. Eficiencia | 1.1.1. Cumplimiento 1.1.2. Rapidez 1.1.3. Ahorro 1.1.4. Organización | |
| | 1.2. Eficacia | 1.2.1. Logro 1.2.2. Resultado 1.2.3. Objetivo 1.2.4. Impacto | |
| | 1.3. Calidad del trabajo | 1.3.1. Precisión 1.3.2. Consistencia 1.3.3. Exigencia 1.3.4. Satisfacción | 1= "Nuca" 2= "Rara vez" 3= "A veces" 4= "Frecuentemente" 5= "Siempre" |
| | 1.4. Compromiso | 1.4.1. Responsabilidad 1.4.2. Puntualidad 1.4.3. Dedicación 1.4.4. Perseverancia | |
| | 1.5. Adaptabilidad | 1.5.1. Flexibilidad 1.5.2. Innovación 1.5.3. Resolución 1.5.4. Proactividad | |

Nota. Adaptado de la teorización de Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, seleccionado con el fin de recopilar información detallada acerca del desempeño laboral de los trabajadores públicos en el CSCS de Juliaca, 2024. Esta metodología facilitó la evaluación y el análisis objetivo de las variables relacionadas, proporcionando un fundamento firme para la generación de hallazgos fiables y precisos.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

En este estudio se utilizó el método deductivo para estructurar el análisis y fundamentar las observaciones relacionadas con el rendimiento de trabajo de los empleados públicos en el CSCS de Juliaca, 2024. Este método permitió partir de conceptos generales sobre el desempeño laboral, sustentados en teorías y estudios previos, para luego contrastarlos con datos específicos obtenidos en el contexto del estudio, asegurando así un abordaje sistemático y riguroso.



5.3. Tipo de Investigación

El estudio se identificó como de tipo básico, debido a que su objetivo fue generar conocimientos orientados a la solución de dificultades concretos en el rendimiento en el trabajo de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, 2024. Para ello, Se realizó una labor de campo a través de a través del uso de cuestionarios como esencial herramienta para la recogida de informaciones, lo que simplificó la adquisición de y fundamental para el examen y la toma de determinaciones.

5.4. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, dado que se enfocó en identificar, analizar y detallar las características del desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, 2024. Este enfoque permitió proporcionar una visión clara y específica de los fenómenos observados, sin establecer relaciones causales, pero brindando información relevante para comprender mejor la realidad estudiada.

5.5. Diseño de investigación

La estructura de la indagación se fundamentó en un enfoque no experimental de corte transversal, caracterizado por la observación de las variables tal y como se manifestaron en un momento específico del tiempo, sin manipularlas de manera intencionada. Este diseño permitió analizar y describir el desempeño laboral de los trabajadores públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024, obteniendo información relevante para el estudio sin alterar el contexto natural de los fenómenos investigados.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

El grupo poblacional del estudio estuvo conformado por todos los trabajadores públicos que laboraban en el CSCS de Juliaca, 2024, sumando un total de 80 personas. Esta población fue seleccionada debido a que representa de manera directa a los colaboradores involucrados en el rendimiento en el trabajo en una entidad pública de salud, lo que facilitó la adquisición de datos representativos sobre el ambiente de trabajo y las características que influyen su rendimiento.

5.6.2. Muestra

Según el cálculo basado en la fórmula correspondiente, la muestra se conformó por 67 personas. Esta selección fue realizada considerando el tamaño total de la población (80 empleados), lo que permitió obtener una representación adecuada para la investigación, asegurando la fiabilidad y validez de los hallazgos sobre el rendimiento profesional en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca.

Muestra Probabilística

En esta pesquisa social por estar dentro de la realidad social, llevado a cabo mediante el trabajo de campo, se buscó recopilar información sobre el desempeño laboral en el CSCS de la Ciudad de Juliaca, 2024. Con el fin de determinar el tamaño apropiado del grupo muestral, se empleó la siguiente ecuación. La elección de la muestra se llevó a cabo a través de un método probabilístico-aleatorio, y se determinó el número de integrantes del grupo muestral de la siguiente forma:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$



N = volumen completo de la población

n = magnitud de la muestra seleccionada

e = tolerancia al error

Z = La medida del grado de confianza

p = estimación de la proporción de éxito en la población.

q = (posibilidad de fallo en la comunidad) o diversidad adversa

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(80)}{(80)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(80)}{(80)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(80)}{0.2 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{76.832}{1.1604}$$

$$n = 66.8951$$

Se utilizó el cuestionario en una muestra de 67 participantes.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica.

Se aplicó la encuesta.

Encuesta. - "Metodología que recopila una muestra de un grupo de personas o grupos con el objetivo de recopilar datos sobre sí mismos o sobre un asunto particular." (Arias, 2006).

5.7.2. Instrumento.



Se empleó un formulario organizado

Cuestionario. – De acuerdo con Arias (2006), constituye una serie de interrogantes estructuradas de forma racional y psicológicamente consistente, formuladas en un idioma preciso y entendible. Este instrumento facilita la recopilación de cifras directamente de fuentes primarias, en los que la estadística tiene un rol esencial durante su examen.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Se aseguró la seguridad y la solvencia del método de evaluación a través de la inspección y recomendaciones emitidas por especialistas en el ámbito de la investigación. Estos especialistas evaluaron la elaboración y la relevancia del tema del test utilizado en la investigación, asegurando que cada ítem fuera pertinente y adecuado para medir el rendimiento de trabajo en el establecimiento de salud Cono Sur de Juliaca. Además, se implementaron métodos estadísticos apropiados, como el cálculo para comprobar la uniformidad interior del indicador Alfa de Cronbach del cuestionario. Esto permitió que el instrumento fuera válido y confiable para la recopilación de información, lo cual ayudó a lograr hallazgos consistentes y representativos del fenómeno investigado.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Se utilizó un test como método para la recopilación de información, los cuales ayudarán a respaldar a los propósitos de la investigación. Se garantiza la seguridad de estos informes mediante estudios numéricos estrictos, que ofrecen datos relevantes y exactos para el estudio.

Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach es una cifra que mide la consistencia interna de un grupo de elementos dentro de un instrumento de medición, permitiendo determinar si las preguntas del cuestionario están relacionadas entre sí. En la investigación sobre "Desempeño Laboral" en el establecimiento de salud Cono Sur de Juliaca, se utilizó este coeficiente para evaluar la seguridad del medio para la obtención de informes. Al obtener un valor adecuado de Alfa de Cronbach, se confirma que muestra la herramienta una elevada concordancia interior, asegurando que las preguntas están midiendo de manera coherente el rendimiento profesional de los empleados.

Resultados para el instrumento desempeño laboral.

Tabla 2

Estadísticas de Fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,906 | 20 |

Nota. Fiabilidad interna de los datos.

Interpretación: Mayor de los 0,70 es aceptable para valorar la confiabilidad propia de la información de la encuesta, en lo que este estudio cuenta con 90,6% el cual tiene buen resultado del índice alfa.

5.8.2. Validez

El método fue examinado y corroborado mediante la evaluación de expertos:

1. Dr. Apolinar Florez Lucana

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El análisis de la información en el estudio acerca del "Desempeño Laboral" se llevó a cabo mediante un enfoque estadístico sistemático, que incluyó la recolección, estructuración, exposición y evaluación de la información de manera estructurada. Este proceso permite no solo interpretar los datos de forma precisa, sino también tomar decisiones informadas basadas en resultados objetivos. Para este estudio, se procesaron los datos empleando la edición 25.0 de SPSS, un instrumento ampliamente empleado en estudios cuantitativos por su habilidad para efectuar análisis estadísticos sofisticados y producir resultados confiables que respaldan las conclusiones obtenidas.

5.10. Contrastación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis

- ✓ **H0:** El desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024, es frecuentemente aplicado.
- ✓ **H1:** El desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024, es frecuentemente aplicado

Nivel de Sig.

Alfa = 0,05

Prueba estadística

El hallazgo se realizó con Chi cuadrado



Tabla 3

P-valor de contrastación

| Estadísticos de prueba | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| | Desempeño laboral (Agrupada) |
| Chi-2 | 20,090 ^a |
| gl | 4 |
| Sig. | ,000 |

Nota. Contrastación según datos de estudio

Decisión: Se elimina la H0 y se comprobó la H1: $p = (0,000 < 0,05)$, en donde el rendimiento laboral de los trabajadores públicos en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, 2024, es frecuentemente aplicado.



CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Resultados del objetivo general

Tabla 4

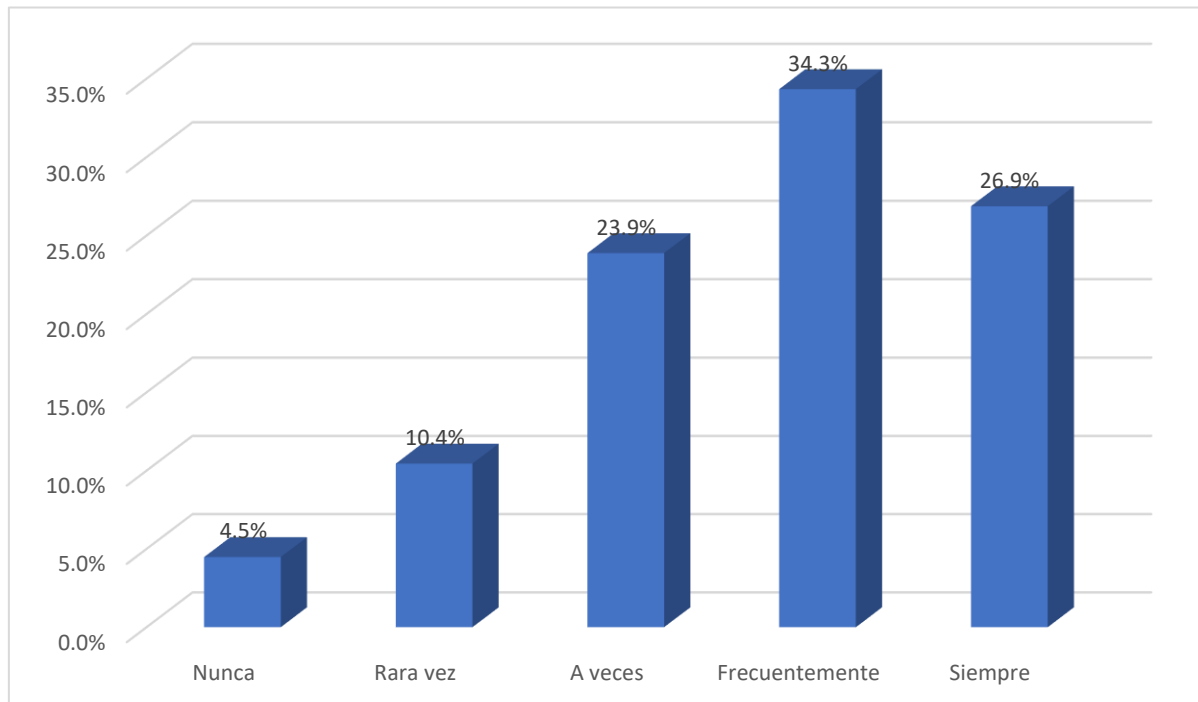
Distribución de frecuencias del desempeño laboral.

| | | Desempeño laboral (Agrupada) | | | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | |
| Válido | Nunca | 3 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | Rara vez | 7 | 10,4 | 10,4 | 14,9 |
| | A veces | 16 | 23,9 | 23,9 | 38,8 |
| | Frecuentemente | 23 | 34,3 | 34,3 | 73,1 |
| | Siempre | 18 | 26,9 | 26,9 | 100,0 |
| | Total | 67 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información recolectada en campo

Figura 1

Niveles de desempeño laboral



Nota: Datos según tabla 4

Interpretación:

La Tabla 4 y Figura 1 presentan los hallazgos sobre el desempeño laboral en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca. Se observa que la aplicación de las prácticas de desempeño es frecuente en un 34,3%, mostrando una tendencia hacia una implementación continua.

6.1.2. Resultados del objetivo específico 1.

Tabla 5

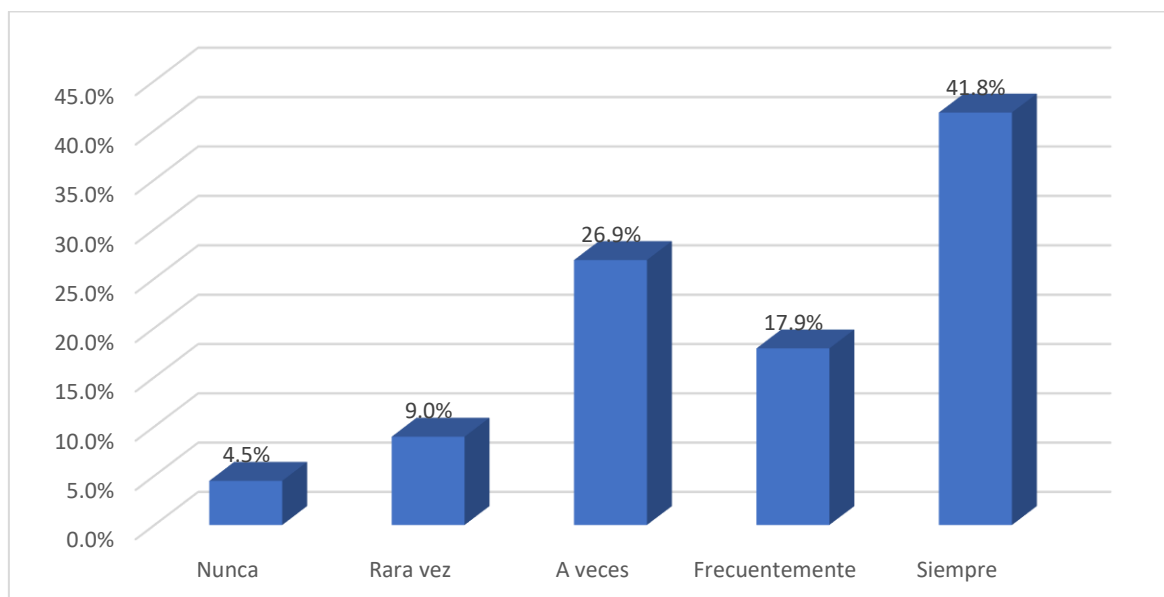
Distribución de frecuencias de eficiencia.

| | | Eficiencia (Agrupada) | | | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | |
| Válido | Nunca | 3 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | Rara vez | 6 | 9,0 | 9,0 | 13,4 |
| | A veces | 18 | 26,9 | 26,9 | 40,3 |
| | Frecuentemente | 12 | 17,9 | 17,9 | 58,2 |
| | Siempre | 28 | 41,8 | 41,8 | 100,0 |
| | Total | 67 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información recolectada en campo.

Figura 2

Niveles de Eficiencia.



Nota. Datos según tabla 5

Interpretación

La Tabla 5 y Figura 2 revelan la eficiencia del desempeño laboral en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, donde se destaca que el 41,8% de los casos indican que las prácticas de desempeño laboral son siempre aplicadas.

6.1.3. Resultados del objetivo específico 2.

Tabla 6

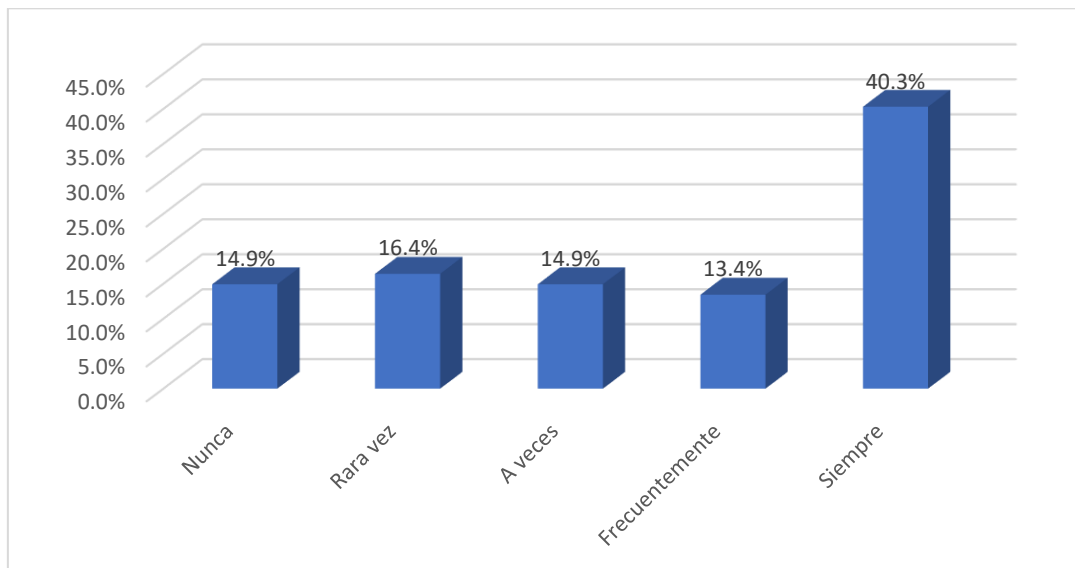
Distribución de frecuencias de eficacia.

| | | Eficacia (Agrupada) | | | |
|--------|----------------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 10 | 14,9 | 14,9 | 14,9 |
| | Rara vez | 11 | 16,4 | 16,4 | 31,3 |
| | A veces | 10 | 14,9 | 14,9 | 46,3 |
| | Frecuentemente | 9 | 13,4 | 13,4 | 59,7 |
| | Siempre | 27 | 40,3 | 40,3 | 100,0 |
| | Total | 67 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información recolectada en campo.

Figura 3

Niveles de eficacia.



Nota. Datos según tabla 6

Interpretación

La Tabla 6 y Figura 3 revelan la eficacia del desempeño laboral en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, donde se observa que un 40,3% de los casos indican que las prácticas de desempeño laboral son siempre aplicadas.

6.1.4. Resultados para el objetivo específico 3.

Tabla 7

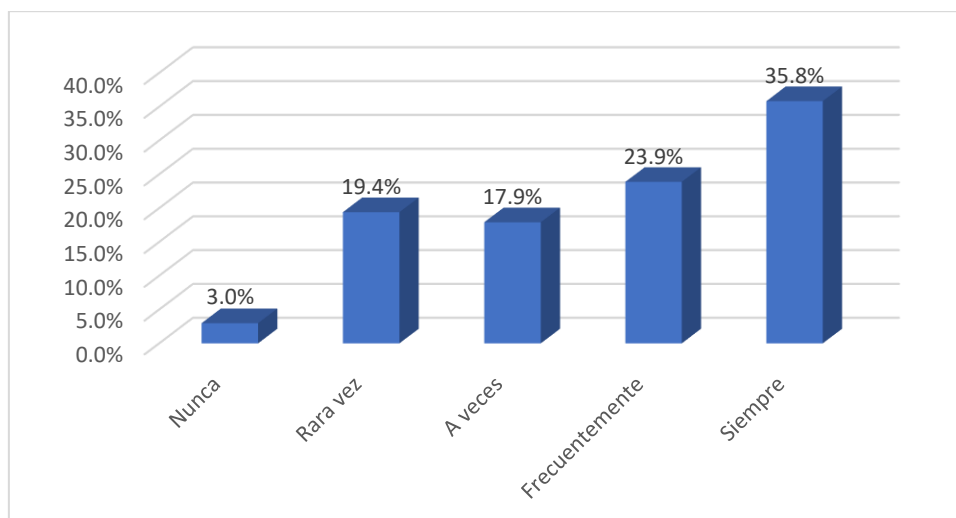
Distribución de frecuencias de calidad de trabajo.

| Calidad de trabajo (Agrupada) | | | | | |
|-------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 2 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| | Rara vez | 13 | 19,4 | 19,4 | 22,4 |
| | A veces | 12 | 17,9 | 17,9 | 40,3 |
| | Frecuentemente | 16 | 23,9 | 23,9 | 64,2 |
| | Siempre | 24 | 35,8 | 35,8 | 100,0 |
| | Total | | 67 | 100,0 | 100,0 |

Nota. Información recolectada en campo.

Figura 4

Niveles de Calidad de trabajo.



Nota. Datos según tabla 7

Interpretación

La Tabla 7 y Figura 4 revelan la calidad del trabajo en el desempeño laboral en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, donde se evidencia que un 35,8% de los casos indican que las prácticas relacionadas con la calidad del desempeño laboral son siempre aplicadas.

6.1.5. Resultados para el objetivo específico 4

Tabla 8

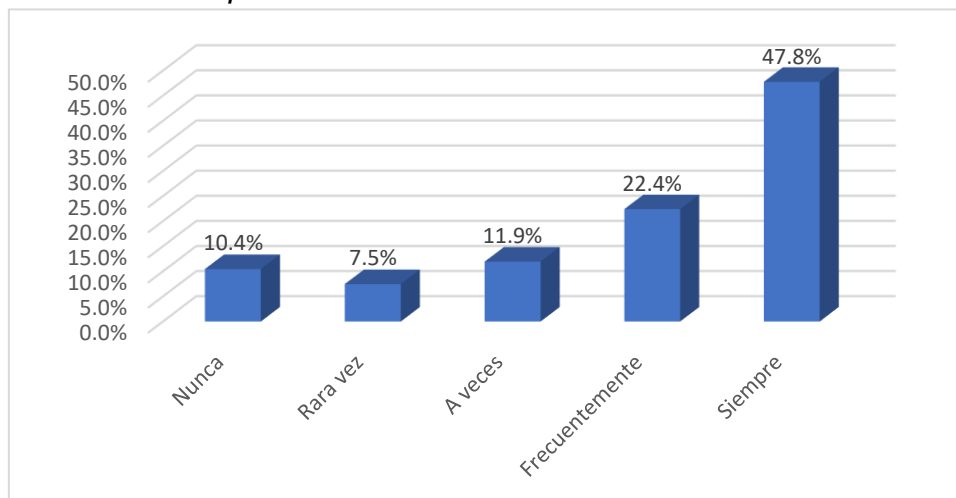
Distribución de frecuencias de compromiso..

| | | Compromiso (Agrupada) | | | |
|--------|----------------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 7 | 10,4 | 10,4 | 10,4 |
| | Rara vez | 5 | 7,5 | 7,5 | 17,9 |
| | A veces | 8 | 11,9 | 11,9 | 29,9 |
| | Frecuentemente | 15 | 22,4 | 22,4 | 52,2 |
| | Siempre | 32 | 47,8 | 47,8 | 100,0 |
| | Total | | 67 | 100,0 | 100,0 |

Nota. Información recolectada en campo.

Figura 5

Niveles de compromiso.



Nota. Datos según tabla 8.

Interpretación

La Tabla 8 y Figura 5 muestran el compromiso en el desempeño laboral en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, destacando que un 47,8% de los encuestados indican que las prácticas relacionadas con el compromiso laboral son siempre aplicadas.

6.1.6. Resultados para el objetivo específico 5.

Tabla 9

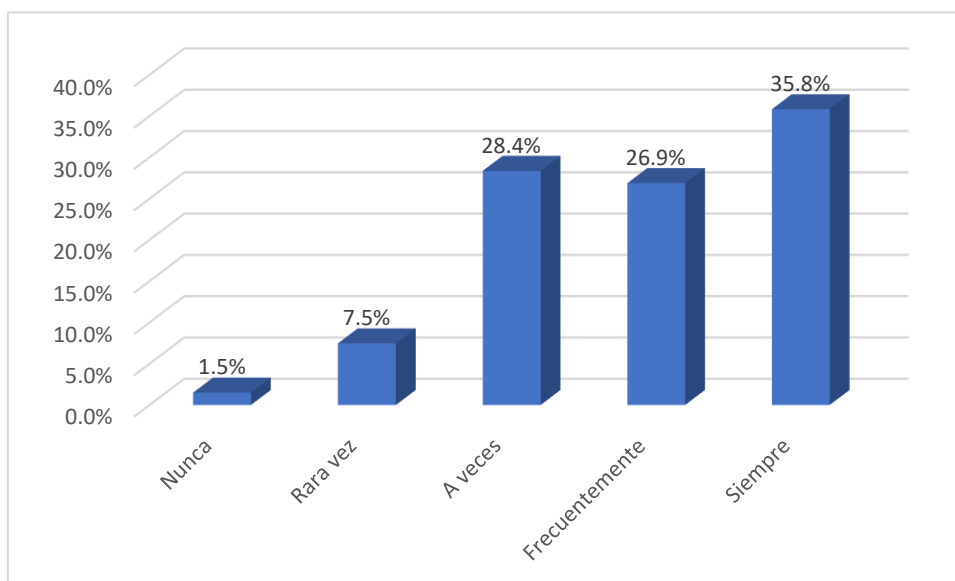
Distribución de frecuencias de adaptabilidad.

| | | Adaptabilidad (Agrupada) | | | |
|--------|----------------|--------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | Rara vez | 5 | 7,5 | 7,5 | 9,0 |
| | A veces | 19 | 28,4 | 28,4 | 37,3 |
| | Frecuentemente | 18 | 26,9 | 26,9 | 64,2 |
| | Siempre | 24 | 35,8 | 35,8 | 100,0 |
| | Total | 67 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información recolectada en campo.

Figura 6

Niveles de adaptabilidad.



Nota. Datos según tabla 9

Interpretación

La Tabla 9 y Figura 6 presentan la adaptabilidad en el rendimiento laboral en el Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, con un 35,8% de los encuestados indicando que las prácticas relacionadas con la adaptabilidad son siempre aplicadas.



6.2. Discusión

En este análisis, se analizó el desempeño laboral de los empleados públicos en el CSCS de la Ciudad de Juliaca, 2024. Los hallazgos obtenidos mostraron una elevada confiabilidad del instrumento de evaluación, con un valor de Alfa de Cronbach de 0.906, lo que refleja una uniformidad interna adecuada entre las 20 cuestiones evaluados. Este hallazgo es consistente con estudios previos que han utilizado el Alfa de Cronbach para validar instrumentos de medición relacionados con el desempeño laboral, destacando su robustez para evaluar dimensiones del rendimiento en contextos organizacionales (Sánchez, 2019; Pérez & Rodríguez, 2021).

En el análisis del desempeño laboral del CSCS, el registro muestra que en el 34,3% de los casos el comportamiento observado respeta el estándar requerido, con una inclinación hacia la consolidación de la práctica como requisito permanente. Esta tendencia coincide con evidencias documentales de otros escenarios públicos, que, como señala Martínez (2018), evidencian que el arraigo de los modelos normativos no impide que su adopción efectiva oscile, muchas veces, entre la irregularidad y la adhesión marginal, sujeta a la configuración de los recursos humanos y logísticos. Si, paralelamente, la serie de datos es sometida a la evaluación de independencia de ciertas variables a partir de un análisis de Chi-cuadrado, la decisión estadística resulta con $p = 0,000$, nivel que, en su comparación con el 5% de significación, se encargó de desechar la hipótesis que atribuía el desempeño a procedimientos acaso casuales y, por el contrario, sostiene que la práctica adopta un carácter repetido y previsiblemente positivo en la institución.



Este hallazgo se sitúa en línea con estudios previos que, utilizando técnicas estadísticas, han evidenciado que, en el ámbito del sector público, las medidas de desempeño se aplican de forma homogénea, aunque las diferencias se amplifican en función de las particularidades de cada contexto (López y Sánchez, 2020). Lo que se extrae de estas evidencias es que, en el Centro de Salud Cono Sur, las tiradas aplicadas al rendimiento laboral se encuentran moderadas por variables como el nivel de formación del personal y la disponibilidad de recursos organizacionales. En consecuencia, el estudio reafirma que el fortalecimiento de los procedimientos de transmisión y asimilación de buenas prácticas es un paso ineludible para la modernización y la efectuar gestión en el sector público nacional.

En este estudio se cumplió el primer objetivo específico, que consistió en caracterizar la eficiencia del desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del CSCS de la Ciudad de Juliaca, 2024. Los resultados revelaron que el indicador de efectividad alcanzó un nivel de "siempre aplicada" del 41,8%. tal cifra sugiere que la mayoría de los empleados ejecuta los procedimientos y responsabilidades asignadas con regularidad, lo que se traduce en un desempeño que no solo es aceptable, sino que se aproxima a los estándares deseables para la atención de usuarios. La eficiencia laboral ha sido reconocida en la literatura como un recurso estratégico que influye en el cumplimiento de las metas organizacionales en el sector público, puesto que se relaciona de manera directa con la percepción que la ciudadanía tiene de la calidad asistencial que ofrece la institución (Hernández y Pérez, 2019; Gómez, 2021). A su vez, Sánchez (2020) indicó que, bajo condiciones de estabilidad, la eficiencia en el desempeño laboral se convierte en un catalizador para el desarrollo de prácticas efectivas en la gestión



del talento humano y para la implementación sostenida de procesos de mejora continua en entornos públicos.

La investigación evidencia que la eficiencia en el desempeño se ve potenciada por procesos formales de formación continua y evaluaciones periódicas, lo que a la vez se corroboró en los datos obtenidos en este estudio; se registró, de manera consistente, una inclinación positiva hacia la adopción de prácticas laborales que se consideran, por sentido común, mejores. No obstante, el estado del arte expone que, en organismos públicos, varios factores externos podrían contrarrestar esta evaluación. En particular, la insuficiencia de provisiones y la sobrecarga de tareas suelen tensionar a los equipos, sugiriendo la pertinencia de un examen más preciso de las variables que determinan la eficiencia dentro de esos contextos (López, 2022). En resumen, las evidencias que este estudio articula se alinean con la literatura contemporánea, la cual subraya que la eficiencia es una de las dimensiones que, a largo plazo, puede redirigir el desempeño organizacional y mejorar, de manera medible, la percepción que de la institución tienen los ciudadanos que reciben el servicio.

En lo que respecta al segundo objetivo específico de este estudio, que se propuso caracterizar la eficacia en el desempeño laboral de los funcionarios públicos del Centro de Salud Cono Sur en la ciudad de Juliaca, 2024, se concluye que el 40,3 % de los encuestados se posiciona en el nivel de eficacia "siempre aplicada". Ese dato permite afirmar que un porcentaje significativo aplica, de forma consistente, los procedimientos establecidos y alcanza los efectos esperados en la atención diaria, lo que representa un aporte valioso al desempeño del centro de salud. La eficacia, definida como el logro de las metas institucionales utilizando prudentemente los recursos humanos, logísticos y financieros de los que se



dispone, se mantiene como una medida central en el desempeño del agente público y actúa como catalizador de la mejora institucional (Fernández & Rodríguez, 2018). A partir de revisiones de literatura, como las de Pérez (2020), se señala que el desempeño eficaz está vinculado estrechamente con la capacidad de los funcionarios para articular, de manera cognitiva y conductual, las metas organizacionales, la transparencia en la definición de los objetivos y un programa de formación y actualización que reduce las brechas de conocimiento.

Un estudio conducido por García (2021) en varios hospitales públicos concluyó que la efectividad depende principalmente de la participación de la organización y de la capacitación técnica, hallazgo que se replica en el análisis del Instituto de Salud Cono Sur. Investigaciones paralelas, como la de López y Rodríguez (2019), subrayan que, en entornos de demanda elevada como el sector sanitario, la efectividad laboral es determinante para asegurar la calidad de la atención; esta tendencia se manifiesta también en los datos aquí presentados. Los resultados se alinean, por tanto, con la literatura existente que plantea la eficacia como un componente esencial para el funcionamiento óptimo de los servicios y para la satisfacción de los usuarios en el ámbito público de salud.

En relación con el tercer objetivo específico de este estudio, que pretendió describir la calidad del trabajo en el desempeño de los servidores públicos del Centro de Salud Cono Sur en la ciudad de Juliaca al año 2024, los resultados mostraron que el 35,8 % de los casos evaluaron la calidad del trabajo como "siempre aplicada". La calidad del trabajo constituye un elemento determinante del desempeño laboral, debido a que se relaciona de forma directa con la efectividad de la organización y la satisfacción de los usuarios (González & Martínez, 2017). En este sentido, estudios anteriores como el de Sánchez y Pérez (2019) concluyen



que, en el ámbito sanitario, la excelencia del trabajo guarda una relación positiva con la formación permanente y la adecuada delimitación de funciones conforme a los conocimientos y habilidades del personal.

Otro estudio, el de Rodríguez (2020), evaluó la calidad del trabajo dentro de instituciones públicas de salud y encontró que elevar dicha calidad repercute positivamente en la eficiencia de los servicios brindados a la comunidad, hallazgo que corroboró los resultados de esta investigación. Complementariamente, Hernández (2021) documentó que el trabajo de calidad es parcialmente determinado por la calidad del ambiente laboral y por el liderazgo ejercido en la organización. Estos dos factores, a su vez, suponen líneas de indagación que convendría retomar en investigaciones posteriores, con el objetivo de perfilar con mayor precisión los condicionantes que configuran esta dimensión en el ejercicio profesional.

En relación al cuarto objetivo específico de la investigación, que se centró en definir el grado de compromiso manifestado en el desempeño laboral de los servidores del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, se concluye que el esfuerzo permanente en la actividad laboral se sitúa en el 47,8%. La vinculación de los servidores a su quehacer es vital en la esfera pública, donde la pertinencia del servicio y la satisfacción del usuario son legitimadas a partir del esfuerzo diario (Mendoza & Torres, 2020). Autores anteriores, como García (2018), han demostrado que una relación intensa con la tarea, frecuentemente entendida como implicación profesional, se traduce en índices superiores de eficiencia y reducción de la rotación de personal. De manera complementaria, el análisis de Pérez y Fernández (2019) sugiere que la intensidad del compromiso organizacional guarda



relación con la percepción que el trabajador tiene del clima laboral, el dueño de la valoración del esfuerzo y la persistencia en la carrera dentro de la organización.

La evidencia analizada refuerza hallazgos anteriores que evidencian que la participación activa de los servidores públicos es un eje clave para garantizar tanto la eficiencia como la calidad en la prestación de los servicios (Ríos & Gómez, 2021). En este sentido, los resultados obtenidos en el Centro de Salud Cono Sur subrayan la necesidad de impulsar el compromiso laboral, orientándolo como un determinante estratégico para el fortalecimiento de los procesos internos y para elevar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía.

Respecto al quinto objetivo específico de este estudio, diseñado para caracterizar la competencia de ajuste en el desempeño laboral del conjunto de trabajadores del CSCS de Juliaca para el año 2024, los resultados obtenidos indican que la propiedad adaptativa se presenta en la variante "siempre aplicada" con una frecuencia de 35,8%. La adaptabilidad se configura hoy como una competencia nuclear en las instituciones contemporáneas, sobre todo en el área sanitaria, donde los requerimientos de atención experimentan alteraciones constantes. Gutiérrez y Fernández (2020) enfatizan que la provisión de respuestas ágiles a los nuevos desafíos y a los ajustes estructurales repercute positivamente en los niveles de rendimiento y en la capacidad de lidiar con eventualidades. De manera similar, el trabajo de Rodríguez (2019) advierte que la competencia adaptativa en el contexto laboral público se correlaciona con la satisfacción del personal, con la eficacia institucional y con el proceso de mejora continua de los servicios ofrecidos.



Los resultados se alinean con las indagaciones realizadas por López y García (2018), donde se argumenta que un alto nivel de adaptabilidad favorece un entorno laboral más fluido y competitivo, haciendo que la institucionalidad cumpla más eficazmente con sus metas. De este modo, el estudio actual valida empíricamente esas afirmaciones, subrayando que el estímulo de la capacidad de adaptación constituye una estrategia clave para consolidar los procedimientos organizacionales en el sector público y, por ende, elevar el nivel de calidad en la prestación de los servicios.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En cuanto al objetivo general, que consistió en conocer el rendimiento en el trabajo de los trabajadores públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca en 2024, los hallazgos indican que el desempeño laboral se aplica frecuentemente en un 34,3%, con una tendencia hacia su aplicación constante. Este hallazgo fue confirmado mediante la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba de Chi cuadrado estadística, logrando un valor $p = (0,000 < 0,05)$ lo cual es estadísticamente significativo.

SEGUNDA: En relación al primer propósito concreto, que pretendía caracterizar la eficacia en el rendimiento de trabajo de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, los hallazgos indicaron que la efectividad del desempeño laboral es "siempre aplicada" en un 41,8%.

TERCERA: En cuanto al segundo objetivo específico, que buscó describir la eficiencia en el rendimiento en el trabajo de los trabajadores públicos, los resultados obtenidos indican que la eficacia es "siempre aplicada" en un 40,3%.

CUARTA: Respecto al tercer propósito concreto, que pretendía describir la calidad del trabajo en el desempeño laboral de los empleados públicos, los hallazgos demuestran que la excelencia de trabajo en el rendimiento corporativo se aplica "siempre" en un 35,8%.

QUINTA: Respecto al cuarto propósito concreto, que buscó describir el compromiso en el rendimiento en el trabajo de los trabajadores



públicos, los resultados revelaron que el compromiso del desempeño laboral se aplica "siempre" en un 47,8%.

SEXTA: Finalmente, con respecto al quinto objetivo específico, el cual tenía como propósito describir la adaptabilidad en el rendimiento profesional de los trabajadores públicos, se descubrió que la capacidad para adaptarse al rendimiento de trabajo se aplica "siempre" en un 35,8%.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para potenciar el rendimiento en el trabajo en el Centro de Salud Cono Sur, se recomienda al Director y coordinadores a poner en marcha iniciativas de formación permanente que fortalezcan las habilidades y competencias de los trabajadores. Estos programas deben estar alineados con las demandas particulares del personal y las demandas del entorno de trabajo, garantizando que los empleados estén actualizados en sus funciones. Asimismo, es esencial implementar un mecanismo de evaluación y retroalimentación definir que permita reconocer las buenas prácticas y fomentar la mejora continua. La retroalimentación constante también favorece el compromiso de los empleados, ya que les facilita identificar sus aspectos a mejorar y, simultáneamente, fortalecer sus fortalezas.

SEGUNDA: Se aconseja la unidad de personal del centro de salud a optimizar los procesos operativos y fomentar un ambiente colaborativo para mejorar la eficiencia en el rendimiento de trabajo.

TERCERA: Se aconseja a los coordinadores a proponer e implementar estrategias para maximizar los recursos y realizar evaluaciones periódicas del desempeño laboral para garantizar que la eficacia del trabajo continúe mejorando.

CUARTA: Se aconseja a los coordinadores de cada servicio de Salud valorar y galardonar el trabajo de los trabajadores mediante incentivos adecuados, promoviendo así un entorno de trabajo positivo y



participativo. Este tipo de reconocimiento no únicamente incentiva a los trabajadores, sino que asimismo aporta a mejorar el compromiso laboral y el rendimiento laboral, elementos clave para el éxito a largo plazo.

QUINTA: Se aconseja tanto al Director y coordinadores, promover la adaptabilidad y la resiliencia organizacional mediante programas que fomenten la flexibilidad y la habilidad de los trabajadores para administrar las modificaciones de forma eficaz. Estos programas pueden incluir capacitaciones, talleres de desarrollo personal y estrategias de comunicación que ayuden a los empleados a enfrentar de manera exitosa los desafíos y cambios en su entorno laboral, contribuyendo así a una mayor eficiencia y desempeño.

SEXTA: Se recomienda al Director y coordinadores del Centro de Salud Cono Sur ejecuten un enfoque de capacitación orientado a desarrollar la adaptabilidad en el personal. Esto puede incluir programas de formación en gestión del cambio, herramientas de comunicación efectiva y toma de decisiones en contextos dinámicos. Además, se sugiere promover la generación de un entorno de trabajo flexible que facilite la integración de nuevas tecnologías y procesos organizacionales, asegurando que el personal sea capaz de ajustarse rápidamente a las demandas cambiantes del entorno sanitario.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorin Quispe, O. (2024). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral de los colaboradores de una dirección regional de salud peruana, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/137729>
- Ayala, J. (2022). *Desempeño laboral y gestión en el sector salud peruano*. Lima: Editorial del Pacífico.
- Babbie, E. (2010). *The practice of social research* (12th ed.). Cengage Learning.
- Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 14 de noviembre de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). *Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research*. *Human Performance*, 10(2), 99-109. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Bravo Pillasagua, N. Y. (2021). *Calidad educativa y desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Fiscal "Guayaquil" Ecuador, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56635>
- Bustamante Cosi, M. (2021). *Estrés y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca SA (ENACO), Puno 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56812>



- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Cárdenas, J. L. M., & Bardales, J. M. D. (2020). *Desempeño laboral en la gestión municipal 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. **DOI:** https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Chele Choez, J. (2024). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Anegado* (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum). <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5981>.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). *The job demands-resources model of burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
- Cruz Herrera, M. (2024). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Jaén 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12403>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). *The job demands-resources model of burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. Nueva York: Harper & Brothers.
- Flores-Alvarado, C. K., Huanca-Frías, R. E., Quispe-Ticona, I. L., & Apaza-Justo, J. J. (2021). *Desempeño laboral y su relación con la planificación de personal*



en la empresa Cineplanet SA Juliaca. Polo del Conocimiento, 6(9), 282-301.

DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i9.3025>

García, L., & Quispe, M. (2021). *Calidad y desempeño del personal en servicios de salud públicos en Perú*. Revista de Salud Pública, 28(3), 123-134.

Goleman, D. (1998). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland, OH: World Publishing.

Hoyos Ramírez, Á. H., & Ocampo Quintero, A. D. J. (2022). *Impacto de la motivación en el desempeño laboral en Iberoamérica* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/17477>

López, M., & Sánchez, J. (2020). *Desempeño laboral en instituciones públicas: Un análisis comparativo*. Revista de Gestión Pública, 15(3), 245-260.

Martínez, R. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral en el sector público: Un estudio de caso*. Ediciones Universidad Nacional.

Ministerio de Salud. (2022). *Informe sobre el estado de recursos humanos en salud en el Perú*. Lima: Ministerio de Salud.

Moreno Rivera, M. E. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en centros de salud de primer nivel de la Policía Nacional, Guayaquil, 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60744>



- OPS. (2021). *Panorama de salud en la región de Puno: Desafíos y recomendaciones.*
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Informe anual sobre salud en las Américas.*
- Pérez, F., & Rodríguez, J. (2021). *El desempeño laboral y su relación con el clima organizacional en el sector público.* Journal of Public Administration, 9(4), 112-130.
- Pinto Pacheco, K. (2022). *La motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de San Román– Juliaca* 2021.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1590>.
- Quispe Leque, V. L. (2022). *Incentivos laborales y desempeño laboral: Caso en la empresa Grifos & Inversiones San José SAC, Juliaca, 2021.*
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5451>
- Quispe Salas, J. B., & Vargas Ticona, V. (2021). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Rumage SA, Quiaca, Puno, 2021.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88259>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson Prentice Hall.
- Sánchez, L. (2019). *La confiabilidad en los instrumentos de medición: Un enfoque aplicado.* Editorial Investigación.



Santa Cruz Fernandez, V. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020.*
<https://hdl.handle.net/11537/30476>

Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Free Press.

Sonnentag, S. (2003). *Performance and well-being: A review of the literature*. In J. A. M. M. Schaufeli, W. B. L. & T. D. L. (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 200-221). John Wiley & Sons.

Yáñez-Araque, B., Gómez-Cantarino, S., Gutiérrez-Broncano, S., & López-Ruiz, V.-R. (2021). *Examining the Determinants of Healthcare Workers' Performance: A Configurational Analysis during COVID-19 Times*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 5671.

Zelaya Ciriaco, Y. M. (2024). *Desempeño laboral y bienestar psicológico de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/15326>



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|---|--|
| ¿Cómo es el desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024? | Conocer el desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024. | El desempeño laboral de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la Ciudad de Juliaca, 2024, es aplicado frecuentemente. | Variable de la Investigación. DESEMPEÑO LABORAL 1. Eficiencia 2. Eficacia 3. Calidad del trabajo 4. Compromiso 5. Adaptabilidad | ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de estudio está conformada por todos los empleados públicos que se encuentran laborando actualmente en el Centro de Salud Cono Sur, lo que equivale a un total de 80 personas. MUESTRA De acuerdo a la fórmula es de 67 personas. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: TECNICA: Encuesta |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | | | |
| a. ¿Cómo se manifiesta la eficiencia en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024? b. ¿Cómo se refleja la eficacia en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024? c. ¿Cómo se observa la calidad del trabajo en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024? | a. Describir la eficiencia en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024. b. Describir la eficacia en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024. c. Describir la calidad del trabajo en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024. d. Describir el compromiso en el desempeño laboral de los empleados públicos del | | | |



| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <p>d. ¿Cómo se evidencia el compromiso en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>e. ¿Cómo se demuestra la adaptabilidad en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> | <p>Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024.</p> <p>e. Describir la adaptabilidad en el desempeño laboral de los empleados públicos del Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca, 2024.</p> | | | <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> |
|--|---|--|--|---|



Anexo 2. Matriz de datos

Matriz de datos

| p1 | p2 | p3 | p4 | e5 | e6 | e7 | e8 | c9 | c10 | c11 | c12 | m13 | m14 | m15 | m16 | a17 | a18 | a19 | a20 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |



Anexo 3. Instrumento(s) de investigación

CUESTIONARIO

El objetivo de este cuestionario es conocer el **desempeño laboral** de los empleados públicos en el Centro de Salud Cono Sur de la ciudad de Juliaca. Le solicito responder en forma anónima cada pregunta de manera objetiva y precisa marcando con una (X) la alternativa que crea Ud pertinente. Su colaboración es fundamental para el desarrollo de este estudio, por lo cual le agradecemos sinceramente su participación.

1= Nuca. 2=Rara vez. 3= A veces. 4=Frecuentemente. 5= Siempre

| ITEMS | DESEMPEÑO LABORAL | 1=Nunca | 2=Rara vez | 3=A veces | 4=Frecuentemente | 5=Siempre |
|----------------------------|--|---------|------------|-----------|------------------|-----------|
| Eficiencia | | | | | | |
| 1 | ¿Cumple con sus tareas dentro del tiempo establecido? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Realiza su trabajo con rapidez sin comprometer la calidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Utiliza los recursos de manera eficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Mantiene organizada su área de trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Eficacia | | | | | | |
| 5 | ¿Logra los objetivos propuestos en su puesto? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Obtiene resultados efectivos en sus funciones? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Cumple con los objetivos diarios del centro de salud? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Su trabajo tiene un impacto positivo en el equipo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidad del trabajo | | | | | | |
| 9 | ¿Entrega el trabajo con precisión y sin errores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Mantiene una calidad constante en sus tareas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Se esfuerza por cumplir con los estándares de calidad del centro? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Los usuarios están satisfechos con su atención y servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Compromiso | | | | | | |
| 13 | ¿Asume responsabilidad en sus tareas asignadas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Llega puntualmente al trabajo y a las reuniones? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Se muestra dedicado en el cumplimiento de sus funciones? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Persevera en sus tareas incluso ante dificultades? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Adaptabilidad | | | | | | |
| 17 | ¿Se adapta con facilidad a los cambios en el entorno de trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Es innovador en la forma en que realiza sus tareas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | ¿Resuelve problemas rápidamente cuando surgen? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | ¿Muestra proactividad para mejorar su desempeño? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

¡Gracias por su colaboración!



Anexo 4. validación del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Apolinar Flores Lucona
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Docente
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 |
| 1. CLARIDAD | Está redactado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en capacidades observables | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Es adecuado al avance de la ciencia | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica de los items con las variables | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos y científicos | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Entre dimensiones, indicadores, items e índices | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | Responde al propósito de la investigación | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | X |

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudella y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 45

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)
Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Juliaca 28 de noviembre de 2024

P. Flores
Firma
DNI N° 23901593
N° Celular 991303985



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 18/08/25

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: RUBEN MAMANI VENTURA

Dirección: Av. Perú Nro 744 - Juliaca

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 42203642

Teléfono: 900917241 email: rubenmv1981@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. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN EL CENTRO DE SALUD
CONO SUR DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Centro de salud cono Sur – Juliaca, desempeño laboral, empleados
públicos.

¿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: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

18 de agosto del 2025

Fecha