



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL RENDIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA CLÍNICA SALUD
PARA TODOS - IQUITOS 2017”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR: WALTER CÁRDENAS PALOMINO

ASESOR: GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO

IQUITOS – PERÚ

2017

| | |
|---|----|
| ÍNDICE | |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| 1.1. Descripción de la situación problemática | 5 |
| 1.2. Formulación del problema | 10 |
| 1.2.1. Problema General | 10 |
| 1.3. Objetivos..... | 10 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 10 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 10 |
| 1.4. Importancia | 11 |
| 1.5. Viabilidad | 11 |
| 1.6. Limitaciones..... | 11 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 12 |
| 2.1. Bases Teóricas | 16 |
| 2.1.1. Definición de Términos..... | 16 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | 19 |
| 3.1. Diseño metodológico..... | 19 |
| 3.2. Población y muestra | 20 |
| 3.2.1. Población..... | 20 |
| 3.3. Recolección y procesamiento de datos..... | 20 |
| 3.3.1. Población..... | 20 |
| 3.3.2. Muestra..... | 21 |
| 3.3.3. Procedimiento..... | 21 |
| 3.3.4. Técnica | 21 |
| 3.3.5. Instrumento..... | 21 |
| 3.3.6. Procesamiento de la información..... | 22 |
| 3.4. Aspectos éticos..... | 22 |
| 4. CRONOGRAMA | 23 |
| 4.1. Cronograma de Actividades..... | 23 |
| 4.2. Presupuesto | 24 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 25 |
| ANEXOS | 28 |
| Anexo N° 01: Consentimiento Informado | 28 |
| FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO | 28 |
| Anexo No. 2: CUESTIONARIO | 29 |

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se fundamenta, para la variable independiente, en la teoría de evaluación de desempeño de Chiavenato, I. (2009), donde expone una serie de dimensiones y métodos tradicionales de evaluación del desempeño, claves para evaluar el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica Salud para Todos – Iquitos 2017. Para la variable dependiente, se fundamentó en la teoría del desempeño laboral de Alles, M.A. (2002), quien manifiesta en su libro gestión por competencias: el diccionario; una serie de competencias que son claves para tratar el problema de desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en la Clínica Salud para Todos – Iquitos 2017.

La situación problemática del presente trabajo, se debe que en la Clínica Salud para todos no existe supervisión del rendimiento laboral, es por eso que se planteara un método de evaluación de desempeño como variable independiente, ya que consideramos necesario e imprescindible evaluar el rendimiento del área administrativa de la institución, por otra parte, los resultados arrojados por las pruebas reflejaron cuáles son las falencias que presentan los colaboradores, para permitimos desarrollar un programa orientado a cubrir el problema común.

Por otro lado, la Clínica Salud para todos, se observa presenta un problema de desempeño laboral, el cual figura como variable dependiente en esta investigación, debido a que se identificó tres problemas muy marcados, que son: deficiencia en la forma de comunicación, falta de compromiso con la organización y pésimo clima organizacional/laboral. Esta problemática se ve reflejada en el cumplimiento o no de metas y objetivos de cada colaborador, y crea dudas sobre si su desempeño es o no el indicado.

Además, el desempeño laboral en la Clínica San Juan de Dios no es supervisado, ni existe un programa de evaluación, ni algo similar, lo que coloca un escenario favorable para estudiar y aplicar el programa a plantear.

Ante la realidad expuesta, la formulación del problema fue ¿De qué manera el rendimiento se relacionará con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica Salud para todos – Iquitos 2017?

El objetivo general de la investigación ha consistido en determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica Salud para todos - Iquitos 2017.

Se formuló dos tipos de hipótesis, siendo la primera una hipótesis de trabajo, en donde se señala que, si existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano en la Clínica Salud para todos, y la segunda una hipótesis nula o alternativa, donde se indica que no existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano en la Clínica Salud para Todos – Iquitos 2017.

El instrumento para la recolección de datos utilizado fue elaborado mediante la escala Lickert, a través de una encuesta dirigida a los colaboradores del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios y una entrevista para el gerente de dicha institución.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

Cárdenas, M., Méndez, L & González, M. (2011) elaboraron un artículo centrado en un estudio correlacional con diseño ex post facto, cuyo propósito es examinar la relación entre los puntajes obtenidos por docentes universitarios en la evaluación de su desempeño con el grado de estrés percibido y con la presencia de indicadores del síndrome de Burnout. Para ello se plantearon los siguientes objetivos: Analizar la relación que existe entre los niveles de estrés percibido.

La correlación entre los dos aspectos de desorganización institucional, supervisión y condiciones organizacionales, con cambio en desempeño docente, indicaron que, a medida que se percibe más desorganización institucional, el desempeño docente empeora ($r=-.361$, $p=.019$ y $r=.308$, $p=.047$; respectivamente). En síntesis, los resultados indican que la falta de realización y la desorganización pueden estar relacionadas con el decremento del desempeño docente.

Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014) presentaron un estudio referido a la satisfacción laboral y el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Colombia. En este estudio se analizó cómo la satisfacción laboral medía las relaciones entre el crecimiento psicológico (que abarca el manejo al fracaso, la flexibilidad y la apertura al cambio) y el desempeño laboral (que comprende la conducta extra rol, conducta intrarol y cumplimiento de normas), evaluado este último por los jefes. Además, nos informan que participaron un total de 731 colaboradores y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores mencionados anteriormente, mostrando resultados mediante un modelo SEM (Modelo de Ecuaciones Estructurales), resultados que muestran que la satisfacción laboral medía la relación entre la apertura al cambio y el desempeño extra rol (evaluado por el jefe), encontrándose además que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian positiva y directamente con la satisfacción laboral.

Vega, M. C., Urra, G. M., & Bernales, G. S. (2010), su estudio se refiere a cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño, teniendo como caso una empresa de retail, en el que se analizaba las relaciones entre el desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. En este estudio se consideró una muestra de 53 trabajadores y se aplicó un instrumento con 54 preguntas con información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang *et al.* (2008). Finalmente, nos dieron a conocer que mediante un análisis de correlación canónica, aparece que el conjunto | de competencias evaluadas es un buen predictor del desempeño contextual y en menor medida del desempeño de tarea.

Candel Ruiz, M. J., Soler Sánchez, M. I., & Meseguer de Pedro, M. (2014), elaboraron un artículo de investigación que hacía referencia a las competencias de Bartram como predictoras del desempeño en el sector del juego, el cual, tuvo como objetivo analizar las competencias genéricas del modelo de Dave Bartram y determinar si pueden ser indicativas del desempeño en el puesto de trabajo, informándonos también que existió una muestra de 95 trabajadores (para ser específicos 56 hombres y 39 mujeres) del sector de casinos.

Asimismo manifestaron que se formó a un miembro de la organización de estudio para que realizase la evaluación del nivel de desarrollo de las competencias de cada trabajador y se administró un cuestionario para todos los superiores y responsables de equipo con el fin de que puntuaran el desempeño laboral de los trabajadores a su cargo.

Carvajal, S. W., & Arango, M. V. (2011), mencionan que su artículo de investigación trata acerca de la relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI, que el estilo de liderazgo de los jefes inmediatos el centro de desarrollo profesional de la universidad Icesi (CEDEP) es uno de los aspectos que intervienen en el desempeño durante la primera experiencia laboral.

Su artículo de investigación es de carácter exploratorio y muestra cuáles estilos de liderazgo de los jefes (basados en las dos percepciones: del jefe y del estudiante de su jefe, recogida a través de cuestionarios), se relacionan más con el desempeño de los practicantes. Finalmente, los autores concluyen que en la medida en que el

estudiante perciba que su jefe tiene un estilo de liderazgo múltiple (directivo, participativo, orientado a metas y considerado), su desempeño en la práctica será mejor.

Ámbito Nacional

Cardoso, J. (2011) determinó que el objetivo de su investigación fue desarrollar un modelo para la evaluación del desempeño docente y la estrategia para su aplicación en la Facultad de Ciencias Empresariales. Una vez validado permitirá su aplicación a todos los docentes de la Universidad y así contribuir al mejoramiento continuo del desempeño del profesor y la calidad académica de la institución.

Para esto se realizó el diagnóstico y análisis de la situación actual de la evaluación del desempeño docente en la Facultad de Ciencias Empresariales. Se trabajó con el Perfil del Docente de la Facultad, el Reglamento de Evaluación, la Matriz de Evaluación, los Instrumentos de Evaluación, las Políticas, Estrategia y el Procedimiento para aplicar el Modelo de Evaluación. Se tomó como referencia los avances de la evaluación académica curricular.

Rojas, J. & Mauricio, D. (2012) indican que el proceso de monitoreo, control y evaluación de desempeño de los Órganos de Control Institucional (OCI), se ejerce de manera permanente y de forma intermitente según periodos y plazos establecidos en las Directivas correspondientes, y que debido a la cantidad de OCI existentes – 795 OCI - es que el proceso involucra a muchos auditores (expertos) del ente rector – Contraloría General de la República - y por consiguiente requiere de muchas horas hombre para realizar el proceso de supervisión tanto de la formulación, como la ejecución del Plan Anual de Control (PAC).

El presente trabajo propone la automatización del monitoreo, control y evaluación de desempeño de los OCI a través de un Sistema Experto (SE) desarrollado usando la metodología IDEAL. El prototipo desarrollado, ha mostrado una funcionalidad total con los sistemas integrados, por lo que la utilización de los sistemas expertos para el monitoreo, control y evaluación de desempeño de los OCI, es una manera adecuada de enfocar el desarrollo de los sistemas de información, en el campo del control gubernamental. Rojas, W. (2015) señala que en la actualidad, la mejor manera de medir el desempeño de un colaborador es por medio de una evaluación de desempeño, herramienta que realiza un análisis profundo y afinado acerca del

nivel de rendimiento de un trabajador. Para entender mejor su funcionamiento es necesario comprender primero el concepto de competencias, término que engloba a las habilidades y comportamientos que desarrollan los colaboradores para ser exitosos en una organización. Rojas, W. (2015) señala que en la actualidad, la mejor manera de medir el desempeño de un colaborador es por medio de una evaluación de desempeño, herramienta que realiza un análisis profundo y afinado acerca del nivel de rendimiento de un trabajador. Para entender mejor su funcionamiento es necesario comprender primero el concepto de competencias, término que engloba a las habilidades y comportamientos que desarrollan los colaboradores para ser exitosos en una organización.

Las personas demuestran que son exitosas en una empresa simplemente alcanzando los objetivos que se les proponen. En conclusión, debemos entender que es neurálgico medir el desempeño de los colaboradores y es importante hacerlo con una perspectiva basada en competencias, lo cual significa observar las acciones que desarrollan las personas en pos de alcanzar los objetivos de la organización. Esto último es lo que va a marcar, finalmente, la diferencia entre el éxito o el fracaso de una empresa.

Gozzer, E.(2015), redactó un artículo centrado en el problema de comunicación dentro de una institución de salud, pública o privada, que deriva en la falta de información de los pacientes no en relación a sus derechos, sino un marco conceptual en donde se precisa cómo las líneas de comunicación deterioran el desempeño laboral de los colaboradores. En el artículo se detalla las consecuencias de la no comunicación en todas las áreas de una organización de salud, y la probable solución mediante la implementación de una aplicación móvil que cubra el lado de la información (usuario) y comunicación (colaboradores). El artículo presenta las principales experiencias de Telesalud realizadas en el Perú, analiza información de literatura publicada y documentos no publicados acerca de experiencias de Telesalud públicas y privadas.

A partir de esta información se consultó con 26 expertos acerca de las características de las experiencias de Telesalud identificadas. Se generó una base de datos de 38 experiencias, que se describen y analizan en su publicación. Se presenta reflexiones y recomendaciones para ampliar el uso de la Telesalud en el Perú.

En conclusión, esta revisión pone en evidencia la necesidad de un trabajo colaborativo, de un esfuerzo institucional y de fondos para pasar de intervenciones innovadoras en el nivel local a intervenciones a nivel nacional con un enfoque sistémico que potencie lo ya desarrollado y promueva nuevos usos de la Telesalud para dar un mayor impacto a las políticas y estrategias en salud.

Rey de Castro, J. & Rosales-Mayor, E. (2010) brindan información sobre los problemas en el desempeño laboral de los transportistas ocasionados por razones fisiológicas, como insomnio o somnolencia. Las empresas de transporte formalizadas deben tomar en cuenta las horas de descanso asignadas a sus encargados de manejo para evitar someterlos a sobrecarga, y que en consecuencia se produzcan desastres como choques o despistes.

El artículo concluye con la implementación de instrumentos de medición de las escalas de cansancio de los transportistas. El estudio cuantitativo confirmó las maniobras utilizadas por los conductores para evitar quedarse dormidos durante su trabajo. La costumbre de dormir en el maletero fue confirmada en el 81% de los conductores, la mitad de los cuales lo hacía en el terminal o cuando alternaba con el segundo conductor durante el recorrido de la ruta.

El 45% de los participantes admitieron haber tenido situaciones de casi accidente o haberse accidentado durante la conducción. En conclusión, se busca promover el adecuado descanso de los choferes de ómnibus protegerá a los pasajeros del riesgo de morir o presentar secuelas motoras o neurológicas de por vida.

Contexto local

Debido a que en la clínica San Juan de Dios no existe supervisión del rendimiento laboral, plantearemos un método de evaluación de desempeño como variable independiente, ya que consideramos necesario e imprescindible evaluar el rendimiento del área administrativa de la institución, por otra parte, los resultados que se obtendrán de las pruebas reflejará cuáles son las falencias que presentan los colaboradores y nos permitirá desarrollar un programa orientado a cubrir el problema común.

La clínica Salud para Todos presenta un problema de desempeño laboral, el cual figura como variable dependiente en esta investigación, debido a que se ha identificado tres (03) problemas muy marcados, que son: deficiencia en la forma de comunicación, falta de compromiso con la organización y pésimo clima organizacional/laboral. Esta problemática se ve reflejada en el cumplimiento o no de metas y objetivos de cada colaborador, y crea dudas sobre si su desempeño es o no el indicado.

El desempeño laboral en la Clínica Salud para Todos no es supervisado, ni existe un programa de evaluación, ni algo similar, lo que coloca un escenario favorable para estudiar y aplicar el programa a plantear.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el rendimiento se relacionará con el desempeño laboral del talento humano en la clínica Salud para Todos - Iquitos 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la clínica Salud para Todos - Iquitos 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos.

Diagnosticar el nivel de desempeño laboral actual del talento humano del área administrativa de la clínica Salud para Todos - Iquitos 2017

Determinar los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la clínica Salud para Todos-Iquitos 2017

1.4. Importancia

Dentro de este Trabajo de investigación se busca obtener resultados importantes, que deben ser considerados al momento de buscar soluciones a los problemas que aparecen a raíz de un bajo desempeño por parte de los colaboradores del área administrativa, por otra parte, la importancia de esta tesis recae en la propuesta de un modelo de evaluación de desempeño diseñado para identificar y solucionar problemas de comunicación, de clima organizacional y de compromiso.

1.5. Viabilidad

Se presenta la viabilidad a ser un problema actual, en el cual nos permitirá realizar un análisis de las distintas fuentes, ya sean estadísticas, fuentes documentales nacionales o internacionales, así como fuentes propias. El presente trabajo de investigación, se llevará a cabo gracias a la colaboración de las estadísticas Interna que existe en la Clínica Salud para Todos-Iquitos 2017.

1.6. Limitaciones

No se presenta ningún tipo de limitaciones y con respecto al acceso de datos, contaremos con el apoyo de todos los colaboradores de la Clínica Salud para Todos-Iquitos 2017, por lo tanto, el estudio se podrá realizar con la mayor objetividad posible.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Ivancevich, J. (2005) menciona que es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. En otros términos, se le denota como revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado. En muchas organizaciones existen dos sistemas de evaluación el formal y el informal.

Aguirre, J. (2000), la define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así podrá mejorar su rendimiento futuro.

Además, alude que mediante su análisis se puede conocer el nivel de desempeño de los empleados y las causas del mismo, de dicha definición se desprenden que la evaluación del desempeño ha de ser un procedimiento continuo, sistemático, orgánico, en cascada, de expresión de juicios, en relación con el trabajo habitual, histórico, prospectivo e integrador.

García, M. (2001) define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Por otra parte, la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

La administración del desempeño, definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas; los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral.

Reyes, M. D. (2005); en su tesis denominada estilos de liderazgo y su impacto en el desempeño y actitud de compromiso, expone que el propósito de su investigación fue conocer los estilos de líderes y su relación con el desempeño laboral y la actitud de compromiso de los colaboradores. Informa también que se obtuvo una muestra de 110 sujetos de una empresa avícola, de la cual se dividieron en tres grupos (el primer grupo de 55 empleados, el segundo de 45 y el tercero estuvo conformado por 9 jefes), siendo un estudio de campo con enfoque cuantitativo.

Menciona que como instrumentos se utilizaron el Cuestionario de Reddin para medir estilos de liderazgo, el formulario de evaluación de desempeño y el instrumento actitud de compromiso en el trabajo. Se aplicó a los jefes los dos primeros cuestionarios en diferentes etapas y el tercero a los empleados (capturándose los datos en el programa SPSS 11.0 y para comparar los dos grupos con el desempeño laboral y la actitud de compromiso de los empleados se utilizó la prueba T).

Sanlúcar Mateos, A. D. (2004) manifiesta en su tesis llamada Actitud de compromiso y desempeño laboral de una empresa purificadora de agua; que se investigó la actitud de compromiso y el desempeño laboral de los empleados de una empresa purificadora de agua en el Estado de Tabasco con un número de empleados mayor a 300, se hizo una división de los trabajadores en administrativos y obreros, también se estudió la antigüedad de los mismos, para lo cual también se dividió la muestra general en cinco secciones dependiendo de los años laborados en la empresa.

Sanlúcar. nos da a conocer, de acuerdo a los resultados, que existe una correlación de actitud de compromiso y desempeño laboral, lo cual muestra que los trabajadores se encuentran comprometidos con la empresa y que han convertido las metas de esta en sus propias metas, por lo cual el desempeño laboral es el reflejo de la actitud de compromiso de los empleados, resaltando también que la actitud de compromiso en los obreros está dada por los beneficios que le brinda su empleador, las prestaciones y principalmente el sentirse parte importante de la empresa y no solo parte de esta.

Sánchez, M.A. (2011), menciona que su tesis denominada “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, tuvo como propósito analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, dirigidos a incentivar la motivación como

estrategia para alcanzar un mejor desempeño laboral, utilizándose como técnica e instrumento una encuesta tipo cuestionario con 39 preguntas, mediante la escala de Likert.

Sánchez, M.A. en su tesis determinó que el personal está descontento ya que consideran que el ingreso que ellos reciben no está acorde con las funciones que cumplen en los departamentos de administración y recursos humanos y que por tal motivo se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. Por lo tanto Sánchez expresa que si el personal no tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades.

CONTEXTO NACIONAL

Montenegro (2007) expresa que el desempeño es un conjunto de acciones concretas, se ejerce en distintos campos o niveles, esto quiere decir que para poder hablar de desempeño es preciso tener claramente identificadas las acciones que serán ejecutadas dentro de un ámbito determinado. Luego de identificar esas acciones, es necesario realizar la evaluación de este desempeño para así determinar el grado eficiencia en la ejecución de las acciones identificadas.

Pero hay que tomar en cuenta que una evaluación de desempeño debe de realizarse siempre con relación al perfil del puesto, así como también que la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tienen en cuenta en el momento de la aplicación. De ahí la importancia de definir estándares que sirvan de base para llevar a cabo el proceso de evaluación.

Mondy (2005) manifiesta que la evaluación de desempeño en el mundo del trabajo, según, se vincula a un sistema de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Los datos de esta evaluación son potencialmente valiosos para su uso en diversas áreas funcionales, como la planeación, los programas de compensación, desarrollo y evaluación del potencial. Además, la evaluación de desempeño sirve como un elemento indicador de la calidad de la labor realizada tanto del evaluado como el de los evaluadores.

Harper & Lynch (1992), plantean que la evaluación del desempeño es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. En ese sentido, las organizaciones tienen por objetivo mejorar el capital humano, para aumentar de esta forma, el grado de destreza, experiencia o formación de las personas.

Orué-Arias, E. (2011) manifiesta en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa peruana”, tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral. Explica que se planteó una encuesta en una muestra de 187 trabajadores de diversas áreas de la empresa identificándose cuatro variables para medir la inteligencia emocional: automotivación, autocontrol, autoconocimiento y control de las relaciones interpersonales.

Orué-Arias, E. menciona que la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral fue directamente proporcional en todos los casos. Llegando a la conclusión que los trabajadores de inteligencia emocional, a diferencia de las otras áreas que tienen un buen desempeño como construcciones metálicas, cuyo nivel de inteligencia emocional es considerablemente mayor.

Martell, B.G. & Sánchez, A.M.(2013) exponen en su tesis plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club; se realizó con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora mediante la implementación de un plan de capacitación, empleando como técnica la encuesta y elaborándose un cuestionario de 11 preguntas, con una muestra de 80 clientes, quienes contestaron y brindaron una visión general del desempeño laboral de los trabajadores del gimnasio “Sport Club”.

Martell, B.G. & Sánchez, A.M demostraron que los resultados de su investigación han permitido conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción de desempeño de los trabajadores por parte de los clientes quienes calificaron antes de la implementación del plan un puntaje que representaba lo más cercano al desempeño pésimo y posteriormente un mejor puntaje.

Sánchez, J.A.(2013) trabajó su tesis denominada desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo como objetivo general evaluar el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalurgia de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I. Informa también que se evaluaron cinco aspectos de la variable desempeño laboral docente, dominio tecnológico,

dominio científico, responsabilidad en el desempeño de sus funciones, relaciones interpersonales y formación en valores éticos.

Se utilizó además, la técnica de la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario por 38 ítems que permitió medir los cinco aspectos anteriormente mencionados. Sánchez, J.A. nos informa también que después de aplicar la encuesta se obtuvieron buenos resultados de los cuales se concluye que los docentes presentan una tendencia positiva en su desempeño laboral.

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. Definición de Términos

Definición de evaluación de desempeño

González, A. A. L. (2006) define a la evaluación de desempeño como un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.

Teoría de evaluación de desempeño de Idalberto Chiavenato (2009)

Chiavenato, I. (2009), manifiesta que en todo momento y en todas las circunstancias, evaluamos lo que sucede en nuestro alrededor. Las personas permanentemente evalúan asuntos muy diversos, como el efecto de la inflación en la economía nacional, el desempeño de las exportaciones

Definición de desempeño laboral

Palaci, F. (2005), define que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Teoría del desempeño laboral de Martha Alles (2002)

Alles, M. A. (2002), manifiesta en su libro: Gestión por competencias: el diccionario; que las siguientes competencias son claves para tratar el problema de desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en la clínica San Juan de Dios.

Comunicación

Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.

Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y la forma adecuados para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización y llamado por otros para colaborar en estas situaciones. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la mejor estrategia de cada comunicación.

Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.

Se comunica sin ruidos evidentes con otras personas tanto en forma oral como escrita.

Alles, M. A. (2002), manifiesta en su libro: Gestión por competencias: el diccionario; que las siguientes competencias son claves para tratar el problema de desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en la clínica San Juan de Dios.

Trabajo en equipo

Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.

Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.

Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.

Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.

Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea.

Responsabilidad

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero.

Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. Su responsabilidad está por encima de lo esperado en su nivel o posición.

Cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.

Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo

Cumple los plazos o alcanza la calidad pero difícilmente ambas cosas a la vez.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Investigación descriptiva:

Según Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013) mencionan que la investigación del tipo descriptiva es aquella que consiste en recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales y que, además, podría también denominarse investigación diagnóstica o de levantamiento de datos.

Es decir, nuestra investigación es de tipo descriptiva, ya que va orientada a la realidad tal y como se presenta.

Investigación correlacional:

Para Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013) la investigación correlacional es aquella que se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación entre una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X).

Por lo tanto, nuestro proyecto de investigación es de tipo correlacional porque establecerá también la relación entre el rendimiento (X) y el desempeño laboral (Y) del talento humano del área administrativa de la clínica San Juan de Dios – Pimentel.

Cuantitativo:

Gómez, M. M. (2006) menciona que en el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su diseño para analizar la certeza de las hipótesis formuladas.

Por lo tanto nuestra investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que poseemos un esquema estructurado y estandarizado.

No experimental:

Toro, J. I. D., & Parra, R. R. D. (2006) expone que el diseño de investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Nuestro trabajo de investigación adoptará el diseño no experimental, por lo que simplemente vamos a observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. No se experimentará.

Donde:

M: Muestra.

r: relación.

Ox: Observación del rendimiento.

Oy: Observación del desempeño laboral.

3.2. Población y muestra**3.2.1. Población**

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013) exponen que la población es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación. Son 11 colaboradores entre Gerente y trabajadores

3.3. Recolección y procesamiento de datos**3.3.1. Población**

La población está conformada por Los trabajadores de la Clínica Salud para Todos, Administrador, Jefe de Áreas, Técnicos y Auxiliares de la Clínica Salud para Todos-Iquitos 2017.

3.3.2. Muestra

La muestra estará conformada por 11 trabajadores de la una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo.

3.3.3. Procedimiento

En un primer momento se identificará en la literatura los instrumentos que nos permitirá recoger la información de la variable en estudio, para ello se seleccionó un cuestionario con el propósito de que permita recoger información relacionados con la “EL RENDIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA CLINICA SALUD PARA TODOS, IQUITOS-2017”

Luego se encuestará con previa información sobre el estudio a los colaboradores de la empresa.

3.3.4. Técnica

En el estudio se utilizará dos técnicas la encuesta y el análisis documental.

- La técnica será la encuesta que nos permitirá recoger información a través de preguntas escritas organizadas en los cuestionarios con variante de respuestas estándares, lo que facilitará la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.
- El Análisis documental

3.3.5. Instrumento

El instrumento que se empleará en la recolección de los datos será:

El cuestionario formado por preguntas organizadas en una escala de calificación, el que será sometido a prueba de validez y confiabilidad. En el presente estudio también los ítems seleccionados serán sometidos a juicio de expertos.

3.3.6. Procesamiento de la información

Para procesar la información se utilizará el programa SPSS. V. 25 y los resultados se presentarán en tablas y gráficos.

3.4. Aspectos éticos

- a) En cada etapa del proceso de investigación se tomarán decisiones que estarán encaminadas a asegurar la calidad de la investigación.
- b) En cuanto a la redacción del documento, se respetará los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros, las ideas o conceptos tomados de otros autores, se marcarán con citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa al final del documento con el uso del manual de estilo APA, con el objetivo de dar crédito al autor original y guiar al lector a la fuente original en caso de que desee ahondar en dicho tema.
- c) La objetividad y honestidad serán utilizadas para explicar y entender los hechos estudiados en la presente investigación, limitándose así a describir la variable y el análisis de dimensiones e indicadores.
- d) Los resultados que se obtendrán serán de carácter confidencial y sólo con fines de estudio, ya que luego del procesamiento de datos, los instrumentos serán destruidos.

4. CRONOGRAMA

4.1. Cronograma de Actividades

| ACTIVIDAD | CRONOGRAMA | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | AÑO | | | | | | | | | | | |
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| Revisión de las fuentes de información | | | | | | | | | | X | | |
| Identificación y formulación del problema | | | | | | | | | | X | | |
| Redacción de objetivos, justificación y viabilidad. | | | | | | | | | | | X | |
| Elaboración del Marco teórico | | | | | | | | | | | X | |
| Redacción de la formulación de hipótesis y operacionalización de las variables | | | | | | | | | | | X | |
| Determinación del diseño de investigación | | | | | | | | | | | X | |
| Determinación de la población y muestra | | | | | | | | | | | X | |
| Determinación de la técnica e instrumento | | | | | | | | | | | X | |
| Determinación del procesamiento y análisis de datos | | | | | | | | | | | X | |
| Determinación del presupuesto | | | | | | | | | | | X | |
| Determinación de la matriz de consistencia | | | | | | | | | | | X | |

4.2. Presupuesto

| ACTIVIDAD | COSTO S/. |
|--|---------------------|
| 1. Personal responsable de la investigación (Asesor) | S/. 2,000.00 |
| 2. Personal investigación de apoyo | S/. 1,000.00 |
| 3. Personal de apoyo | S/. 500.00 |
| 4. Bienes (Impresiones, copias, folders de manila, lapiceros, internet, corrector, papel, etc.) | S/. 50.00 |
| 5. Servicios (Luz, refrigerios, movilidad, otros gastos) | S/. 100.00 |
| 6. Imprevistos | S/. 150.00 |
| TOTAL | S/. 3,800.00 |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldape, T. (2008). Desarrollo de las competencias del docente: Demanda de la aldea global siglo XXI. Montevideo, Uruguay: Libros en red.

Aldás, Á. (2013). El Ambiente de Trabajo y su efecto en el Desempeño Laboral en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo. AMBATO – ECUADOR.

Arcos, P & Castro, R., (2009). Manual de medicina de urgencia y emergencia. Volumen II medicina de emergencia. Asturias, España: servicios de publicaciones de la universidad de Oviedo.

Arredondo, A.J. (2014).Diseño de un sistema evaluación del desempeño de empresas contratistas para División El Teniente. Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/131495>

Asís, D. F. (2007). Análisis de eficiencia de los departamentos universitarios: El caso de la Universidad de Sevilla. Madrid: Dykinson.

Barón, J.K. (2012). Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012.Chiclayo, Perú.

Bernal, T. C. A., Salavarieta, D., Sánchez, A. T., & Salazar, R. (2006).Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.

Caiden, G., & Caiden, N. J. (2014). Enfoques y lineamientos RSP para el seguimiento, la medición y la evaluación del desempeño en programas del sector público. Revista do Serviço Público, 52(1), 78-104.

Candel Ruiz, M. J., Soler Sánchez, M. I., & Meseguer de Pedro, M. (2014). Las

competencias de Bartram como predictoras del desempeño en el sector del juego. (Spanish). *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-15. doi:10.11144/Javeriana.UPSY131.cbpd

Cárdenas, M., Méndez, L. & González, M. (2011). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios.

Kameswara, R. N., & Biodiversity International. (2007). Manual para el manejo de semillas en bancos de germoplasma. Roma: Biodiversity International. La gestión del marketing, producción y calidad en las Pymes. (2008).

Málaga: Vértice. Lozano, J., Cantú, J., Martínez, F., & Smith, C. (2012). Evaluación del desempeño de los medios informativos en las elecciones de 2009 en Monterrey. *Comunicación y sociedad*, (18), 173-197.

Martell, B.G. & Sánchez, A.M. (2013). Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013. Trujillo, Perú. Martínez, A., Universidad Politécnica de Madrid.,

Mondy, W. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación. p. 9 Montenegro, A. I. A. (2003). *Evaluación del desempeño docente: Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. 3ª edición. Perú. Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Orué-Arias, E. (2011). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa peruana*. Lima, Perú.

Sánchez, M.A. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara*. Puerto cabello, Estado Carabobo. Venezuela.

Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. (Spanish). *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-22. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp

VEGA, M. C., URRRA, G. M., & BERNALES, G. S. (2010). CÓMO INFLUYE LA SATISFACCIÓN LABORAL SOBRE EL DESEMPEÑO: CASO EMPRESA DE RETAIL. (Spanish). *Theoría: Ciencia, Arte Y Humanidades*, 19(2), 21-36.

Werther, W., Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos* 5ª Edición, Editorial Mc Graw-Hill, México.

Witch, J.J. (1995). *Diccionario económico empresarial*. Trujillo: Instituto internacional de investigaciones Empresas & Cambio. Zuñiga, A. (2006). *Evaluación integral de productividad*

ANEXOS

Anexo N° 01: Consentimiento Informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... acepto participar voluntariamente en el estudio “EL RENDIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA CLINICA SALUD PARA TODOS, Iquitos-2017”

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador/a responsable

Lugar y Fecha:

Anexo No. 2: CUESTIONARIO

Dirigido a los trabajadores de la Clínica Salud para Todos

Por favor responda con mucha objetividad cada pregunta a fin de que los resultados que se obtengan logren una mejora para la empresa:

Edad:

Sexo:

(TD= Totalmente de acuerdo) (D= De acuerdo) (I= Indiferente) (E= En desacuerdo)
(TE= Totalmente en desacuerdo).

| | ITEM | ESCALA | | | | |
|---|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y la forma adecuados para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la mejor estrategia de cada comunicación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Se comunica sin ruidos evidentes con otras personas tanto en forma oral como escrita? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿La empresa es un solo equipo? ¿Coopera incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización? ¿Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Se compromete en la búsqueda de logros compartidos? ¿Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal? ¿Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |